

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GOBIERNO DIGITAL Y SU RELACION CON LA  
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA DIVISIÓN DE  
INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA  
POLICIA NACIONAL DEL PERÚ (DIRTIC PNP), 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN**

**AUTOR**

**VALENZUELA NEYRA MARILYN DEL CARMEN  
(ORCID: 0000-0001-5157-5152)**

**ASESOR:**

**DR. VEINTEMILLA SÁNCHEZ JOSÉ LUIS  
(ORCID: 0000-0001-9408-9066)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**LIMA, PERÚ**

**ENERO, 2021**

## **Dedicatoria**

A RICARDO, mi amado hijo, mi mayor tesoro y fuente de motivación. Hijo adorado, por cada una de tus sonrisas y muestras de cariño que iluminan y dan sentido a mi vida. Contigo a mi lado, nada es imposible amor.

## **Agradecimientos**

A Dios, porque su amor y bondad no tienen fin, me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda y designios. Gracias a Dios por la vida de mis padres y de mi hijo, porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que más me aman, y a las que yo más amo.

Gracias a mis padres CARMEN y JOEL; por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar, creer en mí y en mis expectativas; por siempre desear y anhelar lo mejor para mí. Gracias por cada consejo que guía mi vida.

Gracias a la Universidad Peruana de las Américas y en ella, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso de manera directa o indirecta, quienes fueron responsables de realizar cada pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la dicha institución.

Este es un momento muy especial que espero perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi proyecto de tesis; a ellos asimismo les agradezco con todo mi ser.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

## Resumen

El presente estudio tuvo por finalidad demostrar científicamente la relación entre el gobierno digital y 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 (en adelante DIRTIC PNP), 2021. Ante la creciente ola tecnológica que viene dándose durante los últimos años, se considera necesario adoptar estrategias digitales que faciliten las labores de gestión interna.

Es así como se desarrolló la investigación empleando una metodología con enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica de nivel correlacional, empleando como instrumento un cuestionario de 42 preguntas. Este consideró las variables “Gobierno digital” y “Gestión administrativa”, aplicándose sobre una muestra de 66 efectivos policiales que laboran en la DIRTIC PNP.

Tras su aplicación se pudo validar la hipótesis H1, la cual señalaba que existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP. 2021, siendo el valor obtenido 0,748 en la escala de Spearman, lo que la clasifica como una correlación “Alta”. Esto quiere decir que en medida que el gobierno digital se afiance más a la gestión administrativa actual en la División de Informática de la DIRTIC PNP, esta estará modernizándose con miras a ser mucho más eficiente.

**Palabras Claves:** Gestión, Administración, Modernización

## Abstract

The purpose of this study was to scientifically demonstrate the relationship between digital government and the modernization of administrative management in the Information Technology Division of the Directorate of Information Technology and Communications of the National Police of Peru (hereinafter DIRTIC PNP), 2021. Given the growing technological wave that has been taking place in recent years, it is considered necessary to adopt digital strategies that facilitate internal management tasks.

This is how the research was developed using a methodology with a quantitative approach, with a type of basic research at a correlational level, using a 42-question questionnaire as an instrument. This considered the variables "Digital government" and "Administrative management", applied to a sample of 66 police officers who work in the DIRTIC PNP.

After its application, hypothesis H1 was validated, which indicated that there is a significant relationship between digital government and the modernization of administrative management in the IT Division of the DIRTIC PNP. 2021, the value obtained being 0.748 on the Spearman scale, which classifies it as a "High" correlation. This means that as digital government becomes more established in the current administrative management in the IT Division of the DIRTIC PNP, it will be modernizing with a view to being much more efficient.

**Key words:** Management, Administration, Modernization.

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Lista de Tablas .....	ix
Lista de Figuras .....	xii
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Delimitación de la investigación .....	4
1.3 Planteamiento del Problema .....	5
1.3.1 Problema General.....	5
1.3.2 Problemas Específicos.....	5
1.4 Objetivos de la Investigación .....	5
1.4.1 Objetivo General. ....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.....	6
1.6 Limitaciones de la Investigación .....	7
Capítulo II: Marco Teórico .....	9

2.1	Antecedentes de la Investigación .....	9
2.1.1.	Internacionales. ....	9
2.1.2.	Nacionales. ....	11
2.2	Bases teóricas .....	13
2.3	Definición de Términos Básicos.....	20
Capítulo III: Metodología de Investigación .....		26
3.1	Enfoque de la Investigación .....	26
3.2	Hipótesis y Variables.....	26
3.2.1	Hipótesis general. ....	26
3.2.2	Hipótesis secundarias. ....	26
3.2.3	Variables .....	27
	Operacionalización de variables. ....	27
3.3	Tipo de Investigación .....	30
3.4	Diseño de la investigación.....	30
3.5	Población y Muestra .....	31
3.5.1	Población. ....	31
3.5.2	Muestra.....	31
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
	3.6.2 Instrumento de recolección de datos.....	31
Capítulo IV: Resultados .....		33

4.1 Análisis de los Resultados .....	33
4.1.1 Estadística descriptiva .....	33
4.1.2 Prueba de Normalidad .....	34
4.1.3 Distribución de frecuencia. ....	35
4.1.4 Correlación .....	77
4.1.4.1 Prueba de la hipótesis general .....	77
4.1.4.2 Prueba de las hipótesis específicas .....	78
4.2 Discusión .....	81
Conclusiones .....	83
Recomendaciones .....	84
Referencias .....	85
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	1
Anexo N° 02: Base de datos.....	1
Anexo N° 03: Instrumento de la Investigación .....	1
Anexo N° 04: Instrumento de Validación .....	4
Anexo N° 05: Gráficos estadísticos descriptivos .....	1

## Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables. ....	28
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento variable Gobierno digital. ....	32
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa.....	32
Tabla 4: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos. ....	32
Tabla 5: Estadística descriptiva entre las variables gobierno digital y gestión administrativa. ....	33
Tabla 6: Estadística descriptiva entre las dimensiones de la variable gobierno digital. ....	33
Tabla 7: Estadística descriptiva entre las dimensiones de la variable gestión administrativa. ....	34
Tabla 8: Pruebas de normalidad. ....	34
Tabla 9: Pregunta 01. ....	35
Tabla 10: Pregunta 02. ....	36
Tabla 11: Pregunta 03. ....	37
Tabla 12: Pregunta 04. ....	38
Tabla 13: Pregunta 05. ....	39
Tabla 14: Pregunta 06. ....	40
Tabla 15: Pregunta 07. ....	41
Tabla 16: Pregunta 08. ....	42
Tabla 17: Pregunta 09. ....	43
Tabla 18: Pregunta 10. ....	44
Tabla 19: Pregunta 11. ....	45
Tabla 20: Pregunta 12. ....	46
Tabla 21: Pregunta 13. ....	47
Tabla 22: Pregunta 14. ....	48

Tabla 23: Pregunta 15. ....	49
Tabla 24: Pregunta 16. ....	50
Tabla 25: Pregunta 17. ....	51
Tabla 26: Pregunta 18. ....	52
Tabla 27: Pregunta 19. ....	53
Tabla 28: Pregunta 20. ....	54
Tabla 29: Pregunta 21. ....	55
Tabla 30: Pregunta 22. ....	56
Tabla 31: Pregunta 23. ....	57
Tabla 32: Pregunta 24. ....	58
Tabla 33: Pregunta 25. ....	59
Tabla 34: Pregunta 26. ....	60
Tabla 35: Pregunta 27. ....	61
Tabla 36: Pregunta 28. ....	62
Tabla 37: Pregunta 29. ....	63
Tabla 38: Pregunta 30. ....	64
Tabla 39: Pregunta 31. ....	65
Tabla 40: Pregunta 32. ....	66
Tabla 41: Pregunta 33. ....	67
Tabla 42: Pregunta 34. ....	68
Tabla 43: Pregunta 35. ....	69
Tabla 44: Pregunta 36. ....	70
Tabla 45: Pregunta 37. ....	71
Tabla 46: Pregunta 38. ....	72

Tabla 47: Pregunta 39. ....	73
Tabla 48: Pregunta 40. ....	74
Tabla 49: Pregunta 41. ....	75
Tabla 50: Pregunta 42. ....	76
Tabla 51: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa. ....	77
Tabla 52: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Planeación. ....	78
Tabla 53: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Dirección. ....	79
Tabla 54: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Control. ....	80

**Lista de Figuras**

<i>Figura 1:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 01.....	35
<i>Figura 2:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 02.....	36
<i>Figura 3:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 03.....	37
<i>Figura 4:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 04.....	38
<i>Figura 5:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 05.....	39
<i>Figura 6:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 06.....	40
<i>Figura 7:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 07.....	41
<i>Figura 8:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 08.....	42
<i>Figura 9:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 09.....	43
<i>Figura 10:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 10.....	44
<i>Figura 11:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 11.....	45
<i>Figura 12:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 12.....	46
<i>Figura 13:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 13.....	47
<i>Figura 14:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 14.....	48
<i>Figura 15:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 15.....	49
<i>Figura 16:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 16.....	50
<i>Figura 17:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 17.....	51
<i>Figura 18:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 18.....	52
<i>Figura 19:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 19.....	53
<i>Figura 20:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 20.....	54
<i>Figura 21:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 21.....	55
<i>Figura 22:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 22.....	56

<i>Figura 23:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 23.....	57
<i>Figura 24:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 24.....	58
<i>Figura 25:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 25.....	59
<i>Figura 26:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 26.....	60
<i>Figura 27:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 27.....	61
<i>Figura 28:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 28.....	62
<i>Figura 29:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 29.....	63
<i>Figura 30:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 30.....	64
<i>Figura 31:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 31.....	65
<i>Figura 32:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 32.....	66
<i>Figura 33:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 33.....	67
<i>Figura 34:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 34.....	68
<i>Figura 35:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 35.....	69
<i>Figura 36:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 36.....	70
<i>Figura 37:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 37.....	71
<i>Figura 38:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 38.....	72
<i>Figura 39:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 39.....	73
<i>Figura 40:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 40.....	74
<i>Figura 41:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 41.....	75
<i>Figura 42:</i> Gráfico de barras de la Pregunta 42.....	76
Figura 43: Gráfico de la estadística descriptiva entre las variables gobierno digital y gestión administrativa.....	1
Figura 44: Gráfico de la estadística descriptiva de las dimensiones de la variable gobierno digital. .....	1

Figura 45: Gráfico de la estadística descriptiva de las dimensiones de la variable gestión administrativa.....2

## Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021, de igual manera, los objetivos específicos fueron: a) Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la planeación administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021. b) Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la dirección administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021. c) Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativo en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021. Por otro lado, la hipótesis formulada por el investigador determinó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021, asimismo las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la planeación administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021. b) Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la dirección administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021. c) Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización del control administrativo en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021.

La metodología implicada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica y de nivel correlacional, por lo que se utilizó la encuesta como técnica mediante la ayuda de un cuestionario aplicado via internet, con la estructuración de ítems reflejado en preguntas cerradas con alternativas tipo Likert frente a las variables “gobierno digital” y “gestión administrativa” a manera de encontrar una correlación en ambos elementos. Se trató de una investigación descriptiva, de diseño no experimental transeccional correlacional.

El capítulo 1, se puede ver la problemática dentro de la realidad que se estudia en la División de Informática de la DIRTIC PNP, donde se plantean los objetivos generales y específicos al problema planteado ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021? del mismo modo se expresó su justificación y contratiempos que surgieron ante la presencia de limitaciones.

El capítulo 2, comprende todo el desarrollo del marco teórico teniendo en cuenta las investigaciones de otros autores referentes al tema de investigación, continuando con las bases teóricas y definición de términos referentes a las dimensiones e indicadores propuestos en la matriz, donde “gobierno digital”, denominada como el componente que requiere de características tecnológicas a favor de la protección y transparencia de administración pública “gestión administrativa” como aspecto fundamental en la reestructuración de aspectos que interceden de manera adecuada en una institución es por ello que se requiere la evaluación eficaz y optima de los elementos.

El capítulo 3, desarrolla la metodología de la investigación, bajo el enfoque de investigación cuantitativa, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo 4, se presentan los datos procesados mediante herramientas estadísticas, asistida por Excel y el programa de procesamiento de datos SPSS V26, de igual manera se redactan las discusiones que se tuvieron frente a otros resultados obtenidos por diversos autores nombrados en la investigación, para validar una sustentación adecuada del tema.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad, hemos podido apreciar el proceso de globalización y con ello los avances tecnológicos que han ido surgiendo en los últimos años, siendo que estos han ocasionado cambios en diferentes organizaciones a partir de su implementación y uso. Es así, que diversos gobiernos han implementado esta tecnología de la información en sus instituciones para brindar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

La promoción del gobierno digital en distintos países alrededor del mundo es constante, así como el uso y difusión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) resultan ser un punto de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Para el continente americano, resulta este punto de agenda ser un reto, ya que cuenta con gobiernos inestables y niveles altos de pobreza, siendo que un gran porcentaje de su población no puede acceder a la red de internet o a un servicio de tecnología (United Nations Conference on Trade and Development, 2020).

Podemos apreciar que a nivel regional esta implementación significará un reto para los gobiernos de turno, por lo que su gestión dentro de la administración pública debe realizarse en un proceso progresivo y de calidad, resolviendo las dudas de la población y mejorando el accionar y servicios que brindan las diferentes instituciones públicas. Además, existir un compromiso de gobierno de implementar redes tecnológicas en las diferentes provincias del país, para el acceso equitativo de estos servicios a toda la ciudadanía.

En el Perú, considerando los puntos de la Agenda 2030 y la promoción de TIC realizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se implementó para este año la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021), la cual tiene como fin implementar la tecnología en la administración pública y con ello brindar servicios a la ciudadanía de mayor calidad y transformar el sector público.

Este proceso modernizador ha influido dentro de la División de Informática de la DIRTIC PNP, debido a que se están implementando y aplicando nuevas tecnologías, buscando así mejorar la estructura y organización del área previamente nombrada. Además, con los medios tecnológicos el área administrativa de la institución ha logrado tener mayor orden de la información con la que cuenta, así como en las áreas de supervisión y fiscalización de esta.

Con respecto a lo descrito, la presente investigación tiene como fin inquirir y explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La presente investigación se desarrolló en la División de Informática de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú (DIRTIC PNP).

### **1.2.2 Delimitación social**

El desarrollo de la investigación comprendió el personal policial del área administrativa de la División de Informática de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú (DIRTIC PNP).

### **1.2.3 Delimitación temporal**

El estudio comprendió el periodo del año 2021, considerándose los procesos de modernización o leyes relacionadas a esta que pudieran producirse en este.

### **1.2.4 Delimitación conceptual**

#### ***1.2.4.1 Gobierno digital***

Para la presidencia del consejo de ministros (2021), el gobierno digital se constituye como el progreso y determinación de principios, leyes, y tratamientos en la toma de decisiones que

establezcan el progreso constante, así como el uso adecuado de la tecnología y digitalización por parte del Estado para su más actualizado desarrollo.

#### **1.2.4.2 *Gestión administrativa***

Para Pacheco et al. (2018) la gestión administrativa se define como la encargada de distribuir de manera eficaz los recursos asignados con los que cuenta una institución, con el fin de obtener el mayor provecho de esta.

### **1.3 Planteamiento del Problema**

#### **1.3.1 Problema General.**

- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativo en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021?

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General.**

- Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la planeación administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021
- Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la dirección administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021
- Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización del control administrativo en la División de Informática de la DIRTIC PNP, 2021

### **1.5 Justificación e Importancia de la Investigación**

Hemos podido observar que la tecnología ha progresado eficazmente, brindándonos facilidades que años atrás no se podían imaginar. Por consiguiente, esto ha ocasionado la modernización de varios países, generando una mejora en la seguridad, servicios administrativos, y en otros ámbitos. Por lo cual, se propuso en el presente trabajo, saber de qué forma el gobierno digital se relaciona con la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP.

**Desde el punto de visto práctico**, el trabajo presentado actualmente nos resulta demasiado acertado ya que no se encuentran muchas fuentes de otros trabajos de investigación que expliquen la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, por lo cual este trabajo de investigación facilitará el obtener una apreciación más esclarecida sobre esta relación que con certeza existe.

**Desde el punto de vista teórico**, este trabajo trata sobre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP, en el que se precisa el otorgar conocimiento sobre los resultados con el objetivo de conseguir la información en la teoría de las variables seleccionadas de una manera gratificante, que tienen una función necesaria en distintos proyectos de investigación, diversas revistas científicas que

estudian variedades de temas académicos, artículos, y también de igual modo en distintas tesis con una variación de grados diferentes. Adicionalmente, los resultados adquiridos se ejecutarán para poder analizar la relación que ambas variables manifestarán y así se dará a conocer, investigando de manera adecuada los contenidos que se relacionan con este trabajo. Para finalizar, las hipótesis, conclusiones y recomendaciones que a facilitarse, serán como una asistencia profesional para otros investigadores y publicaciones que puedan realizarse en un futuro.

**Desde el punto de vista metodológico**, se puede determinar el análisis como una sustracción y estudio, el que permite determinar la existencia de un vínculo entre ambas variables que fueron previamente dadas a conocer, sobre todo en la de relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC PNP en el año 2021. En consecuencia, ayudará a establecer datos concisos de los conceptos de las variables escogidas, la recolección de datos fue realizada mediante una investigación en diversas fuentes bibliográficas de autores nacionales e internacionales.

### **1.6 Limitaciones de la Investigación**

Se encuentran en primer orden por supuesto, la pandemia que fue ocasionada por el virus del Covid-19, dicha pandemia fue una de las limitaciones más grande a afrontarse ya que le significo al investigador la reorganización de todo el procedimiento de la investigación, así como los procesos que garanticen la adquisición de información correspondiente al tema en curso.

Dicho esto, toda la información fue obtenida vía internet; sin embargo, no siempre se encontraba todo lo que se necesitaba dada la inexistencia de bibliografía relacionada al tema de investigación, por lo que se consideró necesario ser bastante cuidadoso y buscar minuciosamente en todos los trabajos que fueron escogidos. Por último, el internet no siempre era el mejor y se dieron ocasiones en que la red simplemente se caía por la saturación de tantas personas que la

usaban al mismo tiempo, debido a ello se ocasionaron múltiples retrasos al momento de realizar el trabajo.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Internacionales.

La investigadora Luna (2019) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo general determinar si al poner en práctica las tecnologías de información transaccionales los gobiernos están desarrollando su labor de manera más competente. La metodología implicada en la investigación estuvo conformada por las características que brinda el desarrollo de una investigación mixta, por medio de una exhaustiva evaluación descriptiva del uso de estas tecnologías y así evidenciar su efectividad, es así que se aprecia como resultado que la hipótesis planteada por la autora es aceptada, concluyendo que el poner en práctica el gobierno electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México como una forma para modernizar la parte administrativa por medio de los municipios ayuda a lograr resultados concisos y viables, demostrando que en actividades como la gestión de trámites, esta se encuentra en un 70.31% rápida, o que el 30,06% considera que el tiempo es adecuado para el proceso que realizan. Por otra parte, en apartados como la calidad de la información, el 64,06% la señala como amigable, lo que beneficia a muchos ciudadanos que aún no tienen la facilidad de manejar herramientas digitales.

Por otro lado, el autor Barragán (2019) en su tesis de doctorado, presentó como objetivo fundamental y con mayor relevancia la determinación de aquellos elementos que inciden en el funcionamiento de un gobierno electrónico ante el proceso óptimo y ético de acciones transparentes en conjunto con la responsabilidad ciudadana. La metodología dispuesta fue de carácter cuantitativo, diseño no experimental y de cualidad descriptiva correlacional. Mediante la utilización de un muestreo estadístico representado en 1006 encuestas virtuales y 2706 encuestas de campo ejecutado en diferentes ubicaciones del Ecuador. Los resultados obtenidos mostraron

que el gobierno electrónico alineado a un modelo de aceptación tecnológica (TAM) presenta una confiabilidad certera, puesto que los principios son extraídos del TAM, factores como simplificación en uso, concepción de rendimiento, generar un uso constante, sugerencia y obligaciones ciudadanas, además la transparencia idónea es adecuada ya que la muestra encuestada señaló su comodidad con estos apartados, donde el 25,45% lo utiliza raras veces y el 13,09% lo emplea siempre; por lo tanto, todos los factores generan una incidencia significativa en el surgimiento de colaboración cívica y transparencia pública.

En cuanto a la gestión administrativa designado el tema de estudio, el cual engloba un contexto policial, el autor Tomalá (2017) en su tesis de maestría, mantuvo como objetivo principal determinar la incidencia que existe en la propuesta de reingeniería para mejorar la coordinación de procesos administrativos en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre. La metodología planteada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y analítico, a medida de buscar una relación en ambas variables. La muestra estuvo caracterizada por una cifra de 4 directivos y 38 colaboradores. Finalmente se obtuvo como resultado que la hipótesis planteada por el autor fue aceptada, ya que entre los resultados obtenidos alrededor del 47% señalaron la falta de información o de conocimiento total de las actividades. De la misma manera, el 21% señaló la falta de capacitaciones en la institución, e igualmente el 100% consideró necesario una reingeniería de procesos administrativos, por lo tanto, se apreció como conclusión principal que su implementación en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de octubre” debe ser comprendido con una perspectiva distinta en la cual se procure eficiencia en la gestión administrativa para de esta manera lograr poseer un servicio de alta calidad.

En la misma línea, la autora Gavilánez (2015) en su investigación para su grado de maestría en administración, expuso como objetivo general supervisar la administración y su influencia en el nivel de complacencia de la población en el distrito policial. Del mismo modo la

metodología aplicada fue de carácter descriptivo, así como la muestra estuvo conformada por 299 agentes policiales de la zona los cuales al aplicar la encuesta mostraron que un 59% de estos consideran que es realmente poco la utilización de la tecnología para ayudar a la ciudadanía y un 50 % expresó que el aprendizaje de sistemas informáticos es regular. Como conclusión se formuló que los elementos de gestión no proceden mediante manuales, por lo que un 50% de los laboradores del sector administrativo que forman parte del grupo policial adquieren capacitaciones frecuentes para mejorar la labor pública.

La autora Coque (2016) en su tesis de maestría, ejerció como propósito principal evaluar el impacto de la gestión administrativa en una empresa con el objetivo aumentar su rentabilidad, poniendo en práctica múltiples estrategias que orienten a la institución a poseer y mantener una eficaz gestión administrativa. La metodología implicada fue de carácter mixto, se obtuvo la asistencia académica del enfoque cuantitativo y cualitativo a medida de un tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 12 colaboradores pertenecientes a la empresa. El resultado mostró que la hipótesis planteada por la autora es incorrecta, por lo que fue rechazada y aceptada la hipótesis nula. La conclusión mostró que dentro de la empresa por la deficiente gestión administrativa disminuyen las ventas en la empresa MEGAMICRO.

### **2.1.2. Nacionales.**

El investigador Salazar (2021) en su investigación para obtener el grado de doctor en gestión pública, mantuvo como objetivo primordial detallar los elementos del gobierno digital y administración municipal, los cuales recurren en la colaboración de la población en las funciones ejecutivas públicas de Yanacocha. La metodología dispuso de un enfoque cuantitativo, asimismo una investigación aplicada, nivel correlacional y no experimental. La muestra tuvo un conjunto de 53 ejecutivos de diversos cargos públicos, además pertenecientes de la residencia municipal. El resultado evidenció que, ante las respuestas obtenidas por los ejecutivos públicos y

procesamiento de datos, se mantuvo una percepción de la hipótesis ante el reflejo de un 57.5 % de incidencia autentica. Finalmente, la conclusión mostro que existe un vínculo e incidencia importante de los factores de gobierno digital, administración municipal y colaboración de la población.

El autor García (2021) en su tesis de maestría englobada en el aspecto administrativo planteó como objetivo general expresar el vínculo entre el gobierno digital y aproximación a la documentación e información de carácter público en la municipalidad seleccionada. La metodología conllevó un estudio básico, diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 servidores. El resultado mostró que un 51.35% identifica al gobierno digital como una gestión moderada, del mismo modo el acceso a la información pública se caracterizó por un nivel reducido de 18.92%. La conclusión desdobló una correlación precisamente moderada entre ambas variables.

La autora Molina (2017) en su investigación para ser maestro en gestión pública, mantuvo el objetivo principal de detallar el vínculo entre el plan estratégico del e-government y gestión administrativa publica en la funcionalidad de las comisarias policiales; mediante la utilización de una metodología descriptiva, no experimental, transversal correlacional tomando en cuenta la recolección de datos a base de una muestra de 122 colaboradores. El resultado mostró una relación adecuada mediante el valor adquirido por la correlación de Spearman de 0.606, de igual manera que las herramientas de supervisión virtual son oportunas para las operaciones administrativas que ejecuta la comisaria, pues todo lo dispuesto digitalmente promueve a una transparencia en las acciones policiales en favor a una correcta gestión pública brindada por las comisarias policiales.

El autor Morales (2017) en su tesis para alcanzar el grado de maestro en gestión pública, tuvo como propósito determinar el vínculo entre la gestión administrativa y calidad de atención

del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La investigación constó de carácter correlacional, de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo con la finalidad de encontrar una relación entre ambas variables, donde se analizó una muestra de 90 trabajadores del distrito señalado. El resultado mostró que, si existe una correlación positiva pero débil entre ambas variables, con un valor  $r=0,136$  por lo cual se concluye que mientras la gestión administrativa sea mejor, entonces a su vez la calidad de atención al usuario también aumentará.

De igual manera, el autor Yantas (2019) en su investigación en contabilidad, tuvo como objetivo general detallar si existe una incidencia de la auditoria de cumplimiento sobre el desarrollo de una gestión administrativa en la Policial Nacional del Perú. La metodología tuvo cualidades descriptivas y aplicadas. La muestra estuvo conformada por 87 participantes, quienes ejercen una función pública, expertos y profesionales financieros. El resultado evidenció que el 26.4 % estuvo totalmente de acuerdo que la supervisión permite detallar los factores de riesgo que contempla la auditoria como plan estratégico de revisión. Como conclusión se obtuvo que la ejecución de la auditoria influye en buena forma en la gestión administrativa, pues ejerce beneficiosamente en el aspecto operativo del sector policial.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Bases Teóricas de gobierno digital**

#### **2.2.1.1 Definición de gobierno digital**

Según el autor Burak (2020) los gobiernos están tratando de hacer uso de conjuntos de alta data para implementarlos en diversos ámbitos, a través de la recopilación y evaluación de este tipo de tecnologías por instituciones y organismos públicos con el fin de formular políticas. Con la aparición de nuevas tecnologías que permiten procesar datos en grandes cantidades, los gobiernos tienen un nuevo instrumento para formular sus políticas y poder atender las necesidades de sus ciudadanos. Sin embargo, también tiene sus contras debido a que los

gobiernos pueden poseer servicios digitalizados que son ineficientes y al no tener un sistema adecuado de seguridad los datos pueden estar en peligro.

Sullivan et al. (2021) indican que previos a la pandemia, los gobiernos a nivel mundial habían realizado avances digitales, logrando algunos alcanzar un progreso notable, aunque otros se encontraban en las primeras etapas de la transformación digital. Fue entonces que golpeó la pandemia mundial haciendo un cambio total, lo digital se había convertido en algo imperativo para los gobiernos. Se pudo apreciar como los gobiernos digitales tenían la capacidad de funcionar de manera eficiente, esto se observó desde que se implementaron tanto la telesalud hasta el teletrabajo, los tribunales virtuales hasta la educación virtual, ocurriendo muchas innovaciones digitales.

#### **2.2.1.2 Servicios Digitales**

El aprendizaje jamás se detiene y eso no es ajeno a la tecnología, las tecnologías informáticas y la comunicación han transformado el mundo de los seres humanos, en como uno actúa y reacciona hacia el exterior, por lo tanto la implementación de servicios digitales que faciliten la realización de servicios dentro de proceso educativo promoviendo el aprendizaje y desarrollo de competencias, son puntos importantes para la evolución y actualización de los métodos educativos que tienen que estar en una constante actualización de medios (García y Ruiz, 2019).

El gobierno federal de México creó el sistema nacional e-México como la encargada de llevar el país hacia la tecnología estableciendo 3 ejes para ejercerla, primero la conectividad que está relacionada con las redes de banda ancha en las escuelas, centros de salud, centros comunitarios y sistemas gubernamentales; segundo los servicios digitales y sus contenidos vinculados a la facilitación de procesos administrativos y por último los sistemas de inclusión social estableciendo grandes lugares con computadoras y accesos a internet (Gómez et al., 2018).

### **2.2.1.3 Arquitectura digital**

Se trata de una arquitectura creada en el ciberespacio, la cual incluye dentro de sí un sistema complejo de programación que pretende educar y enseñar mediante la tecnología, las estructuras sin la necesidad de estar presente para verla, así como también interactuar con ella en tiempo real siendo esto de vital importancia para la venta de algún departamento o casa como también alguna oficina (Fernández, 2016).

En la actualidad se utilizan herramientas avanzadas de software como medio de representación empleando los rayos x y proyecciones múltiples de perspectivas que permiten así la experimentación formal mediante distorsiones de la forma de manera controlada que proyecta la altura, el ancho, la profundidad, el peso y distintas características que hagan más enriquecedora la experiencia (Poó y Morris, 2017).

### **2.2.1.4 Seguridad digital**

La seguridad digital se encarga de la protección de la identidad, dispositivos, salud y entorno del usuario permitiendo que pueda contar con la defensa adecuada brindada por los distintos servicios, el tema es muy amplio ya que no solo intervienen factores instrumentales en las tecnologías de la información, si no también están involucrados otros aspectos como los psicológicos y sociales, donde se podría investigar el equilibrio entre el uso diario de una web social junto a sus aplicaciones y hábitos saludables (Castillejos et al., 2016).

Dentro de la investigación realizada se encontraron opiniones transversales sobre seguridad digital en las que se menciona que el uso de la información personal puede ser muy perjudicial si se agrega demasiado a una red social, por lo cual se recomienda mantener los perfiles en privado y tener a gente que uno conozca, también el comportamiento legal en internet donde se dejó claro que las búsquedas por un navegador por más que estén en modo incognito dejan huella y que se busque contenido en ella de manera responsable, concluyendo con la

configuración responsable, en la cual se incita al conocimiento y estudio de los menús con todas sus características para estar actualizado ante la invasión de algún programa con orígenes desconocidos (Martinez et al., 2016).

### **2.2.1.5 Las Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Ratheeswari (2018) menciona que estas son aquellas que otorgan acceso a la información por medio de las telecomunicaciones, centrándose generalmente en las tecnologías de la comunicación. Las TIC suelen incluir todo lo que es internet, redes inalámbricas, móviles y cualquier medio de comunicación, sirviendo como una técnica de gestión empleada en el tratamiento de la información, su adaptación y el vínculo que estas guardan con los asuntos sociales, económicos y culturales.

Con el paso del tiempo, las TIC han influido en cómo las personas se desenvuelven en el ámbito laboral y en su vida cotidiana, estas no solo sirven como un medio para poder llevar a cabo una comunicación, sino que también pueden dar forma a cómo uno interactúa con su alrededor. Al hacer uso de estas puede ocasionar cambios en cómo se encuentra estructurada la mente del ser humano y en como esto opera, logrando un impacto en su autopercepción y su autoconcepto (Piszczek et al., 2016).

### **2.2.1.6 Administración pública**

Heinrichs y Laws (2021) señalan que las administraciones públicas tienen el reto de enseñar con el ejemplo y desarrollar capacidades para lograr administrar de manera profesional los procesos de transformación para alcanzar el desarrollo sostenible. Existe un amplio conjunto de artículos recopilados y conocimientos que ofrecen una visión conceptual, empírica y prácticamente diversa de importantes cuestiones de las administraciones públicas sostenibles en todo el mundo, sin embargo, no suelen concentrarse tanto en la búsqueda de esta sostenibilidad.

Se presentan perspectivas alentadoras y se identifica una importante necesidad de actuar frente a esto, para que sea un tema al cual se le brinde un mayor interés.

Por otro lado, la administración pública debería ser entendida como una estructura dirigida por redes de contratos que no pertenezcan al gobierno, sin embargo, deben estar respaldados y ser promovidos por estos, todo esto con el objetivo de asegurar la eficiencia y eficacia, lo que quiere decir que se busca situaciones donde pueda darse una acumulación de capital que traigan beneficios tanto al país como a sus ciudadanos (Zilio y Puello, 2019).

## **2.2.2 Bases teóricas sobre gestión administrativa**

### **2.2.2.1 Gestión**

La gestión es un procedimiento que sirve para poder reducir y perfeccionar el desarrollo de distribución, creación, recolección y asimilación del conocimiento dentro de una organización. Esto quiere decir, que es el vínculo que poseen los trabajadores con la entidad a la cual ellos pertenecen, dirigida a gestionar la información, lo que se refiere a su correcta identificación, selección, organización y manejo (Agudelo y Valencia, 2018)

Según Arboleda (2016), para que se realice una gestión de manera eficaz, los trabajadores a cargo de esta deben contar con los conocimientos adecuados siendo muy importante que se encuentren capacitados, para de esta forma lograr producir una mejor calidad en cuanto a lo asistencial se refiere, convirtiendo a la organización en una más competitiva e innovadora. Esta se caracteriza como una de las principales herramientas para que las entidades alcancen un crecimiento esperado y que ocurra de manera estratégica.

### **2.2.2.2 Administración**

Está encargada del trabajo de manera eficaz y eficiente dentro del desarrollo de la parte interna y externa de una institución, haciendo uso de manera adecuada de los recursos que esta posee, como también su distribución. Además, esta está dirigida a la transformación de las

estructuras de las entidades, en la cual se forman vínculos entre las personas, objetos e instrumentos con la finalidad de generar el diálogo e interacción entre estos para poder alcanzar lo propuesto por la empresa (Cedeño et al., 2019).

Esta acción es caracterizada por ser la que se encarga de dirigir, representa la acción de orientar en un sentido establecido para que de esta manera se puedan lograr los propósitos planteados, por una parte, mediante la administración se coordinan y distribuyen las funciones para lograr fines específicos, aunque, esta se basa más en el orden social y material con la que se llevan a cabo las cosas para beneficio de alguien (Santiago y Silva, 2016).

### **2.2.2.3 Definición de gestión administrativa**

Esta tiene la dirección de ejecutar estrategias con la finalidad de mantener los objetivos de liderazgo, compañerismo, motivación como también comunicación en la que se incentiva a los empleados a dar su mayor esfuerzo y poder desarrollar sus habilidades internas para un correcto trabajo en el que se sientan cómodos y parte del equipo (Cerdas et al., 2017).

Esta es una labor muy complicada porque demanda mucha responsabilidad para su implementación, normalmente es llevada por los altos mandos de la empresa como gerentes quienes poseen el compromiso de generar nuevos objetivos según el horizonte al que se encamine la compañía contando con la correcta implementación de programas que los colaboradores puedan ejecutar en un momento oportuno para generar mejoras en todos los ámbitos (Silva et al., 2017).

### **2.2.2.4 Control administrativo**

Busca fomentar la eficiencia, transparencia, eficacia y economía de las actividades que realiza una entidad, resguardando y cuidando los recursos y bienes del estado de cualquier situación perjudicial que pudiera afectar (Mendoza et al., 2018).

Incluye un plan de organización de todos los métodos y medidas que se han coordinado dentro de la empresa para proteger sus activos, así como confirmar la integridad y confidencialidad de datos contables, promoviendo políticas gerenciales establecidas, para así encontrarse en capacidad de ejercer control dentro de las actividades que realiza y resguardar los recursos que el estado ha depositado en ellos (Mendoza, 2017).

### **2.2.2.5 Procesos Administrativos**

La gestión administrativa cuenta con diversos procesos, siendo los cuatro más importantes: la planificación, organización, dirección y control.

#### **2.2.2.5.1 Planeación**

Es el primer proceso administrativo, este radica en establecer las metas, los propósitos, instaurar los recursos y las actividades que realizarían, con la finalidad de cumplirlos (González et al., 2020).

Por otro lado, Mero (2018) nos dice que este proceso se basa en formar una idea de cómo se llevará a cabo una acción, es como una revisión previa donde se debe realizar una investigación para poder determinar que estrategias ayudarán a cumplir los objetivos y obtener los resultados deseados.

#### **2.2.2.5.2 Organización**

Este proceso se sustenta en preparar una estructura para asignar todos los recursos con los que se cuenta, para de esta forma poder realizar su trabajo, y lograr los propósitos que ya estaban dispuestos (González et al., 2020).

De acuerdo con el autor Mero (2018), , es necesario tener una visión de la organización, como un todo y teniendo conocimiento de cómo está dispuesta, logrando mejores resultados y beneficios, y no haciendo uso excesivo de los recursos.

#### **2.2.2.5.3 Dirección**

Este proceso es el que se encarga de la ejecución de las estrategias planteadas, dirigiendo a los individuos y motivándolos a esforzarse para cumplir los propósitos determinados, esto sucede mediante el liderazgo y un adecuado diálogo (González et al., 2020).

Además, el autor Mero (2018) refuerza este concepto indicando que si bien es cierto este es el proceso más crucial de la administración, es también en el que se pueden hallar más diferencias entre los subordinados. Es mediante este proceso que se encamina y supervisa a los subordinados para que puedan cumplir con los objetivos y conseguir los resultados esperados.

#### **2.2.2.5.4 Control**

Este último proceso es por el cual se comprueba que las actividades planteadas se encuentren orientadas a las estrategias preparadas, con la finalidad de observar si existe algún inconveniente que necesite ser arreglado y examinar los resultados, de esta manera tener un mejor manejo de la toma de decisiones (González et al., 2020).

Adicionalmente, Mero (2018) nos menciona que este proceso también consiste en calcular el desempeño tanto del personal como de la institución con referencia a los propósitos trazados, para de esta manera se pueda tener una idea de cómo se está manejando y hacer los ajustes o correcciones que sean necesarias.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

- **Brindar apoyo técnico en la gestión e implementación de tecnologías digitales**

Se define por brindar la asistencia correcta durante los procesos de adquisición y puesta en funcionamiento de la tecnología digital dentro de una institución, permitiéndole orientar y enseñar diversos procesos que harán posible el manejo óptimo de las tecnologías digitales empleadas en la institución (OCDE, 2018).

- **Capacitación**

La capacitación es un proceso importante debido a que por su medio se le brindan los conocimientos y herramientas necesarias a los trabajadores para que puedan cumplir su labor de manera correcta. Además, sirve para efectuar retroalimentación, es decir, identificar que necesita ser perfeccionado o cambiado, en busca de la mejora continua con el propósito de generar una mayor atención (Alles, 2019).

- **Comunicación entre las áreas y unidades**

La comunicación es una parte fundamental para toda organización, por su medio los empleados pueden relacionarse entre ellos y crear un ambiente más agradable para poder trabajar. Por otro lado, les permite encontrarse en capacidad de prevenir malentendidos (Albarrán, 2015).

- **Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal**

Se tiene por definición la comunicación activa en donde participan los diversos efectivos mediante dispositivos digitales, teniendo la función de ser empleados para informarse sobre casos actuales que puedan acontecer en áreas remotas (De la Jara y Bazán, 2017).

- **Definir los alcances del marco normativo**

Es la capacidad que se tiene para poder identificar el conjunto de leyes, reglamentos y normas; esto es empleado a acciones o actividades que están planificadas para realizarse y se necesita el marco normativo para que se realice de tipo sosiego y así evitar a ámbitos legales (Bullard, 2020).

- **Determinación de estándares o metas**

Es el proceso por el cual se evaluarán las características de satisfacción, calidad de atención, entre otras; haciendo posible el estudio y análisis continuo; partiendo de los problemas y deficiencias identificados actuales; mejorando, adaptándolo y poniendo en funcionamiento las

mejores prácticas a fin de mejorar el nivel de servicio al usuario en las instalaciones (Jiménez y Serna, 2019).

- **Distribución responsable de recursos**

La distribución de recurso es atribuida a gestiones administrativas de instituciones públicas o privadas, las cuales deben ser repartidas de manera justa y responsable, guardando relación con la ética y moral que tiene la administración de las instituciones superiores (INEGI, 2018).

- **Elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos**

Es necesario para cualquier institución que se elaboraren lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos para los sistemas que poseen y utilizan, para que estos puedan funcionar de manera adecuada y cumplan con las necesidades tanto de los empleados como de las personas que adquieren los servicios de la entidad (Ibagón et al., 2019).

- **Elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias**

Las normas han sido creadas para mantener el orden en cualquier organización, debido a que generan seguridad, es por esta razón que es importante que las instituciones elaboren y propongan estas constantemente, de manera que pueda haber un adecuado desarrollo (Fundación Telefónica, 2020).

- **Estructura orgánica**

La estructura orgánica es el medio por el cual se organizan las relaciones de una institución, esto ocurre a través de la comunicación y coordinación de todas las personas pertenecientes a esta. A su vez, esta estructura suele cambiar cada cierto tiempo debido a que debe adaptarse a como se va desarrollando la organización (Díaz y León, 2019).

- **Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño sirve para poder analizar cómo están los trabajadores llevando a cabo sus labores e identificar como ha ido progresando su desarrollo, para de esta manera tener una idea del nivel de eficacia que estos poseen (Izquierdo et al., 2018).

- **Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades**

Identificar cuáles son las fallas que comete una institución es correcto, pero identificar cuáles son las virtudes que esta posee es aún más provechoso, permaneciendo alerta a cuáles son estas para poder pulirlas y mejorarlas con el tiempo, para que de esta manera la entidad logre brindar un servicio de calidad (Hortigüela y Sánchez, 2020).

- **Plan estratégico institucional**

El plan estratégico institucional o PEI está conformado por documentos, propuestas, etc.; en donde se establecen diversos planes estratégicos para poder alcanzar un objetivo o una meta, ya sea de forma material o administrativa (Baudino, 2017).

- **Plan operativo institucional**

Este plan, también conocido como (POI) funciona como un instrumento para poder administrar a corto plazo todas las actividades que se realizarán en un lapso de aproximadamente un año y de dicha forma, se puedan lograr los resultados que se esperan dentro del Plan Estratégico Institucional. Además, es necesario ya que esta hace posible que la municipalidad pueda contar con una “lógica de conjunto” y permite la ayuda para la mejora de la combinación entre el potencial humano junto con los recursos materiales que se tiene (Ramos y Sánchez, 2015).

- **Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar**

El gobierno digital es una realidad para muchos países, debido a que se están utilizando las tecnologías a fin de darles un uso que genere ganancias a los ciudadanos de pie, por lo que es

necesario programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar este sistema constantemente, para de esta manera contar con un servicio de calidad que este acondicionado a cumplir con las necesidades del pueblo (OCDE, 2018).

- **Promover la digitalización de los procesos y servicios**

La digitalización es el medio por el cual se automatizan digitalmente los procesos y servicios de una institución, lo que anteriormente se hacía a papel, hoy en día gracias a la tecnología se puede digitalizar, lo cual garantiza un sistema más eficaz. Es por ello, de suma importancia, promover la digitalización de los procesos y servicios ya que esto agiliza y genera un mayor alcance a la información (Pérez et al., 2021).

- **Promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales**

La tecnología ha ido evolucionando con el tiempo, sirviendo de gran ayuda para los gobiernos debido a que agiliza la labor de los funcionarios. Es por eso, que se debe promover y gestionar la implementación de proyectos y tecnologías digitales, porque estas contribuyen a que se cumplan las necesidades de los ciudadanos de una manera segura y eficaz (OCDE, 2016).

- **Realizar acciones de coordinación y articulación**

La coordinación y articulación es la esencia de toda la administración, ya que el éxito de la armonía de todo el esfuerzo que se hace en la consecución es lo que tiene la administración como propósito. De esta forma cada actividad que se realiza dentro de la administración es un ejercicio de coordinación y articulación (Crespo et al., 2015).

- **Supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo**

El marco normativo es un conjunto de leyes, las cuales son ejecutadas en las funciones que se van a realizar, para que no ocurra ningún percance mientras estas son desarrolladas. El

hecho de hacer esto dentro del marco normativo es necesario para que exista un correcto orden y los funcionarios cumplan su labor como corresponde (OCDE, 2017).

- **Supervisión de los sistemas de la entidad**

Es muy común que las entidades posean sistemas eficaces que garanticen el correcto funcionamiento de la institución. Es importante que estos sistemas sean supervisados constantemente y pasen por diferentes evaluaciones para asegurar su correcto funcionamiento, para que en un futuro en vez de ser una ayuda no terminen generando problemas a la entidad (Centro de Publicaciones, 2016).

## Capítulo III: Metodología de Investigación

### 3.1 Enfoque de la Investigación

El estudio fue llevado mediante el enfoque cuantitativo, gracias a la gran cantidad de información que es recolectada en el transcurso que dura el estudio, la cual faculta la ratificación de la hipótesis propuesta, lo cual se da a través de cifras numéricas obtenidas estadísticamente de valores y programas informáticos que ayudan en la acreditación teórica y el análisis estadístico (Hernández et al., 2014).

### 3.2 Hipótesis y Variables

#### 3.2.1 Hipótesis general.

- Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

#### 3.2.2 Hipótesis secundarias.

- Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la planeación administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la dirección administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización del control administrativo en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

### 3.2.3 Variables

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

##### *Variable independiente (X-1).*

Gobierno digital

##### *Dimensiones e indicadores.*

- Servicios digitales
  - Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar.
  - Brindar apoyo técnico en la gestión e implementación de tecnologías digitales.
  - Promover la digitalización de los procesos y servicios
- Arquitectura digital
  - Realizar acciones de coordinación y articulación
  - Promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales
  - Elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos.
- Seguridad digital
  - Definir los alcances del marco normativo
  - Supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo
  - Elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias

##### *Variable dependiente (Y-2).*

Gestión administrativa

##### *Dimensiones e indicadores.*

- Planeación
  - Plan estratégico institucional

- Plan operativo institucional.
- Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.
- Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal
- Dirección
  - Estructura orgánica
  - Especialización
  - Comunicación entre las áreas y unidades.
  - Distribución responsable de recursos
- Control
  - Evaluación de desempeño
  - Determinación de estándares o metas.
  - Supervisión de los sistemas de la entidad
  - Capacitación

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Gobierno digital	El gobierno digital se define como el ente que facilita y promueve el uso de herramientas de la tecnología y la información (TIC) con la finalidad de mejorar la organización interna de una institución, así como mejorar la eficiencia del servicio que proporciona (OCDE, 2017).	La variable gobierno digital posee tres dimensiones, asimismo cada una con sus respectivos indicadores que permitirán medir la variable correspondiente, del mismo modo empleando la escala tipo Likert.	Servicios digitales	Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar.	1,2,3,4,5,6	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Baja 18 - 42 Media 43 - 67 Alta 68 - 90

Brindar apoyo técnico en la

			gestión e implementación de tecnologías digitales.		
			Promover la digitalización de los procesos y servicios		
	Arquitectura digital		Realizar acciones de coordinación y articulación	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales		
			Elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos.		
	Seguridad digital		Definir los alcances del marco normativo	13,14,15,16, 17, 18	
			Supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo		
			Elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias		
Gestión administrativa	Para Pacheco et al. (2018) se define a la gestión administrativa como la encargada de distribuir de manera eficaz los recursos asignados con los que cuenta una institución, con el fin de obtener el mayor provecho de esta.	La variable faltas con la persona posee tres dimensiones, cada una de ellas poseen sus indicadores que permitieron medir la variable adecuadamente, acompañado de la escala tipo Likert.	Planeación	19,20,21,22,23,24,25, 26	Baja 24 - 56 Media 57 - 89 Alta 90 - 120
			Plan estratégico institucional		
			Plan operativo institucional.		

	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.	
	Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	
Dirección	Estructura orgánica	27, 28, 29, 20, 31, 32, 33, 34
	Especialización	
	Comunicación entre las áreas y unidades.	
	Distribución responsable de recursos	
Control	Evaluación de desempeño	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42
	Determinación de estándares o metas.	
	Supervisión de los sistemas de la entidad	
	Capacitación	

---

### 3.3 Tipo de Investigación

El presente estudio se caracterizó por desarrollarse a través de un tipo de investigación correlacional, esto debido a que se realizó la medición de las variables independiente y dependiente con el propósito de identificar la relación que tiene la primera variable sobre la segunda (Rojas, 2015).

Como también se desarrolló bajo un tipo básico el cual va a permitir la generación de una serie de información confiable que permita la disposición para poder profundizar y tener certeza de los datos obtenidos dentro de las variables estudiadas (Lai, 2018).

### 3.4 Diseño de la investigación

El estudio se particularizó por desarrollarse bajo un diseño de investigación no experimental transaccional, debido a que no se realizó una alteración dentro de las variables.

Además, fueron solamente sometidas a estudio, análisis y descripción ambas variables con la finalidad de evidenciar y corroborar si es que existe un vínculo entre ambas (Rojas, 2015).

### **3.5 Población y Muestra**

#### **3.5.1 Población.**

La población con la que se contó en el presente estudio fue de 66 efectivos policiales que laboran en la DIRTIC. Es así como la población debe ser elegida para la formación de resultados, debido a que esta representa un conjunto de elementos que tienen relación con el fenómeno que se está investigando y posee sus características (Arias et al., 2016).

#### **3.5.2 Muestra.**

Ventura (2017) señaló que la muestra pertenece a una parte de la población, la cual es consolidada como una unidad de análisis, permitiendo tener resultados lo más acertados posibles. En la presente investigación se realizó un muestreo censal, lo que significa que se consideró la totalidad de la población, 66 efectivos policiales que laboran en DIRTIC.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1 Técnica**

El actual estudio fue realizado a través de una encuesta, la cual consta de una serie de preguntas orientadas para recoger la información básica que sea necesaria para validar la hipótesis planteada. Esta encuesta está constituida por 42 preguntas cerradas donde las alternativas son de tipo Likert (Hernández et al., 2014).

#### **3.6.2 Instrumento de recolección de datos.**

##### ***3.6.2.1 Análisis de fiabilidad del instrumento***

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento variable Gobierno digital.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	18

Luego de ejecutar el análisis de fiabilidad al instrumento que fue abordado en la presente investigación, se aprecia como resultado 0,737 como se evidencia en la Tabla 2, siendo este valor considerado como medio, por este motivo podemos afirmar que el instrumento aplicado que conta de 42 preguntas es fiable.

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	24

Después de ejecutar el análisis de fiabilidad al instrumento que fue abordado en la presente investigación, se aprecia como resultado 0,800 como se evidencia en la Tabla 3, siendo este valor considerado como alto, por este motivo se considera al instrumento de 42 preguntas confiable para su uso.

### 3.6.2.2 Validez del instrumento

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos.

Tabla 4: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Ogosi Auqui, José Antonio	Ingeniero de sistemas	Aceptable
Experto 02	Petrlik Azabache, Iván Carlo	Ingeniero de sistemas	Aceptable
Experto 03	Franco Medina, Jorge Lázaro	Ingeniero de sistemas	Aceptable

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

#### 4.1.1 Estadística descriptiva

Tabla 5: Estadística descriptiva entre las variables gobierno digital y gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje			Frecuencia	Porcentaje
Gobierno digital	ALTO	63	95.45%	Gestión administrativa	ALTO	65	98.48%
	MEDIO	3	04.54%		MEDIO	1	01.51%
	TOTAL	66	100.0%		TOTAL	66	100.0%

#### Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 5, la variable gobierno digital dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 04.054% coincidió en el nivel medio y el 95.45% con un nivel alto, donde en la variable gestión administrativa el 01.51% coincidió en el nivel medio y el 98.48% coincidió en el nivel alto como resultado de las 66 personas encuestadas.

Tabla 6: Estadística descriptiva entre las dimensiones de la variable gobierno digital.

		Frecuencia	Porcentaje			Frecuencia	Porcentaje
Servicios digitales	ALTO	63	95.45%	Arquitectura digital	ALTO	61	92.42%
	MEDIO	3	04.54%		MEDIO	5	07.58%
	TOTAL	66	100.0%		TOTAL	66	100.0%
		Frecuencia	Porcentaje				
Seguridad digital	ALTO	64	96.97%				
	MEDIO	2	03.03%				
	TOTAL	66	100.0%				

#### Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 6, la dimensión servicios digitales dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 04.54% coincidió en el nivel medio y el 95.45% con un nivel alto, donde en la dimensión arquitectura digital, el 07.58% coincidió en el nivel medio y el 92.42% con un nivel alto, teniendo así la dimensión seguridad digital donde el 03.03% coincidió en el nivel medio y el 96.97% en el nivel alto como resultado de las 66 personas encuestadas.

Tabla 7: Estadística descriptiva entre las dimensiones de la variable gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje			Frecuencia	Porcentaje
Planeación	ALTO	57	86.36%	Dirección	ALTO	51	77.27%
	MEDIO	9	13.63%		MEDIO	15	22.72%
	TOTAL	66	100,0%		TOTAL	66	100.0%
		Frecuencia	Porcentaje				
Control	ALTO	55	83.33%				
	MEDIO	10	15.15%				
	TOTAL	66	100.0%				

### Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 7, la dimensión planeación dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 13.63% coincidió en el nivel medio y el 86.36% con un nivel alto, donde en la dimensión dirección, el 22.72% coincidió en el nivel medio y el 77.27% con un nivel alto, teniendo así la dimensión control donde el 15.15% coincidió en el nivel medio y el 83.33% en el nivel alto como resultado de las 66 personas encuestadas.

### 4.1.2 Prueba de Normalidad

Tabla 8: Pruebas de normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,171	66	,000	,928	66	,001
Gestión administrativa	,195	66	,000	,916	66	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

P-Valor <0,05: Se acepta la  $H_1$  (La Variable Aleatoria no tiene distribución normal)

Mdiante la relación de la prueba de normalidad de Shpairo Wilk, esta seleccionada por tener datos metnores a 50 se pudo evidenciar que existe una distribución no normal ya que el valor es menor a 0,05, tomando en cuenta la hipótesis brindada en la investigación.

### 4.1.3 Distribución de frecuencia.

Tabla 9: Pregunta 01.

¿Se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
Válidos De acuerdo	28	42,4	42,4	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

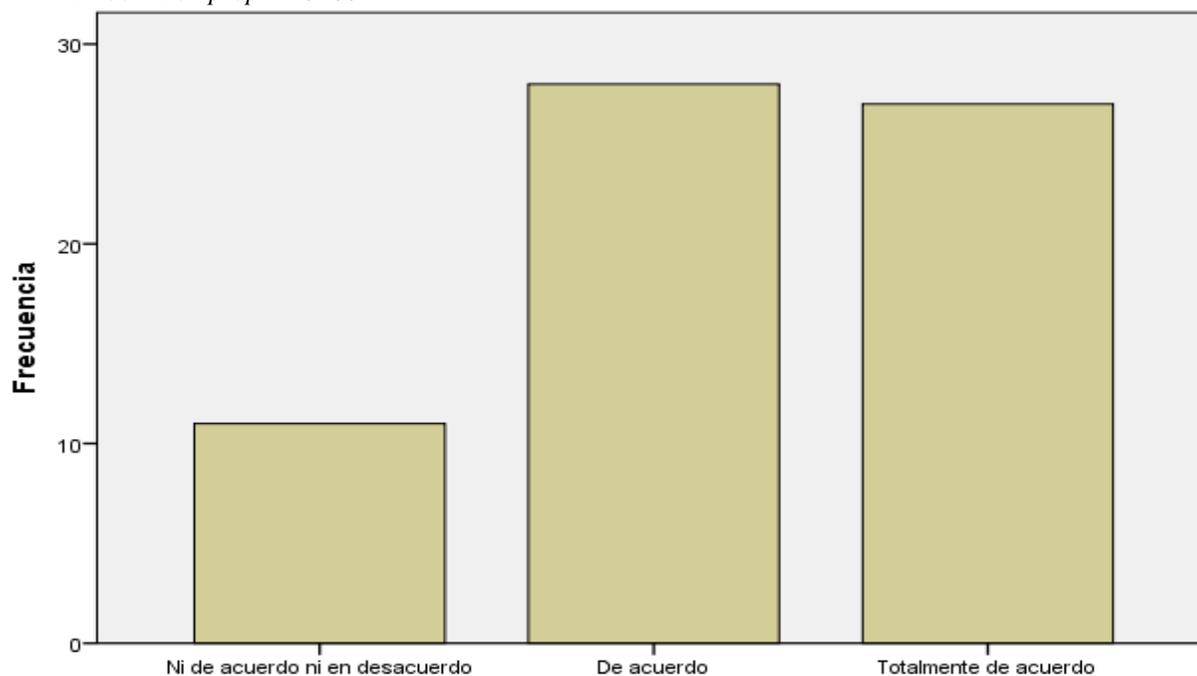


Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01.

En la tabla 9 y figura 1, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales, mientras el 42,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10: Pregunta 02.

¿Se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	26	39,4	39,4	53,0
Totalmente de acuerdo	31	47,0	47,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

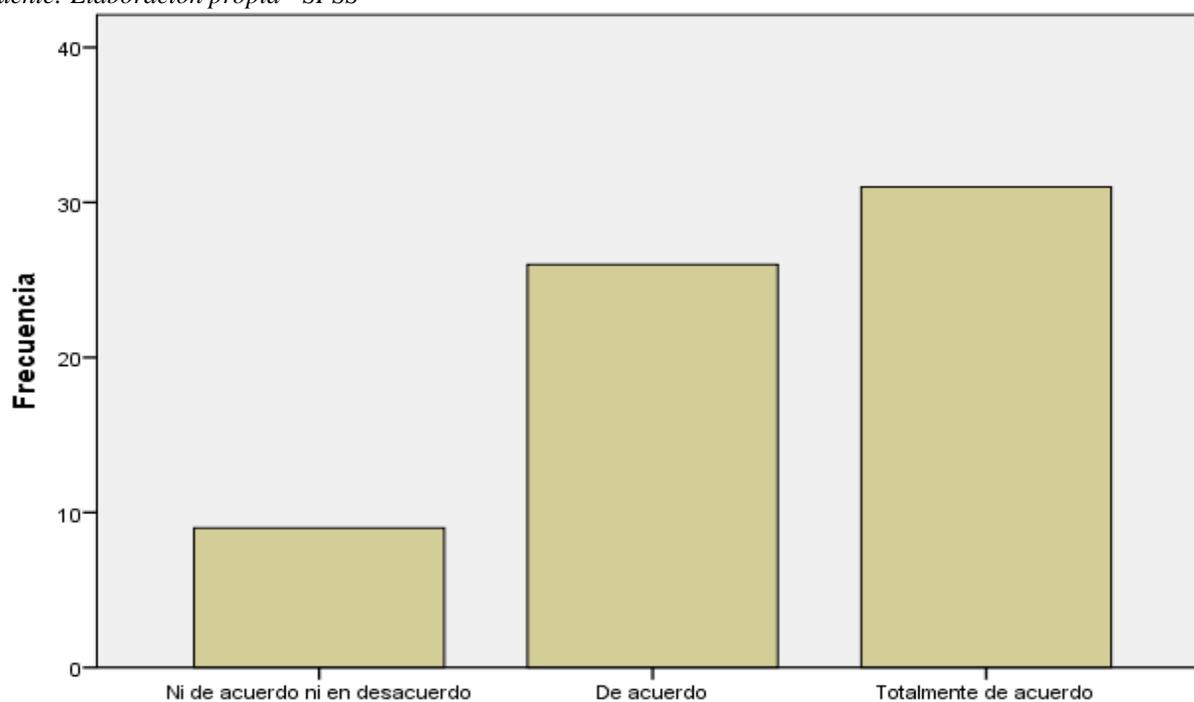


Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02.

En la tabla 10 y figura 2, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 47% está totalmente de acuerdo en que se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales, mientras el 39,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11: Pregunta 03.

¿Se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,1	6,1	6,1
De acuerdo	29	43,9	43,9	50,0
Totalmente de acuerdo	33	50,0	50,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

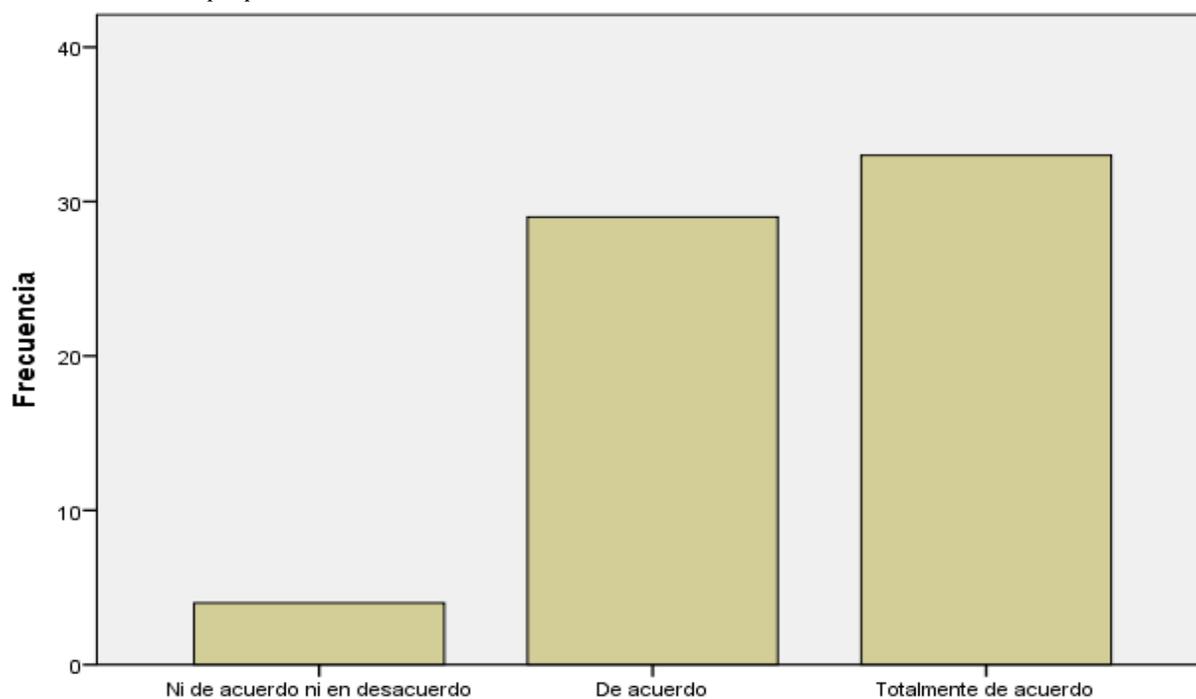


Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03.

En la tabla 11 y figura 3, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 50%, está totalmente de acuerdo en que se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 6,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12: Pregunta 04.

¿Desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	26	39,4	39,4	53,0
Totalmente de acuerdo	31	47,0	47,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

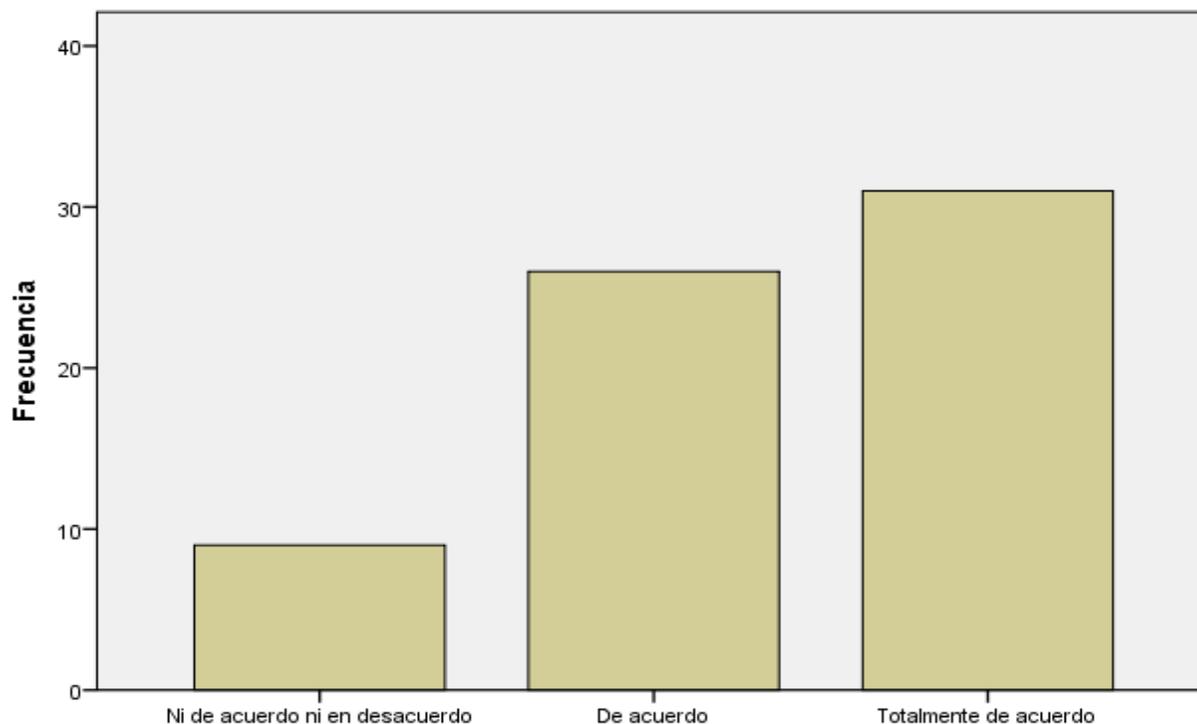


Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04.

En la tabla 12 y figura 4, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 47% está totalmente de acuerdo en que desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales, mientras el 39,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13: Pregunta 05.

¿Se debe promover la digitalización de los procesos y servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	29	43,9	43,9	57,6
Totalmente de acuerdo	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

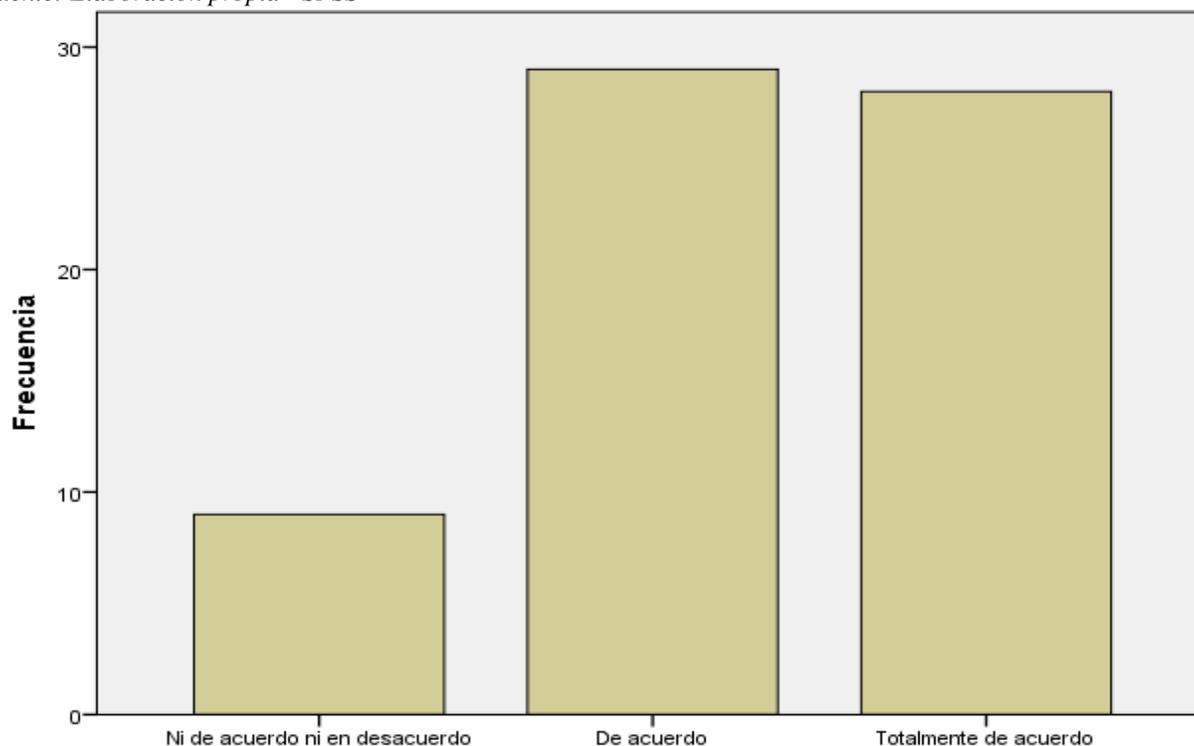


Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05.

En la tabla 13 y figura 5, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 42,4%, está totalmente de acuerdo en que se debe promover la digitalización de los procesos y servicios, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14: Pregunta 06.

¿Digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	19,7	19,7	19,7
De acuerdo	17	25,8	25,8	45,5
Totalmente de acuerdo	36	54,5	54,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

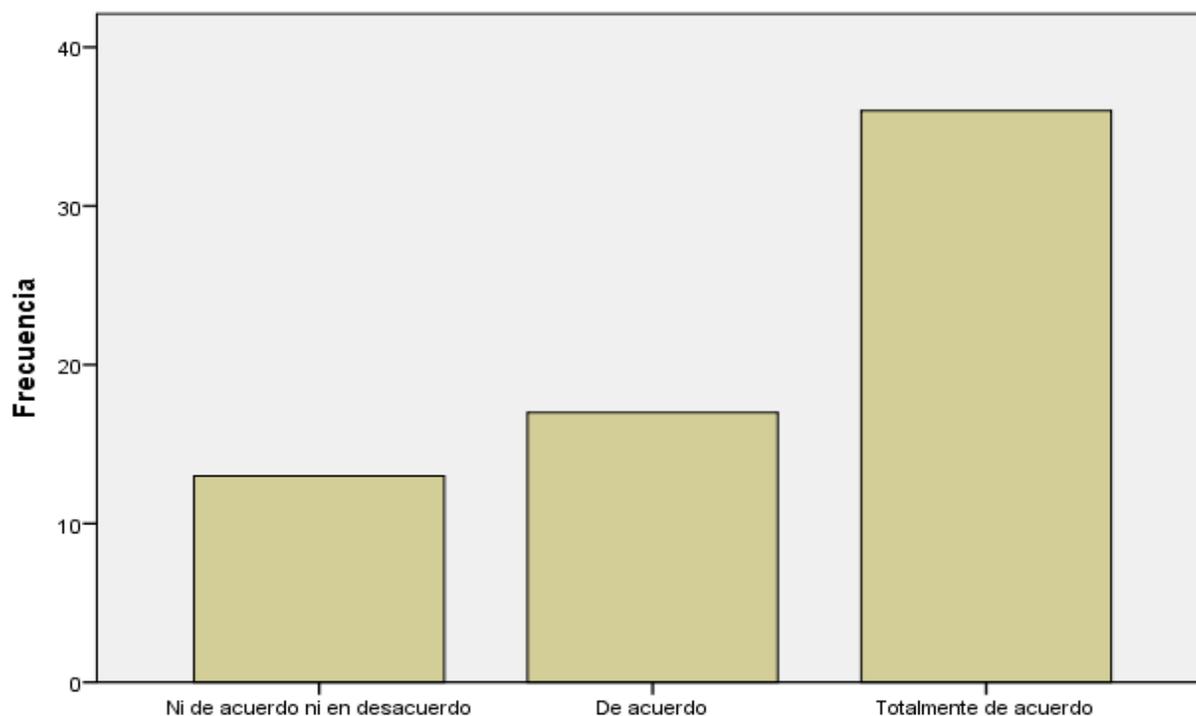


Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06.

En la tabla 14 y figura 6, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 28,2% está totalmente de acuerdo en que digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública, mientras el 71,8% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 19,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 15: Pregunta 07.

¿Se deben realizar acciones de coordinación y articulación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	19,7	19,7	19,7
De acuerdo	22	33,3	33,3	53,0
Totalmente de acuerdo	31	47,0	47,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

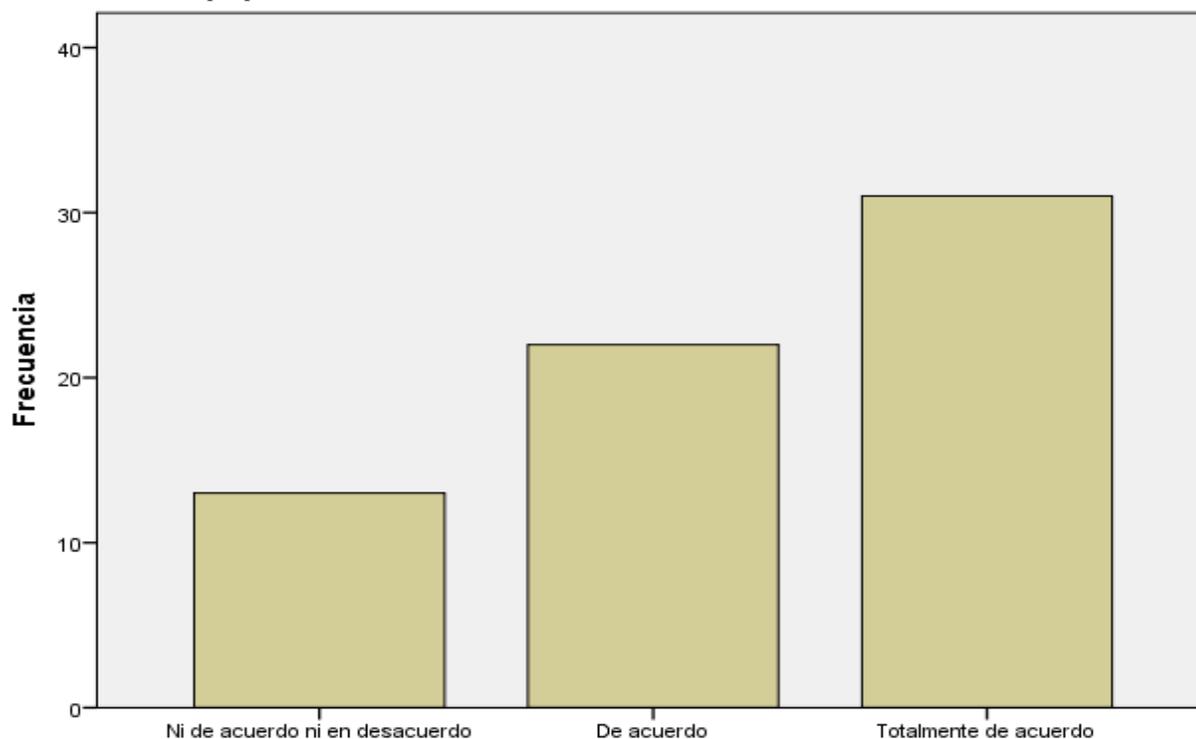


Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07.

En la tabla 15 y figura 7, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 47%, está totalmente de acuerdo en que se deben realizar acciones de coordinación y articulación, mientras el 33,3% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 19,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16: Pregunta 08.

*¿Las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	30	45,5	45,5	57,6
Totalmente de acuerdo	28	42,4	42,4	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

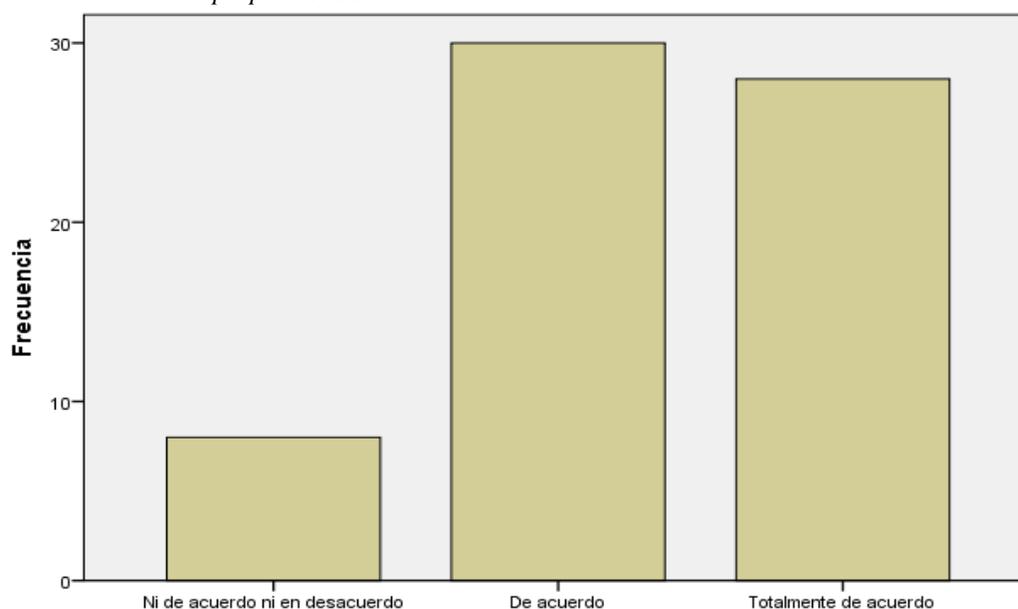


Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08.

En la tabla 16 y figura 8, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 42,4% está totalmente de acuerdo en que las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana, mientras el 45,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17: Pregunta 09.

¿Se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	31	47,0	47,0	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

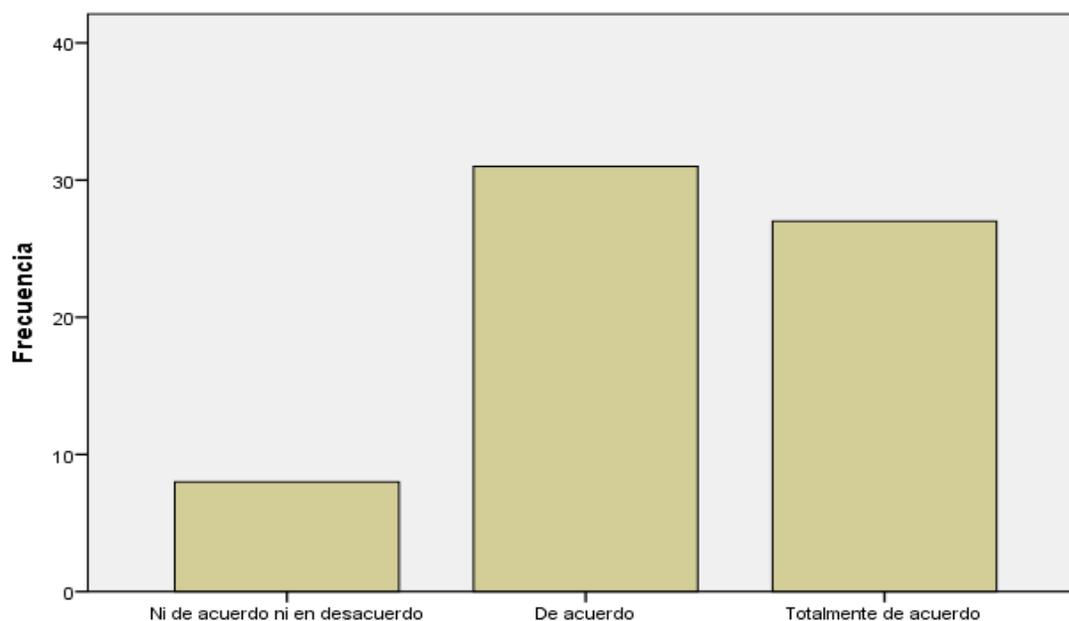


Figura 9:  
Gráfico de barras de la Pregunta 09.

En la tabla 17 y figura 9, se puede confirmar que de los 66 encuestados, de los 66 encuestados, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales, mientras el 47% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18: Pregunta 10.

¿Al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	24	36,4	36,4	53,0
Totalmente de acuerdo	31	47,0	47,0	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

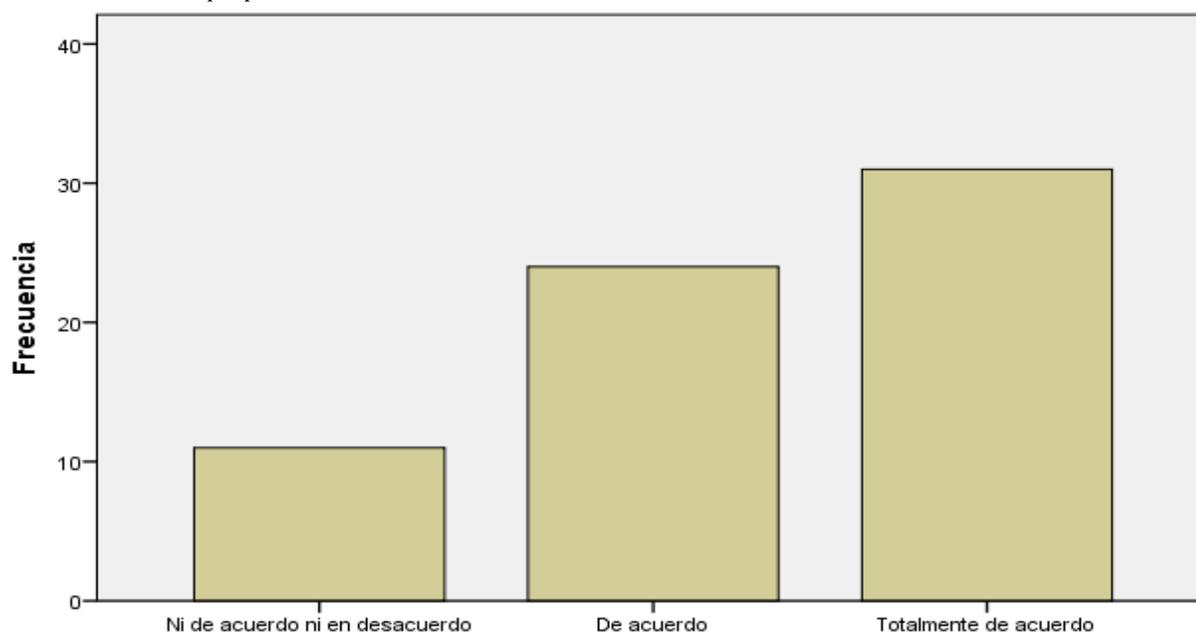


Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10.

En la tabla 18 y figura 10, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 47% está totalmente de acuerdo en que al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará, mientras el 36,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19: Pregunta 11.

¿Deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	36	54,5	54,5	68,2
Totalmente de acuerdo	21	31,8	31,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

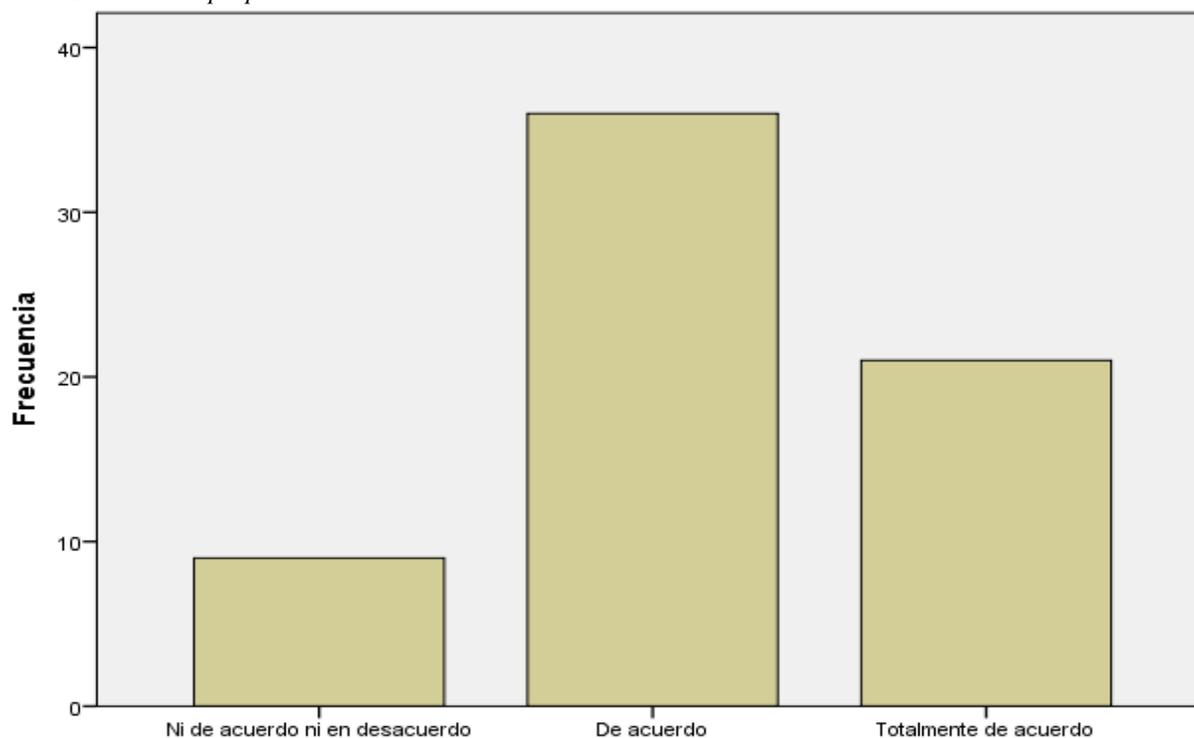


Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11.

En la tabla 19 y figura 11, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 31,8% está totalmente de acuerdo en que deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos, mientras el 54,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20: Pregunta 12.

¿Está de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	30	45,5	45,5	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

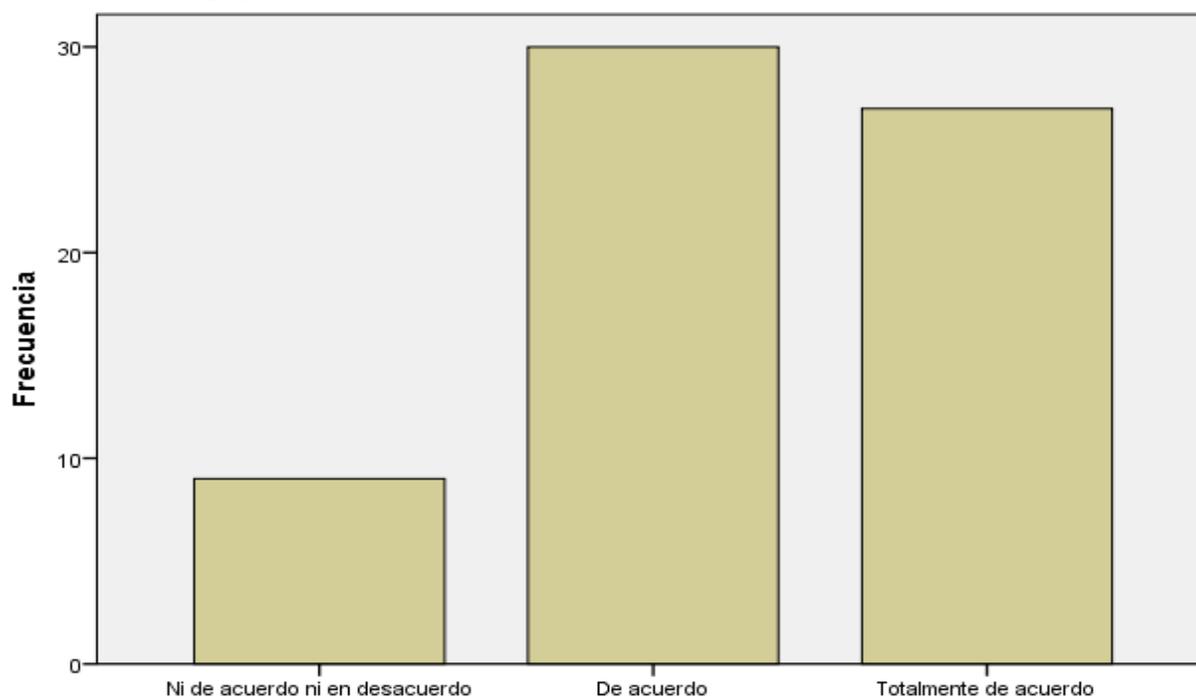


Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12.

En la tabla 20 y figura 12, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital, mientras el 45,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo

Tabla 21: Pregunta 13.

¿Se deben definir los alcances del marco normativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	31	47,0	47,0	60,6
Totalmente de acuerdo	26	39,4	39,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

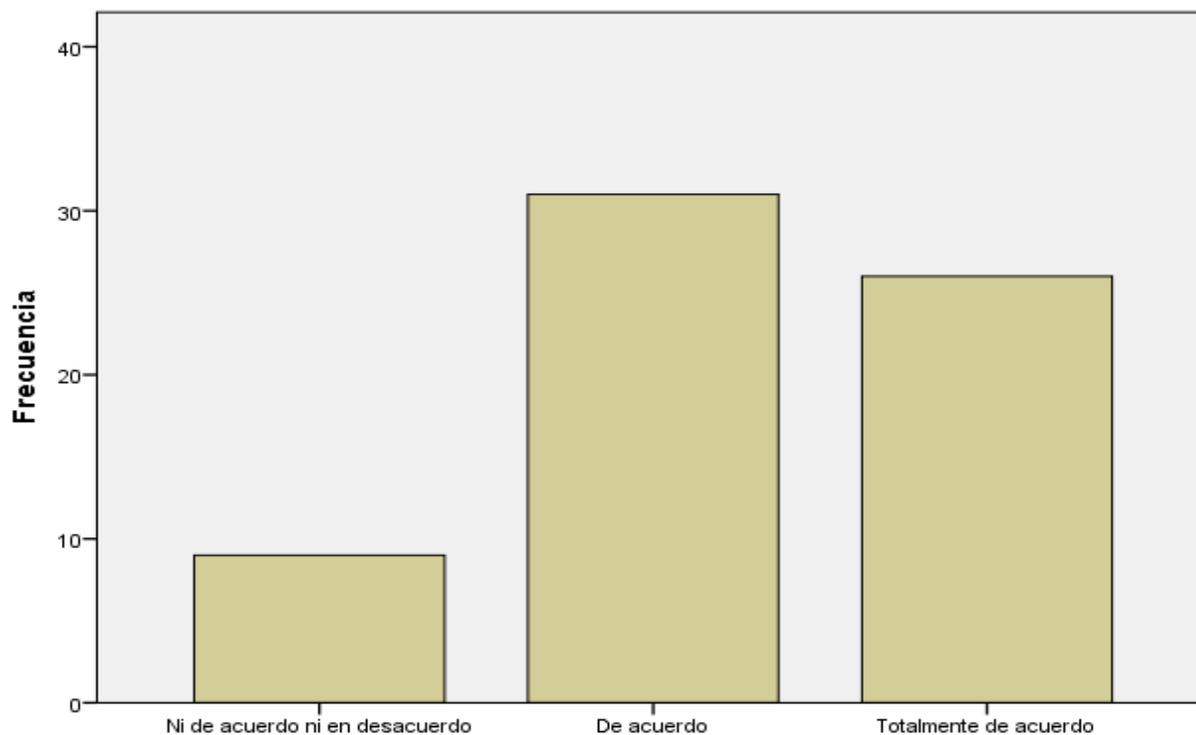


Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13.

En la tabla 21 y figura 13, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 39,4% está totalmente de acuerdo en que se deben definir los alcances del marco normativo, mientras el 47% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22: Pregunta 14.

¿Al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	25	37,9	37,9	54,5
Totalmente de acuerdo	30	45,5	45,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

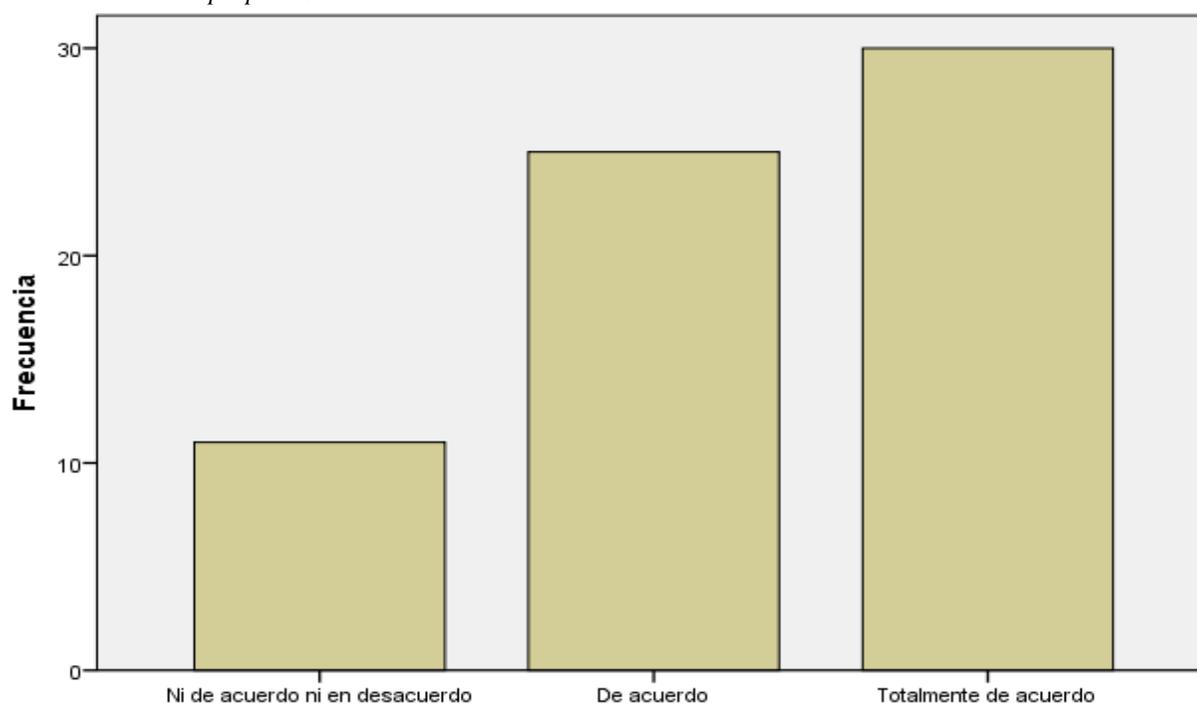


Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14.

En la tabla 22 y figura 14, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 45,5% está totalmente de acuerdo en que al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales, mientras el 37,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23: Pregunta 15.

¿Se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,5	4,5	4,5
De acuerdo	30	45,5	45,5	50,0
Totalmente de acuerdo	33	50,0	50,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

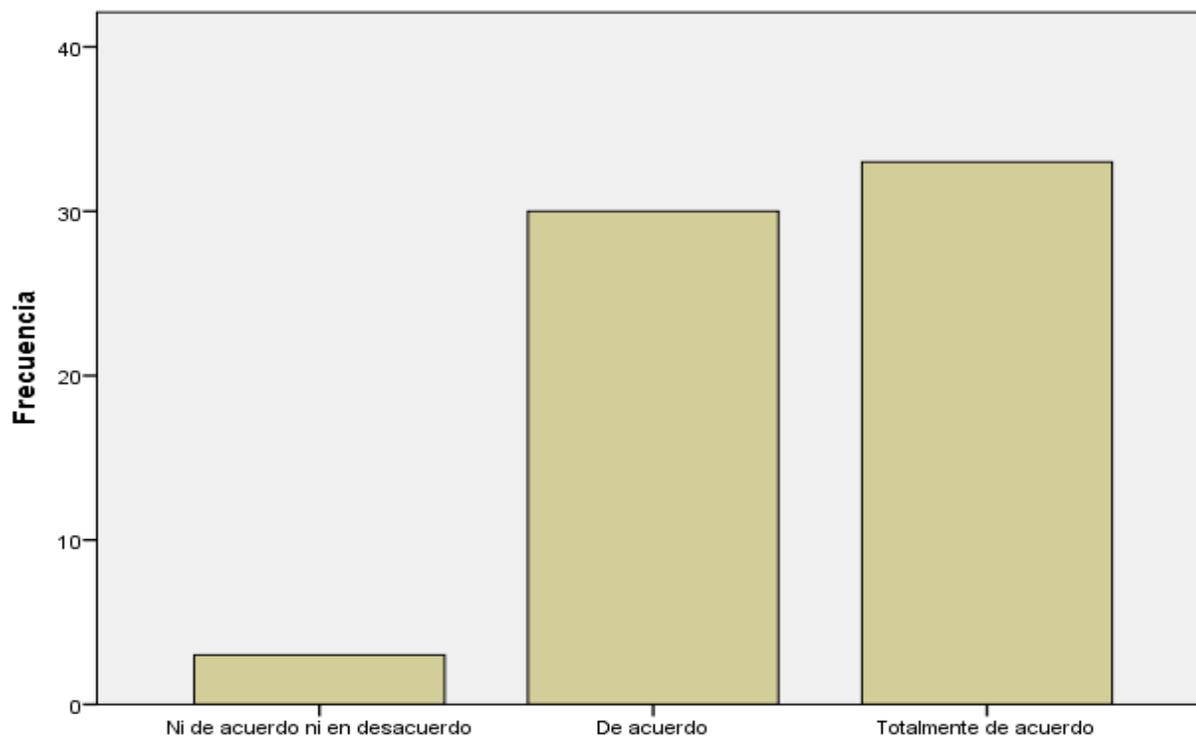


Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15.

En la tabla 23 y figura 15, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 50% está totalmente de acuerdo en que se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo, mientras el 45,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 4,5% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 24: Pregunta 16.

¿Es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,1	9,1	9,1
Válidos De acuerdo	24	36,4	36,4	45,5
Totalmente de acuerdo	36	54,5	54,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

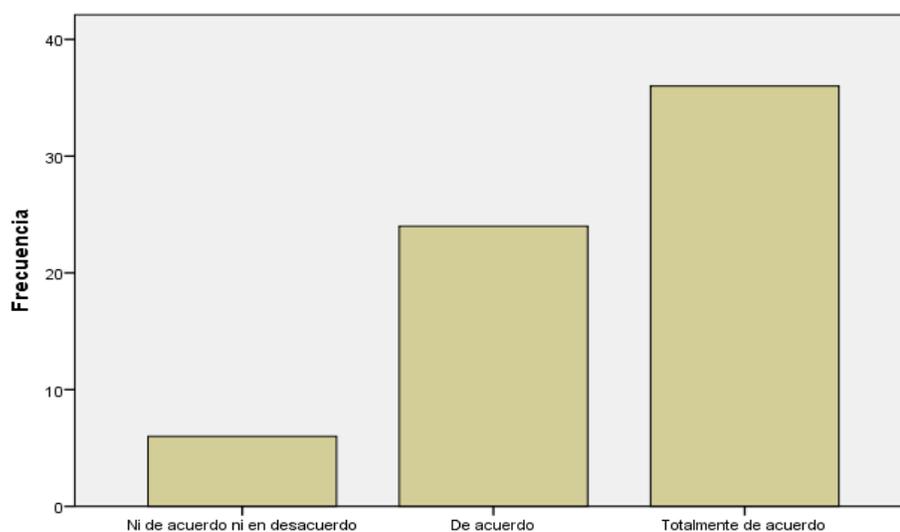


Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16.

En la tabla 24 y figura 16, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 54,5% está totalmente de acuerdo en que es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital, mientras el 36,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 9,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25: Pregunta 17.

¿Se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	23	34,8	34,8	47,0
Totalmente de acuerdo	35	53,0	53,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

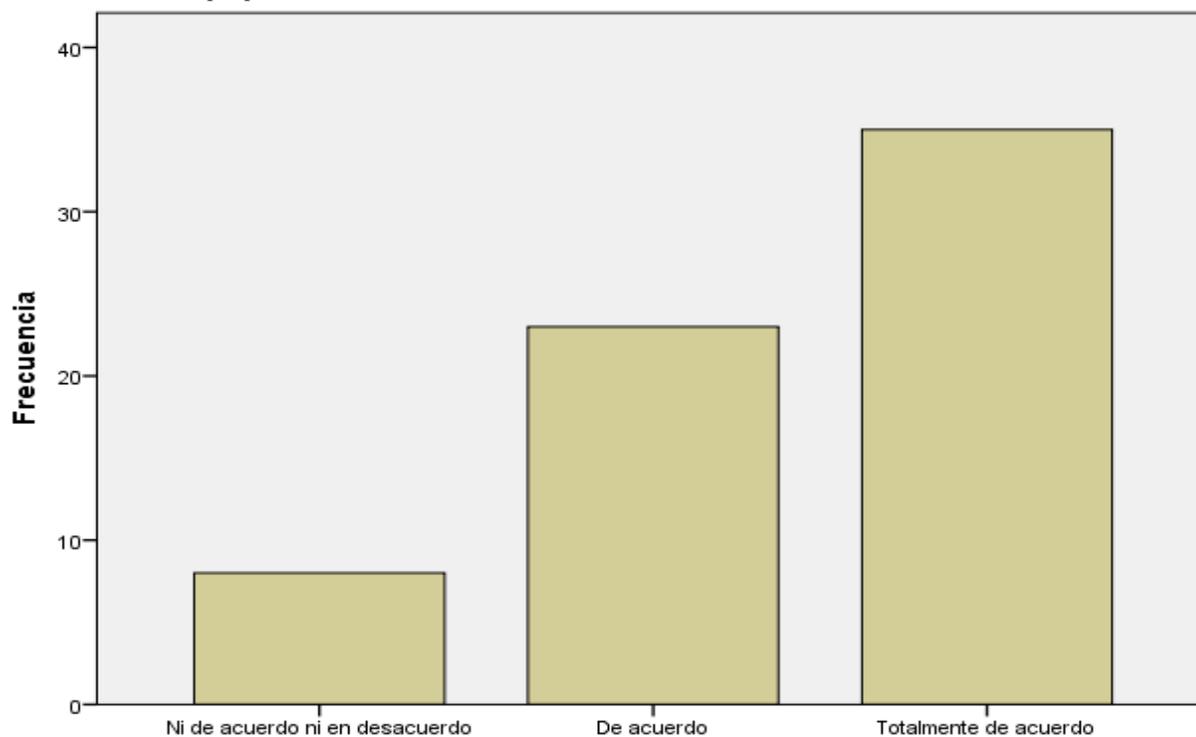


Figura 17: Gráfico de barras de la Pregunta 17.

En la tabla 25 y figura 17, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 53% está totalmente de acuerdo en que se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias, mientras el 34,8% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 26: Pregunta 18.

¿Las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,2	15,2	15,2
De acuerdo	32	48,5	48,5	63,6
Totalmente de acuerdo	24	36,4	36,4	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

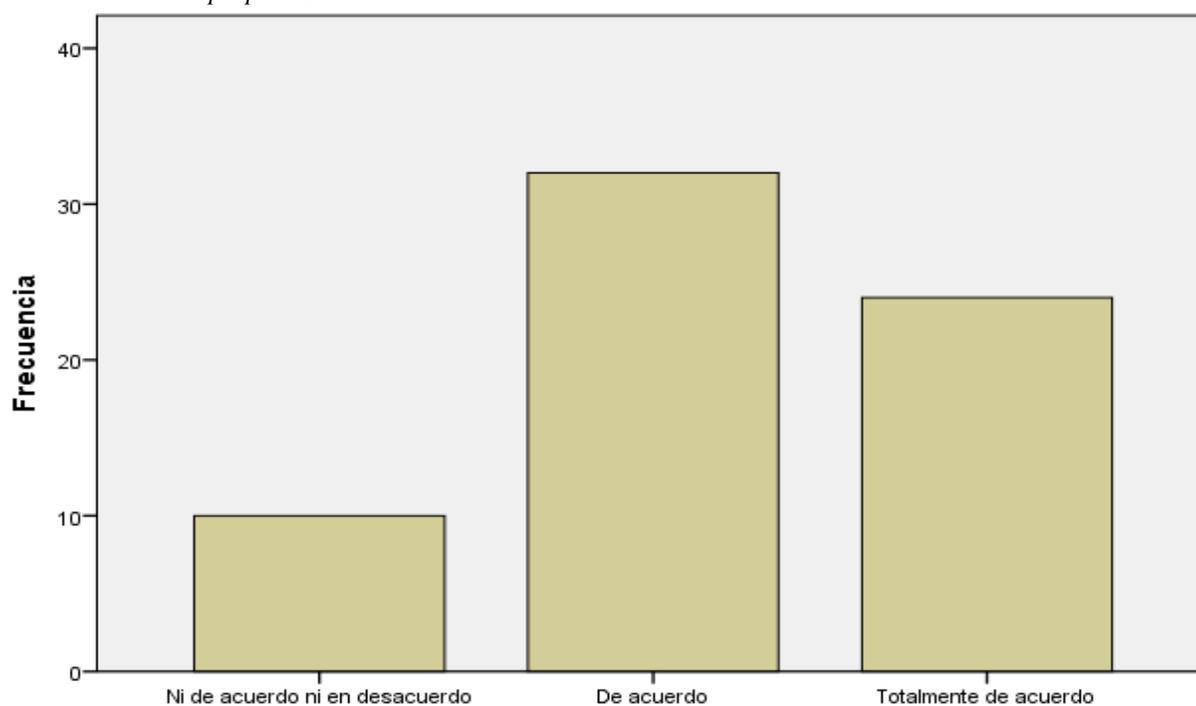


Figura 18: Gráfico de barras de la Pregunta 18.

En la tabla 26 y figura 18, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 36,4% está totalmente de acuerdo en que las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad, mientras el 48,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 15,2% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27: Pregunta 19.

¿El implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	26	39,4	39,4	56,1
Totalmente de acuerdo	29	43,9	43,9	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

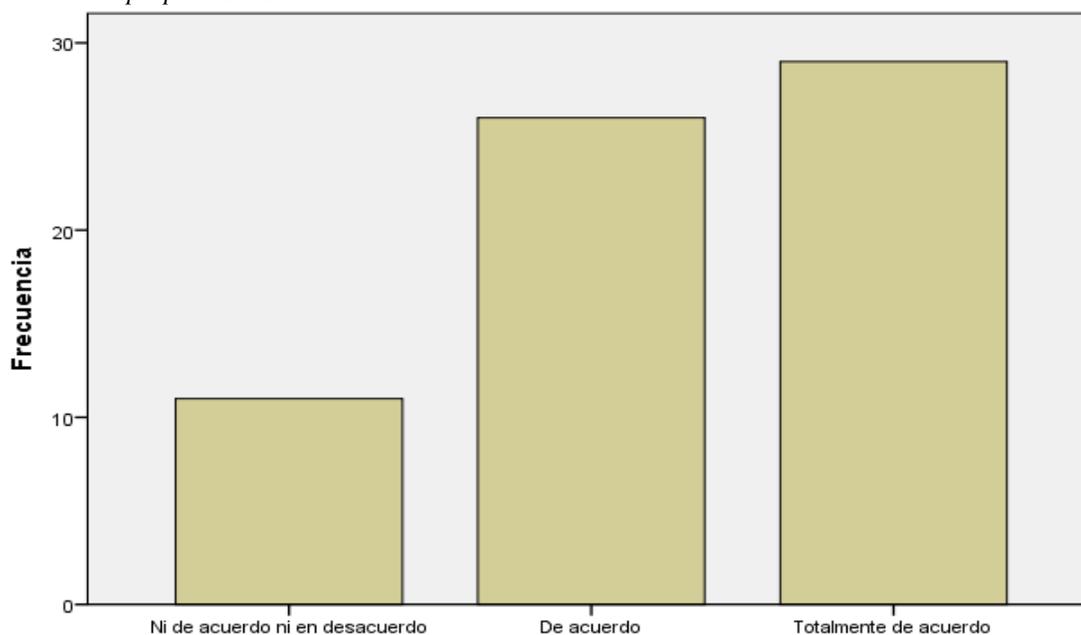


Figura 19: Gráfico de barras de la Pregunta 19.

En la tabla 27 y figura 19, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 43,9% está totalmente de acuerdo en que el implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa, mientras el 39,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28: Pregunta 20.

¿Es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	28	42,4	42,4	56,1
Totalmente de acuerdo	29	43,9	43,9	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

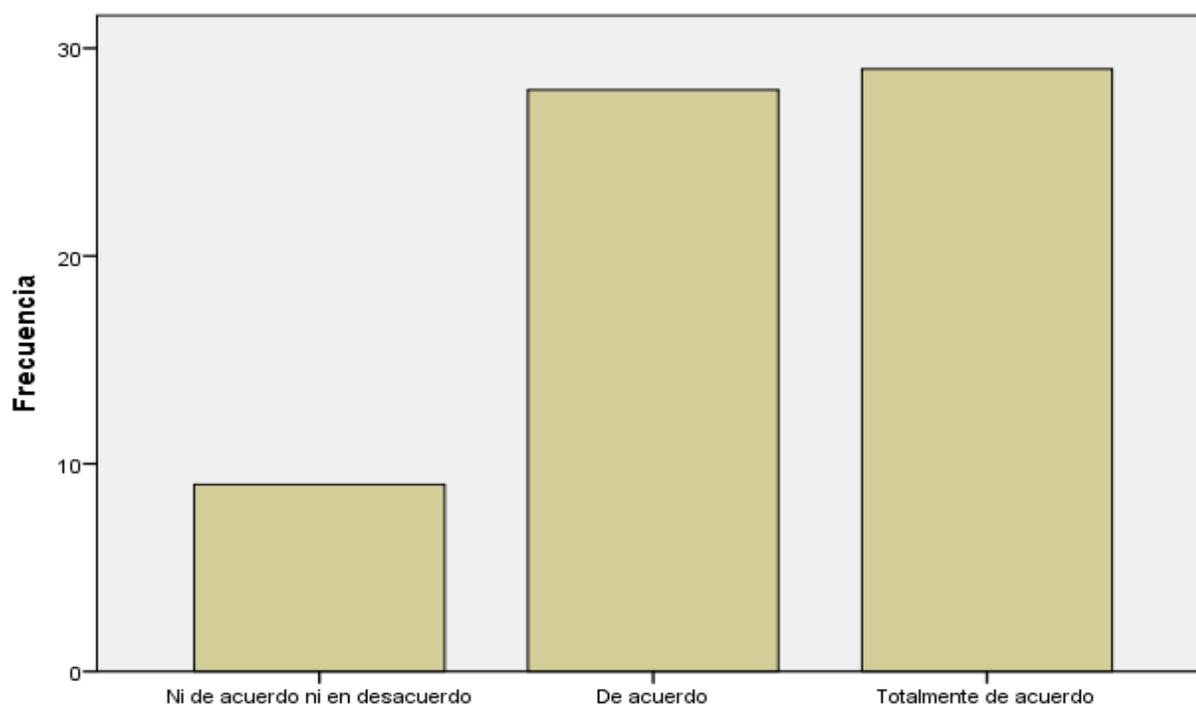


Figura 20: Gráfico de barras de la Pregunta 20.

En la tabla 28 y figura 20, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 43,9% está totalmente de acuerdo en que es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente, mientras el 42,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29: Pregunta 21.

¿El implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	29	43,9	43,9	60,6
Totalmente de acuerdo	26	39,4	39,4	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

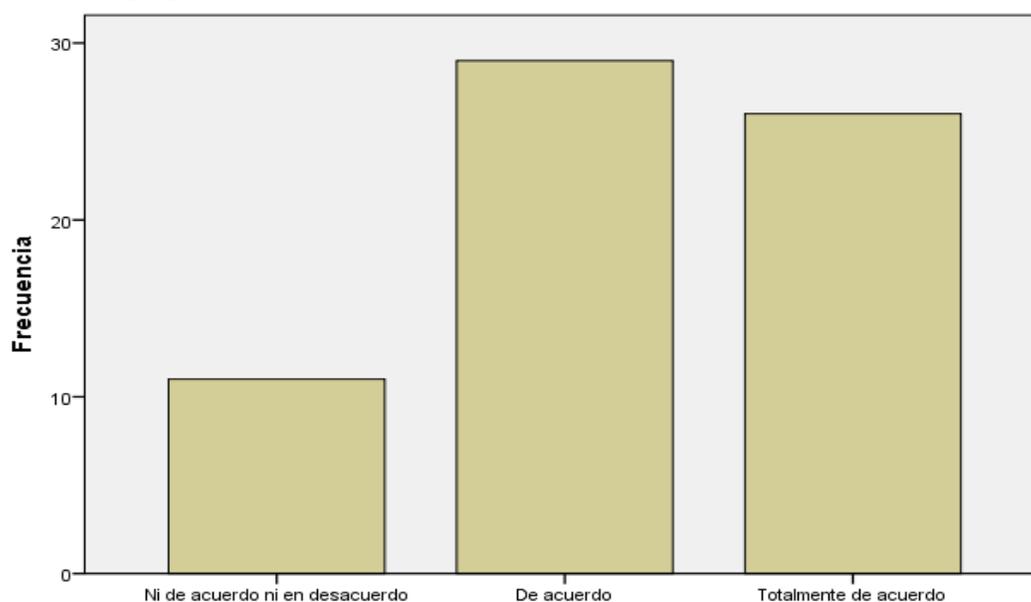


Figura 21: Gráfico de barras de la Pregunta 21.

En la tabla 29 y figura 21, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 39,4% está totalmente de acuerdo en que el implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30: Pregunta 22.

¿Piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,6	7,6	7,6
De acuerdo	34	51,5	51,5	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

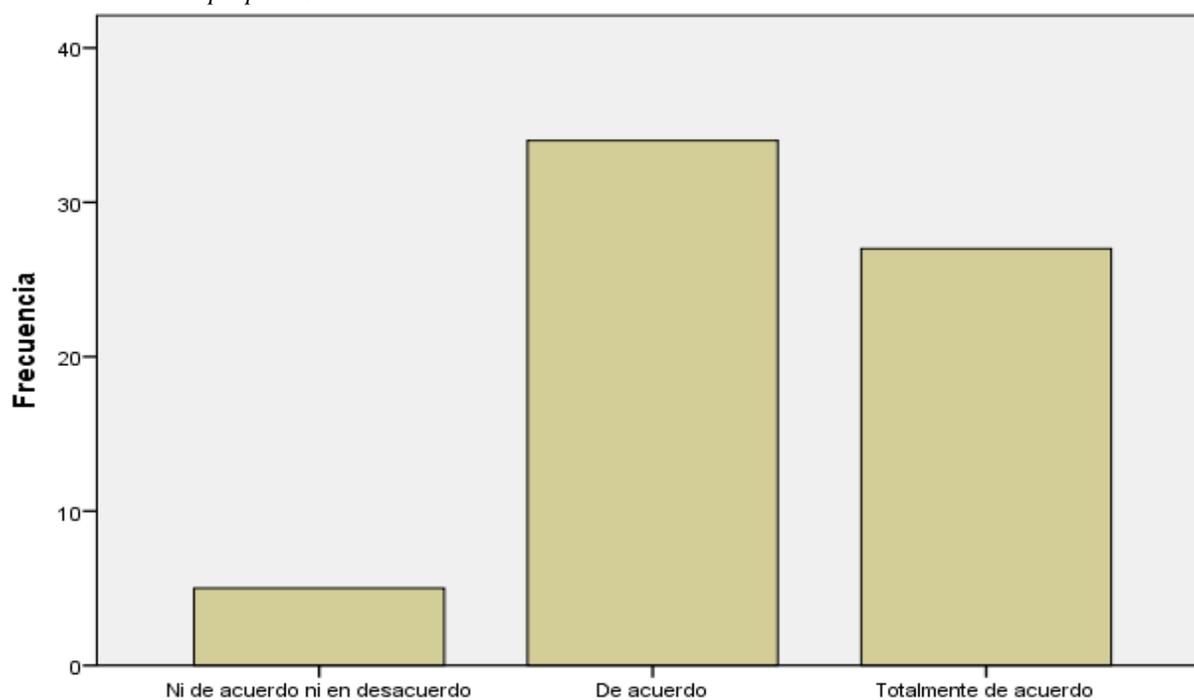


Figura 22: Gráfico de barras de la Pregunta 22.

En la tabla 30 y figura 22, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 40,9%, está totalmente de acuerdo en que piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente, mientras el 51,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 7,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 31: Pregunta 23.

*¿Está usted de acuerdo en que se debe identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,6	10,6	10,6
De acuerdo	32	48,5	48,5	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

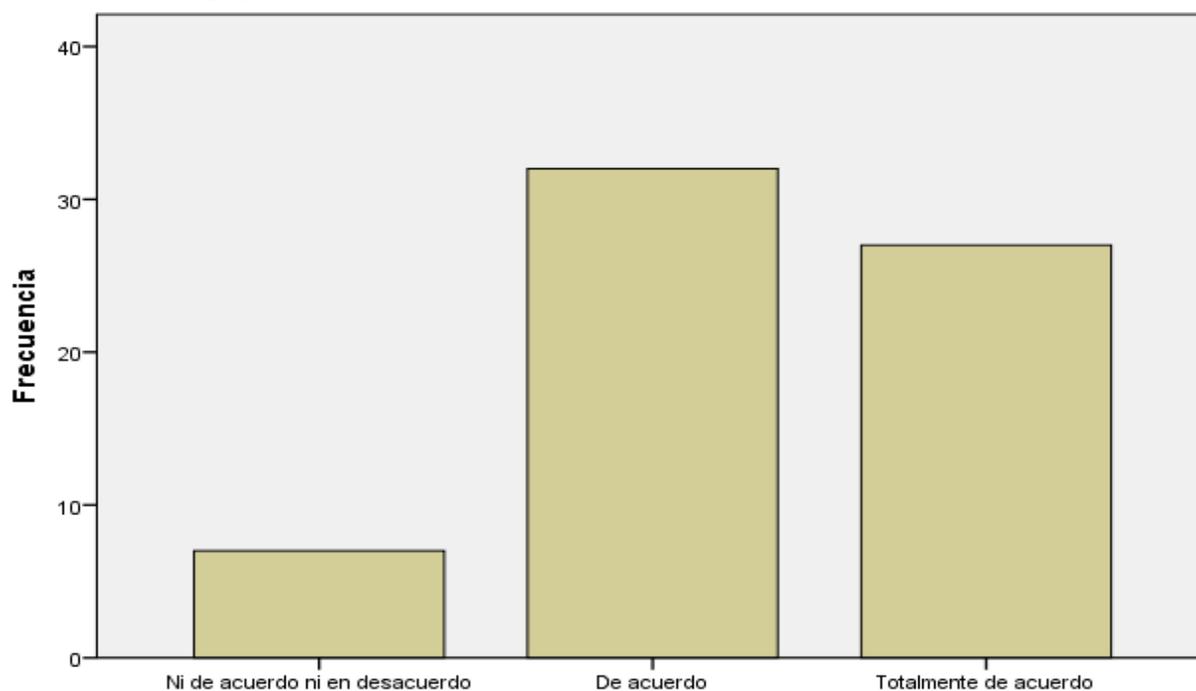


Figura 23: Gráfico de barras de la Pregunta 23.

En la tabla 31 y figura 23, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que se debe identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades, mientras el 48,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 10,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 32: Pregunta 24.

¿Al identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	28	42,4	42,4	54,5
Totalmente de acuerdo	30	45,5	45,5	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

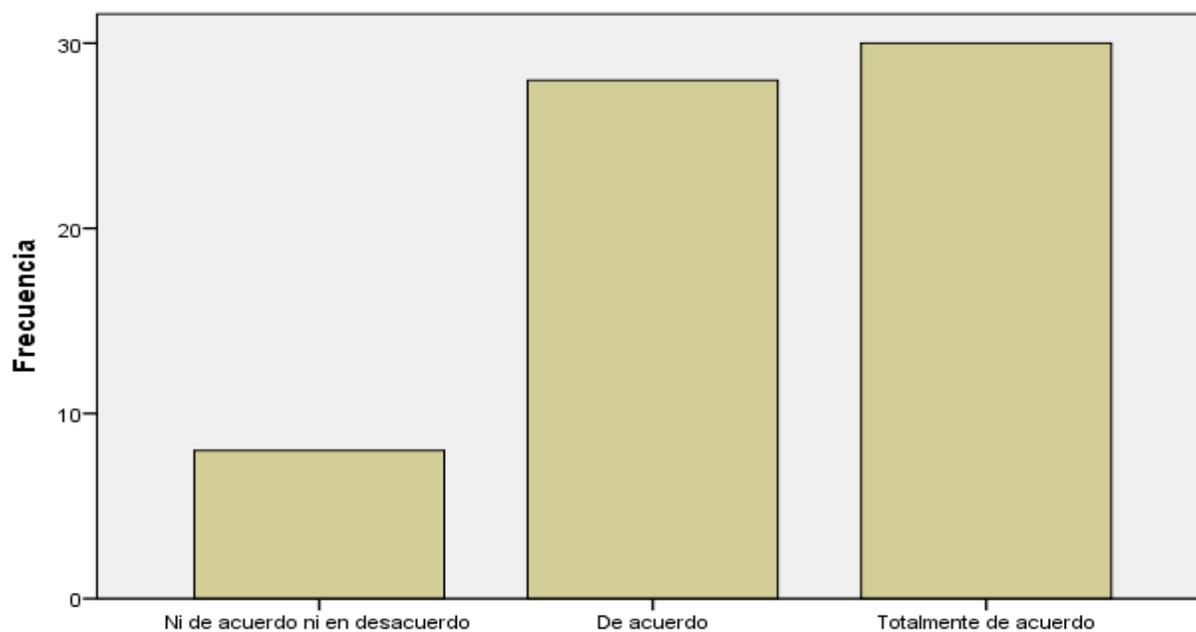


Figura 24: Gráfico de barras de la Pregunta 24.

En la tabla 32 y figura 24, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 45,5% está totalmente de acuerdo en que al identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa, mientras el 42,4% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 33: Pregunta 25.

¿Se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,2	15,2	15,2
De acuerdo	29	43,9	43,9	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

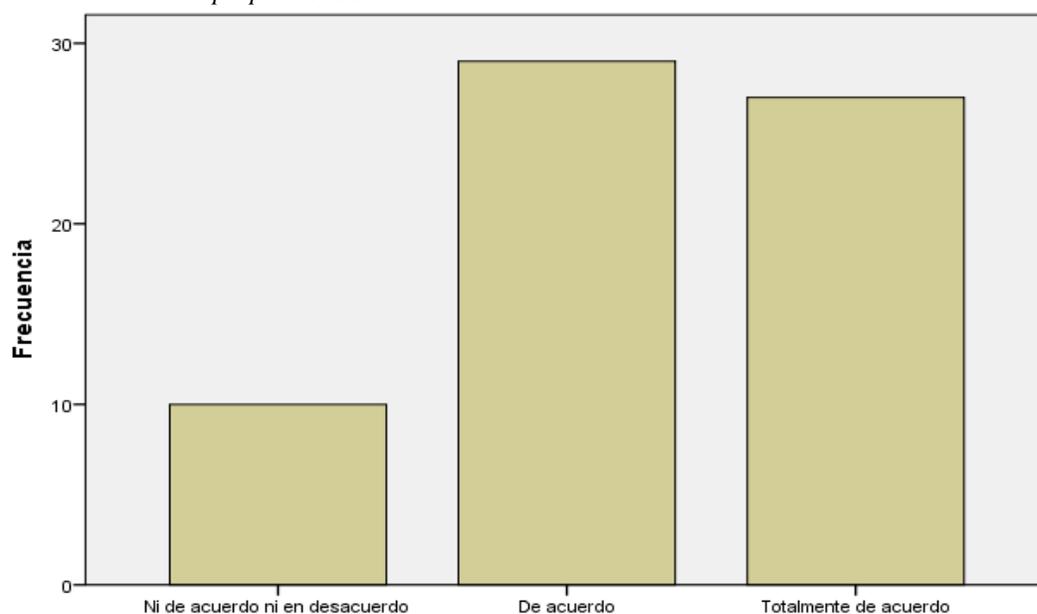


Figura 25: Gráfico de barras de la Pregunta 25.

En la tabla 33 y figura 25, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 15,2% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 34: Pregunta 26.

¿El personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de los instrumentos que van a emplear al realizar su labor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	25	37,9	37,9	50,0
Totalmente de acuerdo	33	50,0	50,0	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

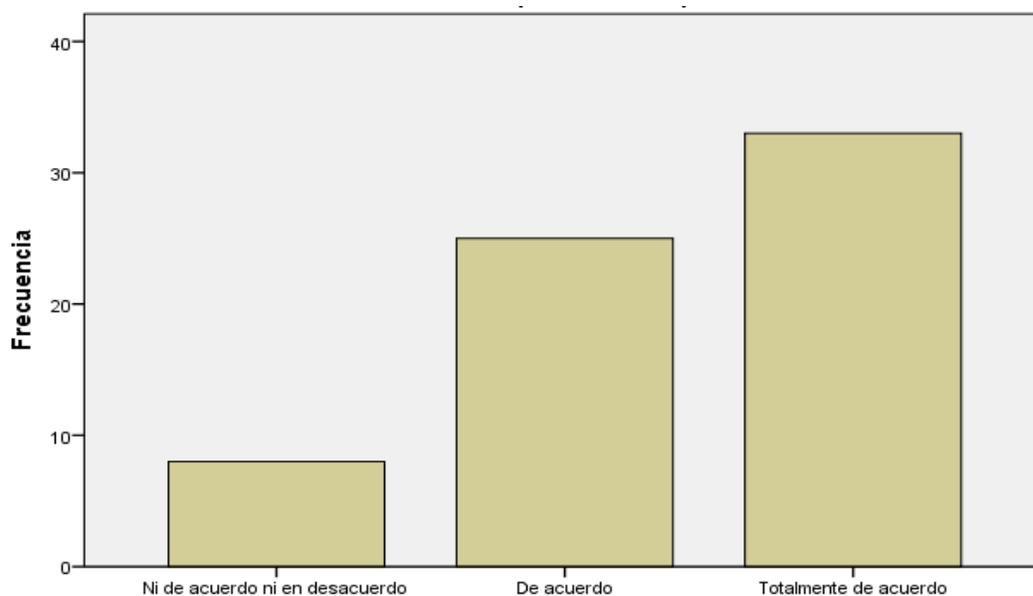


Figura 26: Gráfico de barras de la Pregunta 26.

En la tabla 34 y figura 26, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 50% está totalmente de acuerdo en que el personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de los instrumentos que van a emplear al realizar su labor, mientras el 37,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 35: Pregunta 27.

¿La estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	27	40,9	40,9	57,6
Totalmente de acuerdo	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

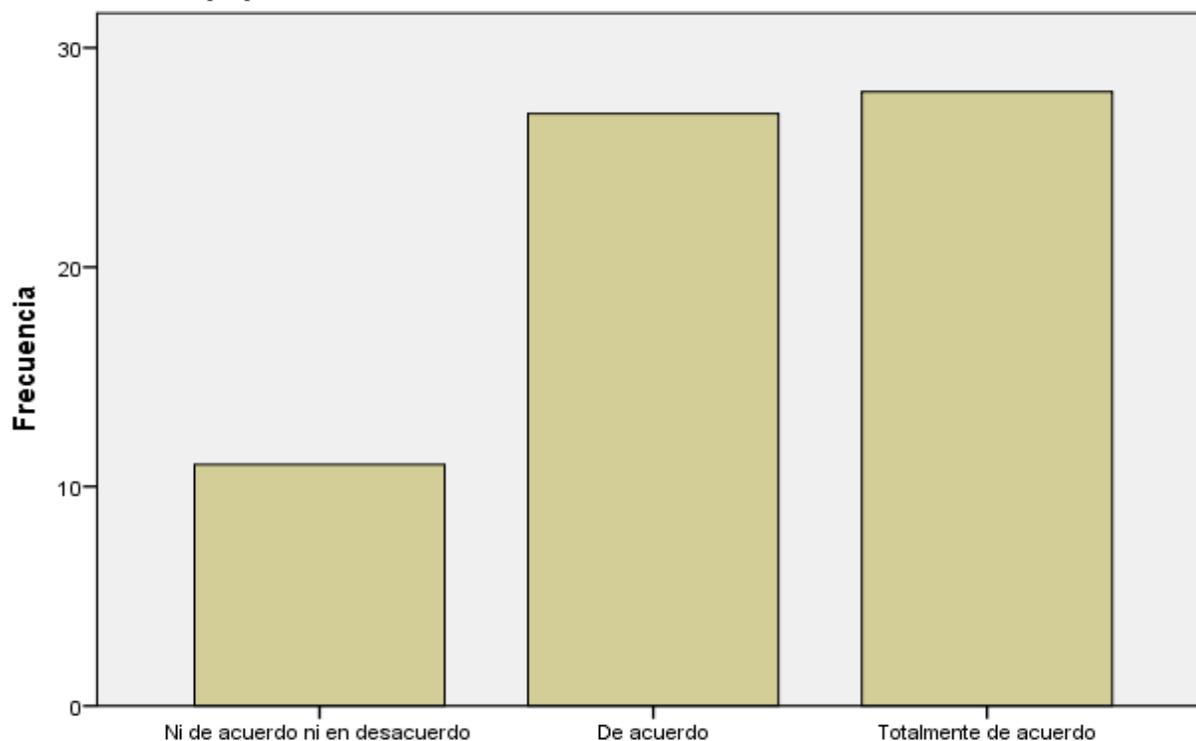


Figura 27: Gráfico de barras de la Pregunta 27.

En la tabla 35 y figura 27, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 42,4%, está totalmente de acuerdo en que la estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente, mientras el 40,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 36: Pregunta 28.

¿Cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	22,7	22,7	22,7
De acuerdo	19	28,8	28,8	51,5
Totalmente de acuerdo	32	48,5	48,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

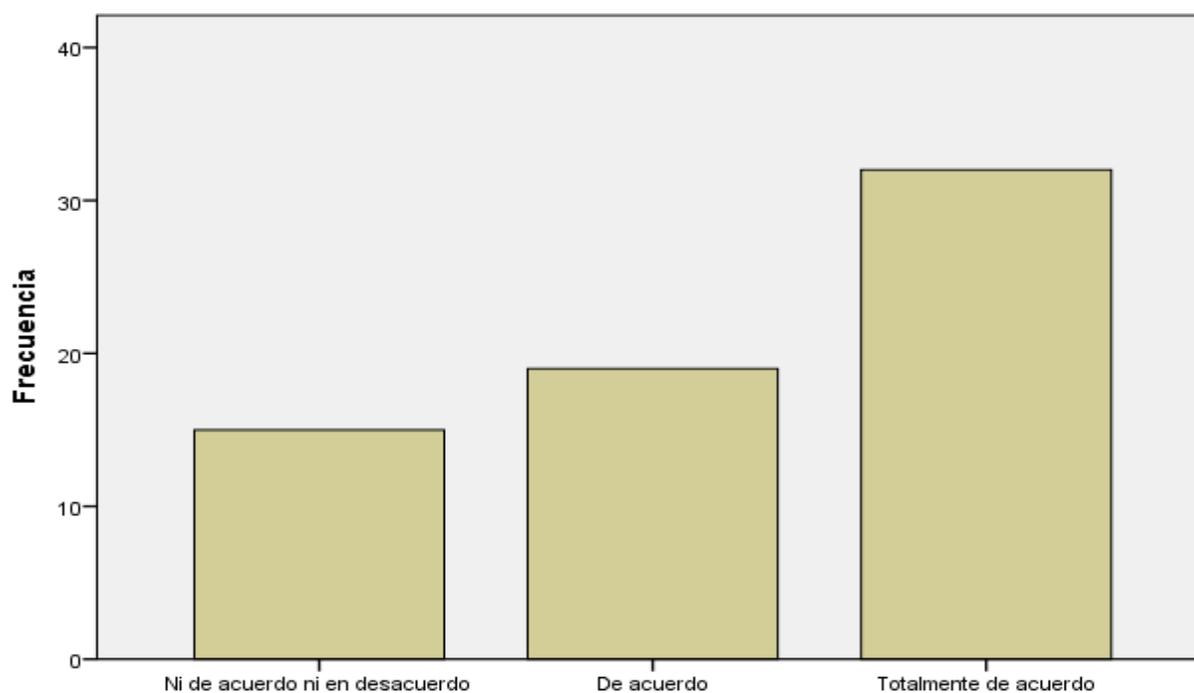


Figura 28: Gráfico de barras de la Pregunta 28.

En la tabla 36 y figura 28, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 48,5%, está totalmente de acuerdo en que cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa, mientras el 28,8% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 22,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 37: Pregunta 29.

¿Está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	29	43,9	43,9	57,6
Válidos Totalmente de acuerdo	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

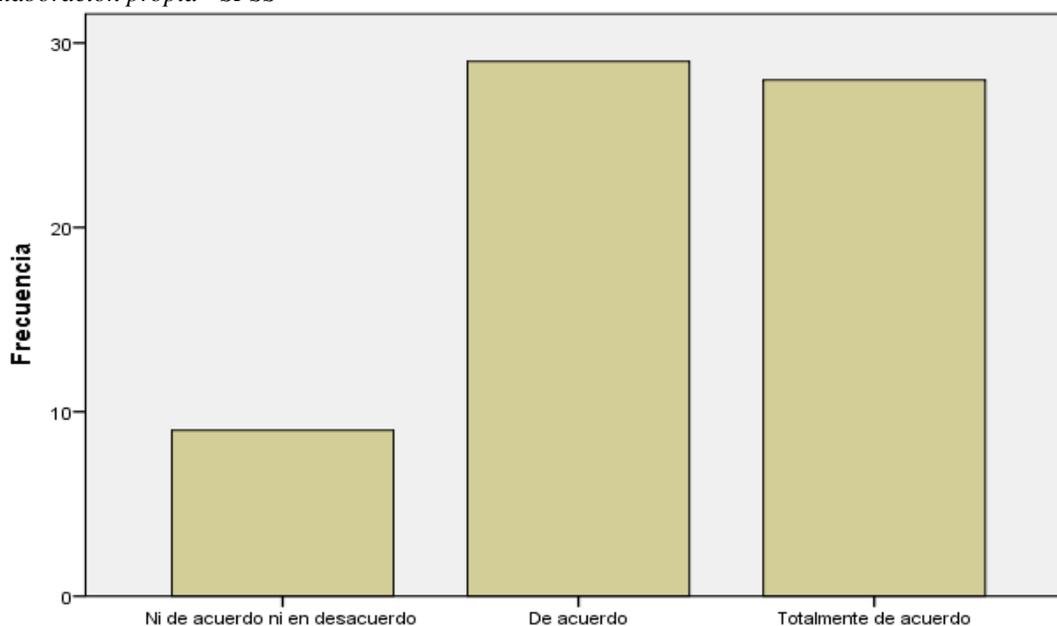


Figura 29: Gráfico de barras de la Pregunta 29.

En la tabla 37 y figura 29, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 42,4% está totalmente de acuerdo en que está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 38: Pregunta 30.

¿El poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	21	31,8	31,8	45,5
Totalmente de acuerdo	36	54,5	54,5	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

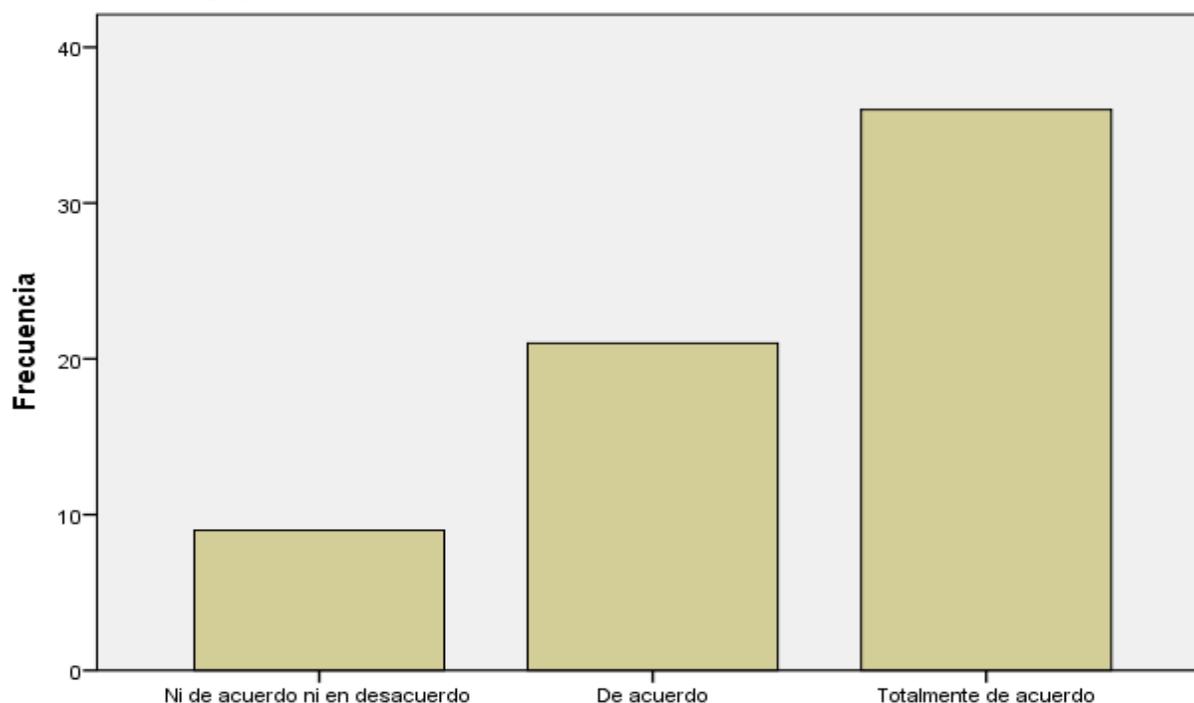


Figura 30: Gráfico de barras de la Pregunta 30.

En la tabla 38 y figura 30, se puede confirmar que de los 66 encuestados, el 54,5% está totalmente de acuerdo en que el poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor, mientras el 31,8% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 39: Pregunta 31.

¿Debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	29	43,9	43,9	56,1
Totalmente de acuerdo	29	43,9	43,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

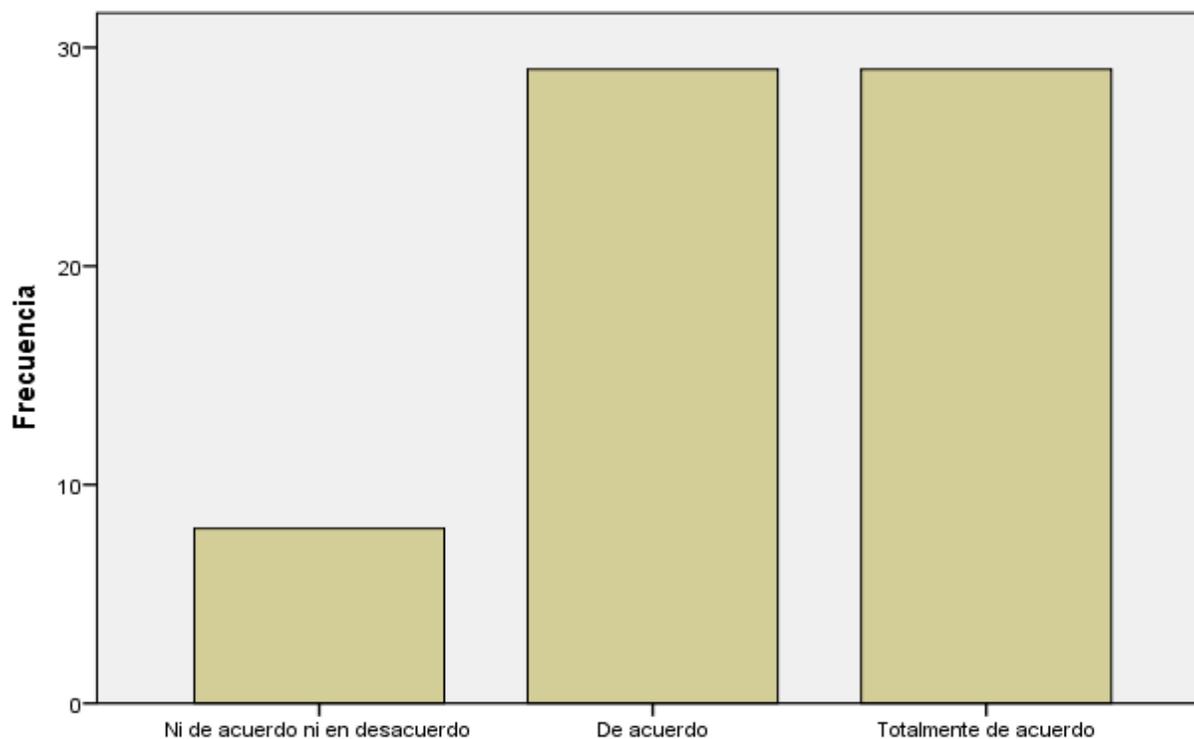


Figura 31: Gráfico de barras de la Pregunta 31.

En la tabla 39 y figura 31, se puede confirmar que, el 43,9% está totalmente de acuerdo en que debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 12,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 40: Pregunta 32.

*¿Está de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	23	34,8	34,8	48,5
Totalmente de acuerdo	34	51,5	51,5	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

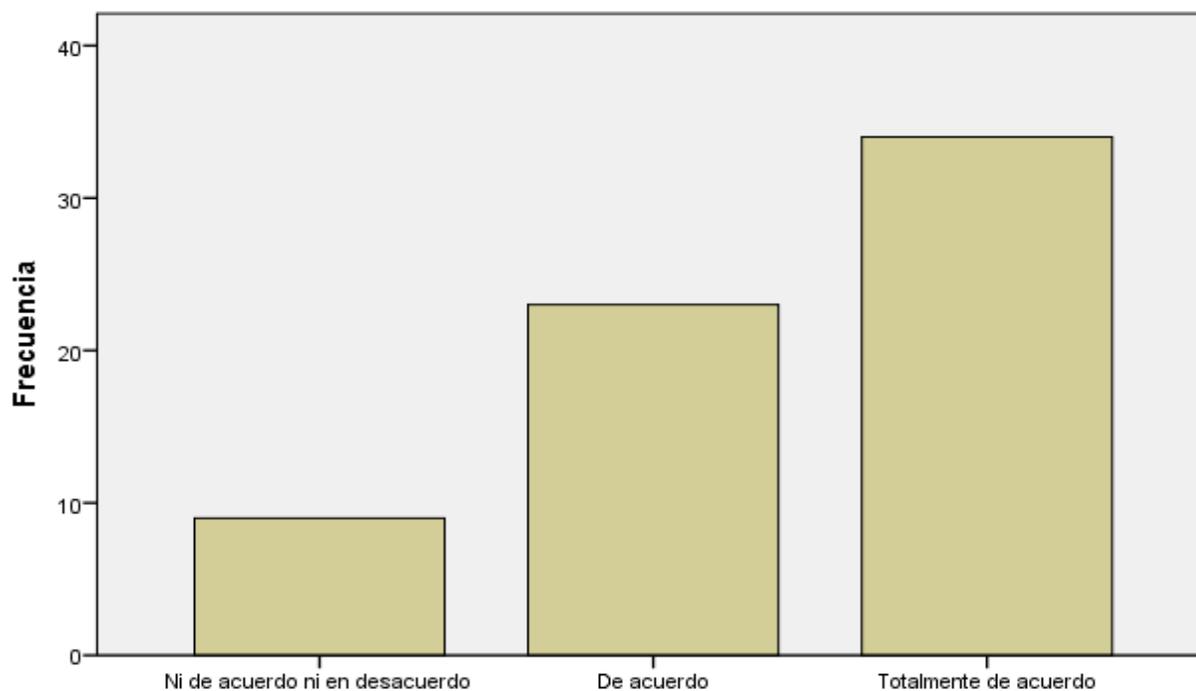


Figura 32: Gráfico de barras de la Pregunta 32.

En la tabla 40 y figura 32, se puede confirmar que, el 51,5% está totalmente de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado, mientras el 34,8% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 41: Pregunta 33.

¿Piensa usted que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,6	10,6	10,6
De acuerdo	24	36,4	36,4	47,0
Totalmente de acuerdo	35	53,0	53,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

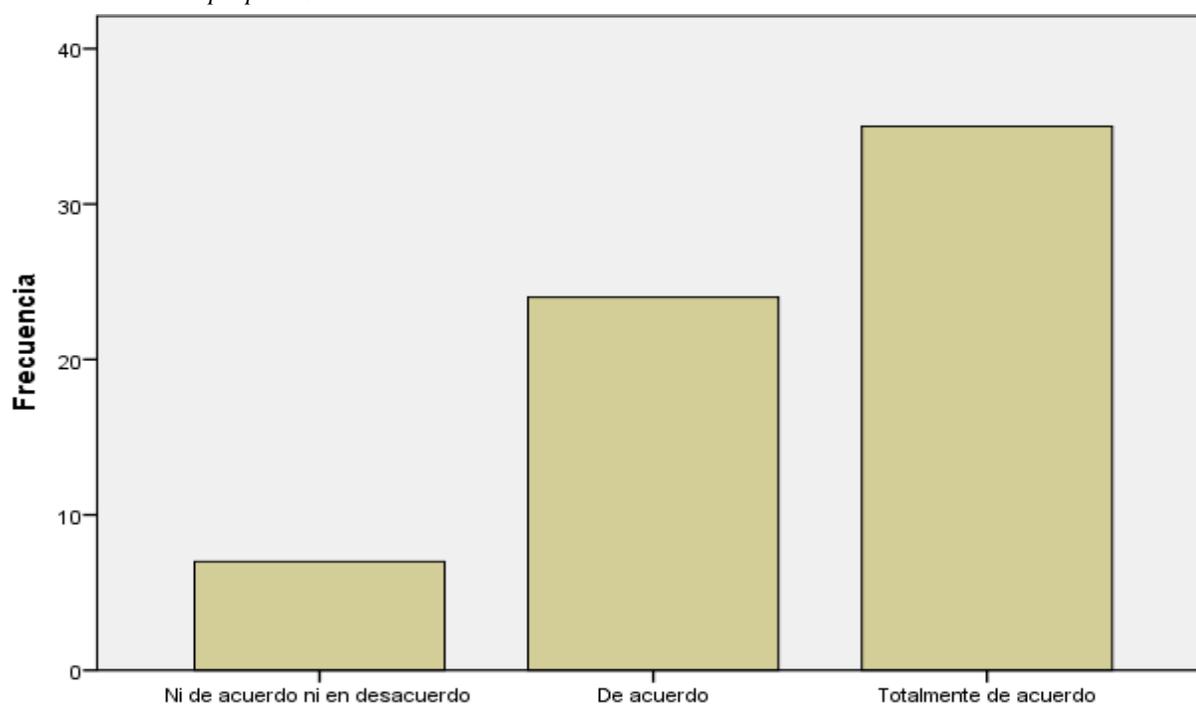


Figura 33: Gráfico de barras de la Pregunta 33.

En la tabla 41 y figura 33, se puede confirmar que, de los 66 encuestados, el 53% está totalmente de acuerdo en que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa, mientras el 34,6% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 10,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 42: Pregunta 34.

¿Al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	30	45,5	45,5	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

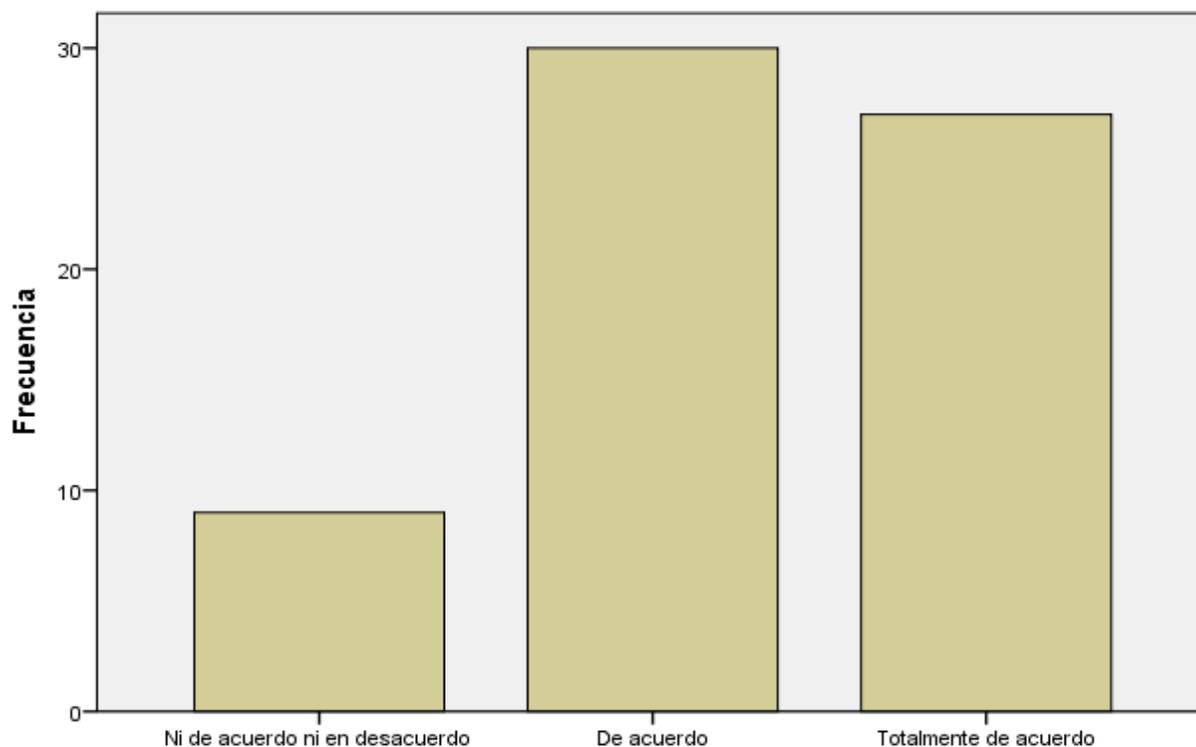


Figura 34: Gráfico de barras de la Pregunta 34.

En la tabla 42 y figura 34, se puede confirmar que, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados, mientras el 45,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 43: Pregunta 35.

¿Se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,6	7,6	7,6
De acuerdo	37	56,1	56,1	63,6
Totalmente de acuerdo	24	36,4	36,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

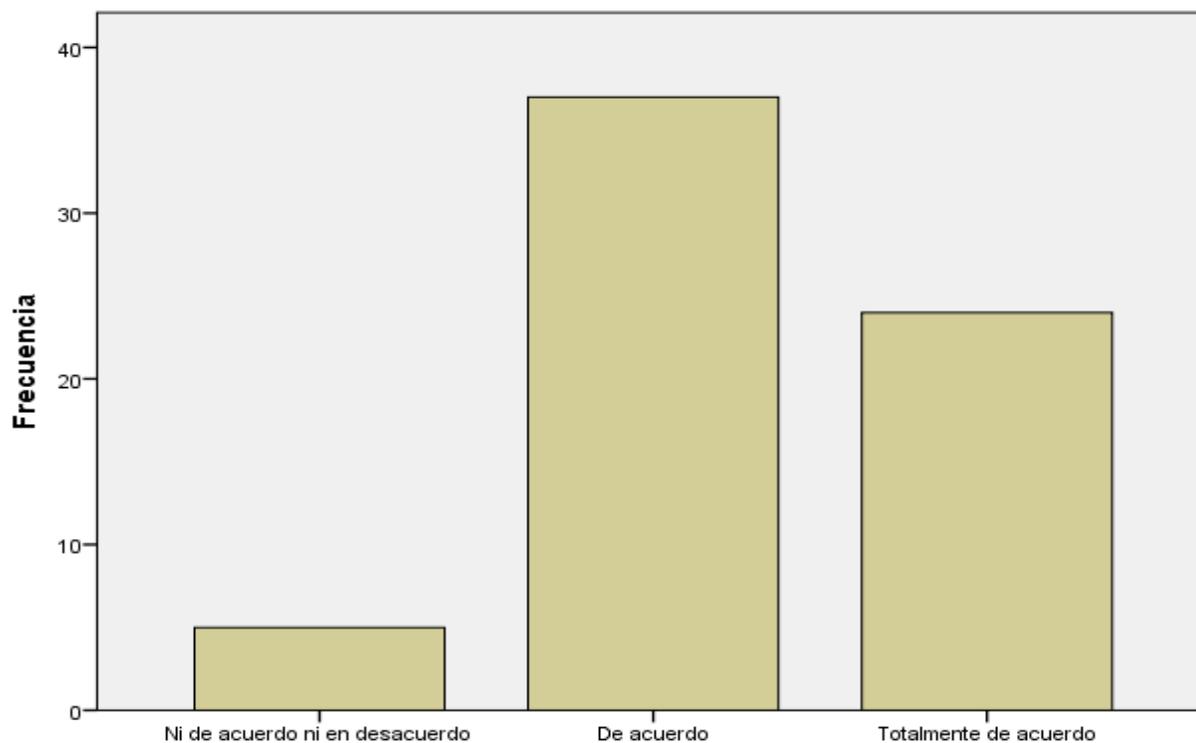


Figura 35: Gráfico de barras de la Pregunta 35.

Como se aprecia en la Tabla 43 y Figura 35, de los 66 encuestados, el 36,4%, está totalmente de acuerdo en que se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente, mientras el 56,1% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 7,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 44: Pregunta 36.

¿Está usted de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,2	15,2	15,2
De acuerdo	29	43,9	43,9	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Válidos Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

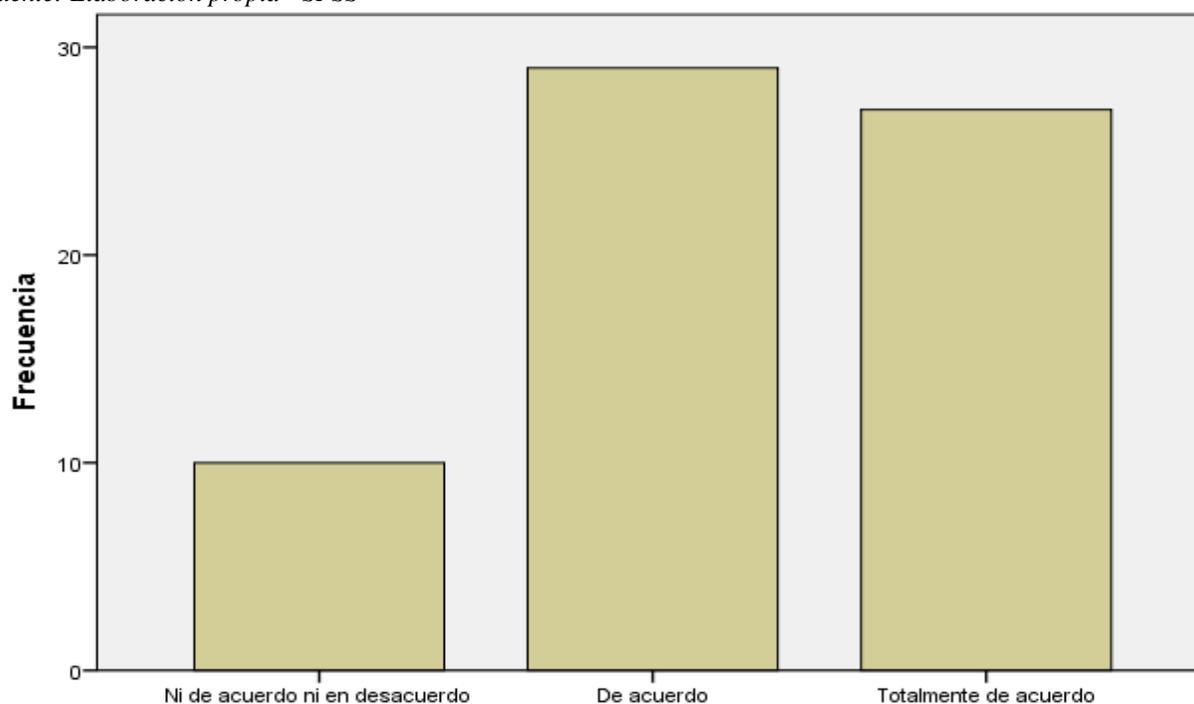


Figura 36: Gráfico de barras de la Pregunta 36.

En la tabla 48 y figura 40, se puede confirmar que, el 40,9%, está totalmente de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 15,2 se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 45: Pregunta 37.

¿Piensa que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	27	40,9	40,9	54,5
Totalmente de acuerdo	30	45,5	45,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

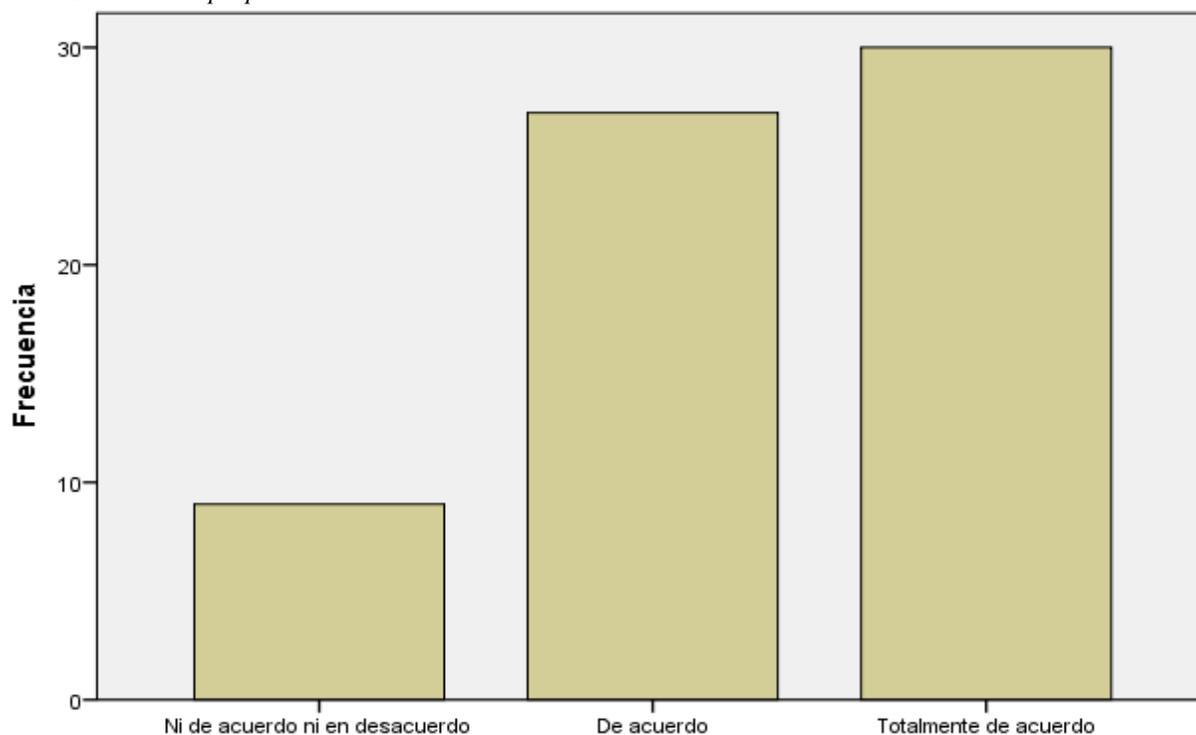


Figura 37: Gráfico de barras de la Pregunta 37.

Como se aprecia en la Tabla 41 y Figura 37, de los 66 encuestados, el 45,5%, está totalmente de acuerdo en que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad, mientras el 40,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 13,6% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 46: Pregunta 38.

¿Tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,1	9,1	9,1
De acuerdo	30	45,5	45,5	54,5
Totalmente de acuerdo	30	45,5	45,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

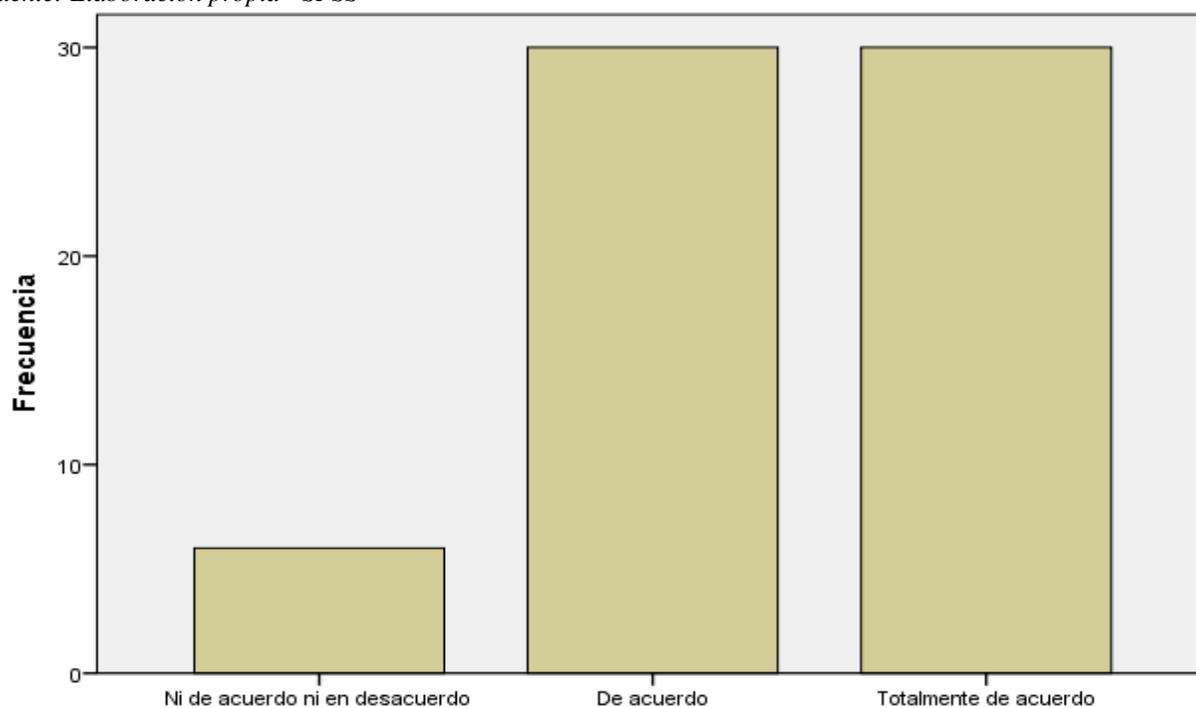


Figura 38: Gráfico de barras de la Pregunta 38.

Como se aprecia en la Tabla 42 y Figura 38, de los 66 encuestados, el 45,5% está totalmente de acuerdo en que tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz, mientras el 45,5% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 9,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 47: Pregunta 39.

¿Se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,1	6,1	6,1
Válidos De acuerdo	31	47,0	47,0	53,0
Totalmente de acuerdo	31	47,0	47,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

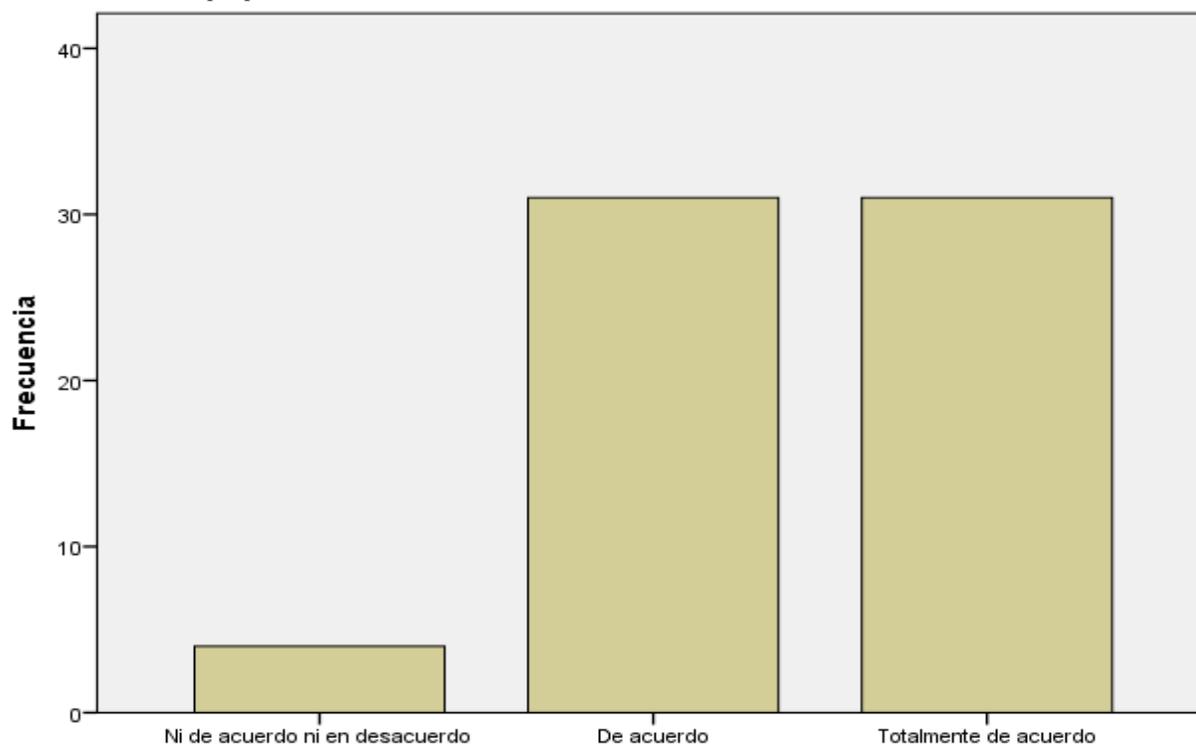


Figura 39: Gráfico de barras de la Pregunta 39.

En la tabla 47 y figura 39, se puede confirmar que, el 47% está totalmente de acuerdo en que se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad, mientras el 47% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 6,1% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 48: Pregunta 40.

¿Tener supervisados los sistemas que posee una entidad evita que ocurra alguna falla con estos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	27	40,9	40,9	57,6
Totalmente de acuerdo	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

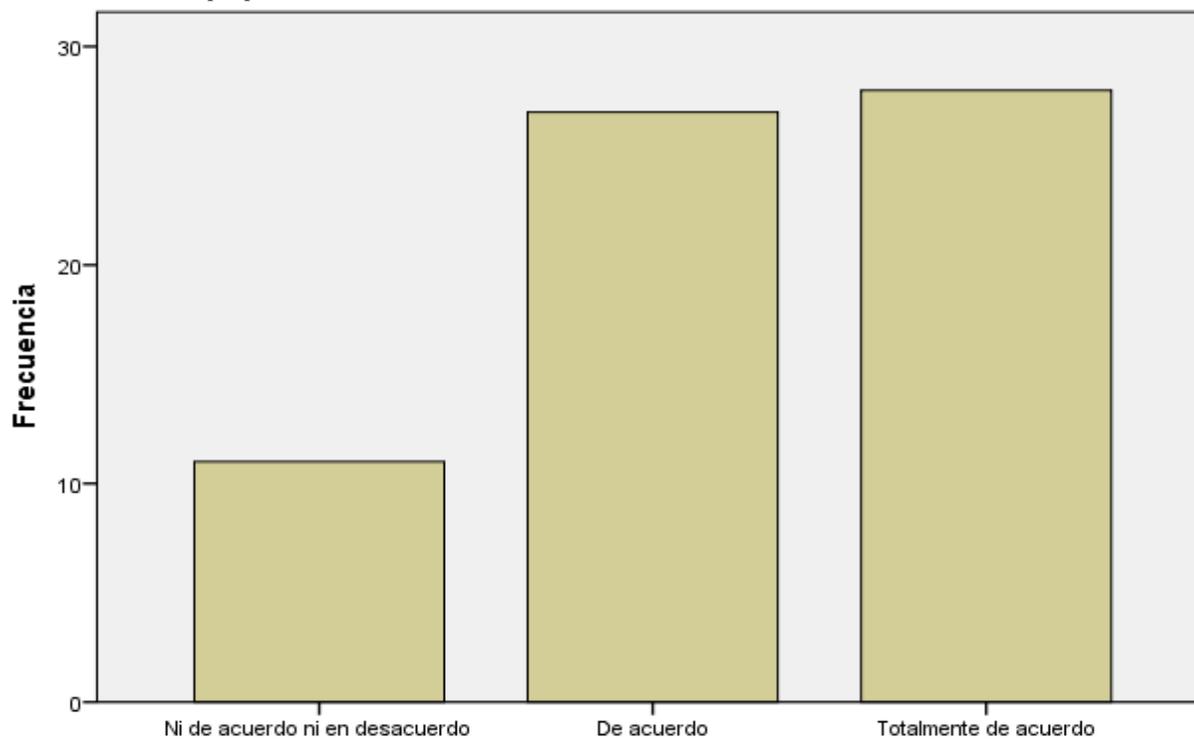


Figura 40: Gráfico de barras de la Pregunta 40.

En la tabla 48 y figura 40, se puede confirmar que, dentro de las 66 personas tomadas como muestra, el 42,4% está totalmente de acuerdo en que tener supervisados los sistemas que posee una entidad evita que ocurra alguna falla con estos, mientras el 40,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 49: Pregunta 41.

¿Piensa que se debe capacitar a los empleados eventualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	18,2	18,2	18,2
De acuerdo	27	40,9	40,9	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

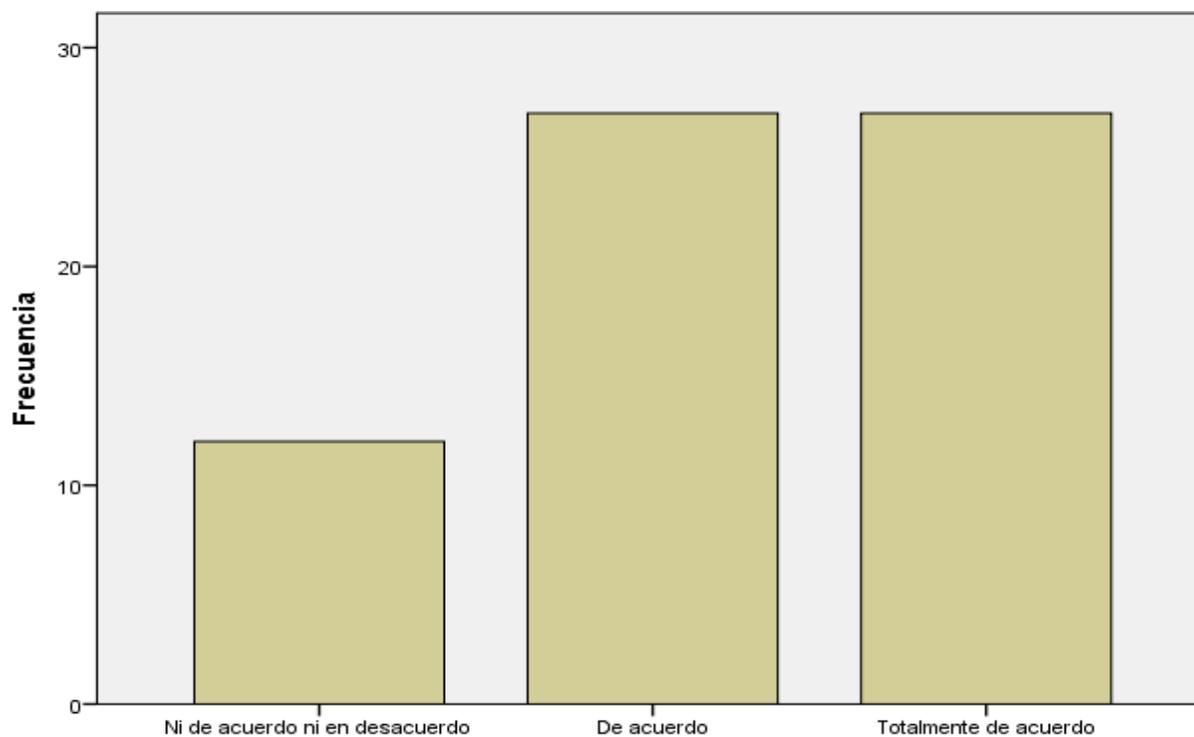


Figura 41: Gráfico de barras de la Pregunta 41.

En la tabla 49 y figura 41, se puede confirmar que, dentro de las 66 personas tomadas como muestra, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que se debe capacitar a los empleados eventualmente, mientras el 40,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 18,2% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 50: Pregunta 42.

*¿la capacitación ayuda a los empleados a generar habilidades para cumplir su labor de manera más eficiente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,2	15,2	15,2
De acuerdo	29	43,9	43,9	59,1
Totalmente de acuerdo	27	40,9	40,9	100,0
Válidos				
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

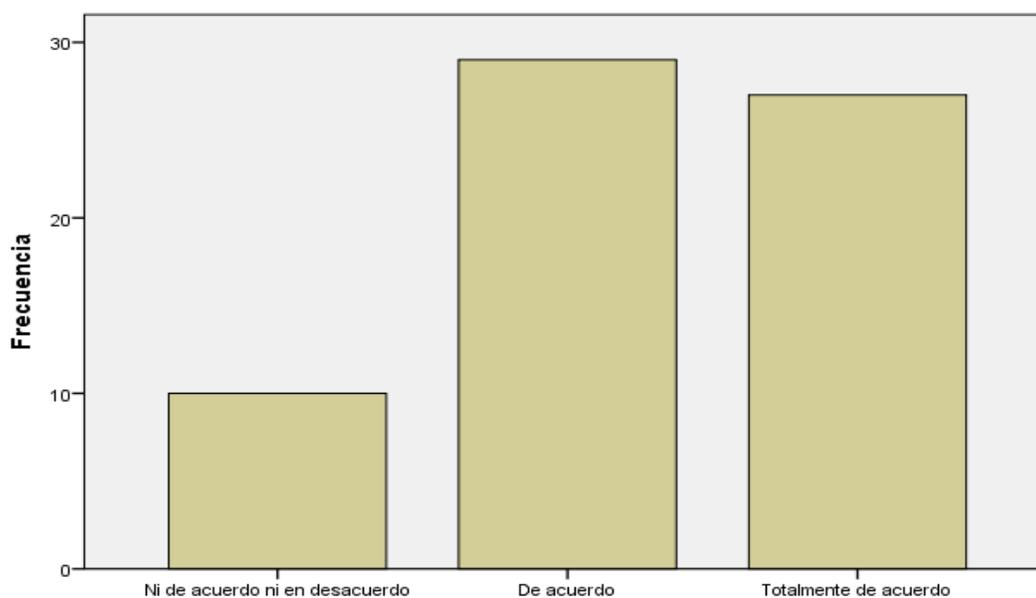


Figura 42: Gráfico de barras de la Pregunta 42.

En la tabla 50 y figura 42, se puede confirmar que dentro de las 66 personas tomadas como muestra, el 40,9% está totalmente de acuerdo en que la capacitación ayuda a los empleados a generar habilidades para cumplir su labor de manera más eficiente, mientras el 43,9% se encuentra de acuerdo con lo señalado. Por otra parte, el 15,2% se encuentra ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

#### 4.1.4 Correlación

##### 4.1.4.1 Prueba de la hipótesis general

Tabla 51: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa.

		Gobierno digital	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno digital	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	66 66
	Gestión administrativa	,748**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- H<sub>0</sub>: NO Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Teniendo dentro de la tabla 51, se pudo determinar tras la correlación de Spearman un dato de 0,748 en el cual su valor manifiesta una correlación positiva moderada. Siendo así, que la hipótesis formulada por el investigador es viable. H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

#### 4.1.4.2 Prueba de las hipótesis específicas

Tabla 52: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Planeación.

		Gobierno digital	Planeación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
	Gobierno digital		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
	Planeación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- H<sub>0</sub>: NO Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Siguiendo con la correlación de Spearman dentro de la tabla 52, se pudo obtener la cifra 0,633, cuyo valor manifiesta una correlación positiva moderada. Siendo así, que se aceptó la hipótesis formulada por el investigador donde. H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Tabla 53: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Dirección.

		Gobierno digital	Dirección
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
	Gobierno digital Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
	Dirección Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- H<sub>0</sub>: NO Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Dentro de la tabla 53, con la realización de la correlación de Spearman, se pudo obtener el dígito de 0,676, cuyo valor manifiesta una correlación positiva moderada. Siendo así, que la hipótesis planteada es aceptable. H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Tabla 54: Correlación entre las variables Gobierno Digital y Control.

		Gobierno digital	Dirección
Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021
- H<sub>0</sub>: NO Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Continuado con la tabla 54, tras realizar la correlación de Spearman, se pudo obtener el dato de 0,627, cuyo valor manifiesta una correlación positiva moderada. Lo cual genera que la hipótesis sea aceptada. H<sub>1</sub>: La efectividad del tratamiento penal se relaciona significativamente con la violencia psicológica contra la mujer en el Palacio de Justicia del Callao, 2021.

## 4.2 Discusión

En la investigación de Gavilánez (2015) pudo identificar que el 59% de la muestra encuestada utiliza la tecnología como medio para desempeñar sus labores, ayudando a la ciudadanía. De la misma manera, el 50% señaló que, para mejorar su labor pública, los trabajadores reciben capacitaciones periódicas, las cuales les permite adquirir conocimientos mucho más acertados para el área en la que se desempeñan. Estos resultados presentan relación con el 50% que considera que se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales, ya que los beneficios en el desempeño laboral son bastante notorios, otorgando muchas facilidades en las áreas en las que se dedican.

Salazar (2021) realizó un estudio que permitió conocer que alrededor del 57,5% de encuestados consideran que existe una incidencia entre el gobierno digital, la administración municipal y la participación ciudadana. Se puede identificar una semejanza con lo obtenido en este presente estudio, donde el 45,5% considera que las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana. La instauración de este tipo de mejoras permitirá mayor interés por parte de los ciudadanos, los cuales podrán tener todas las herramientas a su alcance para hacer seguimientos, verificar el estado de sus trámites y presentar las propuestas consideren necesarias para su localidad.

García (2021) pudo identificar el vínculo entre el gobierno digital y la documentación de carácter público, a través de la aplicación de un instrumento. Se identificó tras su aplicación que alrededor del 51,35% señala que el gobierno digital mantiene una gestión moderada y esta permite un beneficio al ingreso de datos públicos, lo que se acerca a lo obtenido en la presente investigación, donde el 71,8% señala que digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública. Esto significa que, al tener la posibilidad de

automatizar procesos, el tiempo que normalmente demora una actividad legal podría reducirse de manera significativa, incentivando la legalización de muchos negocios y actividades informales que ahora dispondrán de muchas facilidades para interesarse en este tipo de actividades.

En el estudio de Molina (2017) se logró identificar tras la aplicación del instrumento que las herramientas de supervisión virtual traen resultados positivos en las acciones administrativas de la comisaria evaluada. El valor que valida esta hipótesis fue  $r=0,606$ , el cual se clasifica en la escala de Spearman como una correlación positiva. Este resultado se asemeja al  $r=0,748$  obtenido tras aplicar el cuestionario, donde se resalta la posibilidad de promover la transparencia de las acciones policiales y su gestión administrativa al dejar que esta se encuentra al alcance público. Esto permite hacer un seguimiento a sus acciones y otorgar confianza a los ciudadanos al poder verificar en que se invierten el presupuesto local.

En la investigación de Yantas (2019) se pudo conocer que el 26,4% de la muestra encuestada estuvo totalmente de acuerdo en que la supervisión otorga ventajas en identificar factores de riesgo en las organizaciones, siendo la auditoría un proceso que ayuda a conocer limitaciones y acciones que pueden comprometer el correcto desarrollo de la empresa, resultado que es similar al valor  $r=0,627$  obtenido tras la aplicación del instrumento en este estudio. Esta cifra valida la hipótesis que señala que el control de los procesos realizados en la empresa permite tener una gestión mucho más eficaz a través del registro de las acciones internas y verificar su correcto funcionamiento.

## Conclusiones

**Primero.** - Se determinó que existe una relación entre el gobierno digital de la gestión administrativa en la división de informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021. Mediante la prueba de correlación de Spearman donde se pudo obtener un valor que manifiesta una correlación positiva moderada por su valor de 0,748 considerándose así por su cercanía la número 1.

**Segundo.** - Se determinó que existe una relación entre el gobierno digital y la modernización de la planeación administrativa en la división de informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021. Mediante la prueba de correlación de Spearman donde se pudo obtener un valor que manifiesta una correlación positiva moderada por su valor de 0,633 considerándose así por su cercanía la número 1.

**Tercero.** - Se determinó que existe una relación entre el gobierno digital y la modernización de la dirección administrativa en la división de informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021. Mediante la prueba de correlación de Spearman donde se pudo obtener un valor que manifiesta una correlación positiva moderada por su valor de 0,676 considerándose así por su cercanía la número 1.

**Cuarto.** - Se determinó que existe una relación entre el gobierno digital y la modernización del control administrativo en la división de informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021. Mediante la prueba de correlación de Spearman donde se pudo obtener un valor que manifiesta una correlación positiva moderada por su valor de 0,627 considerándose así por su cercanía la número 1.

## **Recomendaciones**

**Primero.** - Como se pudo identificar, el gobierno digital y la modernización mantienen una relación estrecha, por lo que se considera apropiado para mejorar la división informática idear sistemas digitales que automaticen las actividades de procesamiento de trámites y recojo de datos. Con el establecimiento de estos procesos se ahorrará tiempo en la gestión interna en esta división de la policía, permitiendo a los agentes tomar acción en otras áreas.

**Segundo.** -De la misma manera, para que la modernización de la planeación administrativa sea eficaz y beneficiosa para todos, los planes a proponer deben considerar acciones interactivas para la población que no maneja muy bien las herramientas tecnológicas. De la misma manera, en el momento en el que se establezcan los sistemas digitales, los colaboradores deben recibir capacitaciones para poder manejar eficientemente los nuevos sistemas.

**Tercera.** - En la dirección administrativa de esta división informática sería correcto implementar un incentivo a las ideas innovadoras propuestas por los colaboradores en base a los servicios digitales, de esta manera se podrán integrar las medidas tecnológicas en los procesos administrativos policiales.

**Cuarto.** - Finalmente, en el caso del control administrativo, se considera necesario mejorar los canales de comunicación entre áreas empleando los sistemas digitales, de esta manera se podría conocer inmediatamente los procesos necesarios a completar, los avances concretados y obtener la documentación de cada instancia en la que se encuentran

## Referencias

- Agudelo, E., & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizational para la empresa de hoy. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- Albarrán, J. (2015). *Gestión administrativa de las relaciones laborales*. Madrid, España: RA-MA. <https://books.google.com.pe/books?id=Mo6fDwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Granica.  
<https://books.google.com.pe/books?id=keH4DwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Angriman, M. A. (2020). *RESPONSABILIDAD Y PREVENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS*. Buenos Aires: Noveduc.  
[https://books.google.com.pe/books?id=2Sr\\_DwAAQBAJ&pg=PA52&dq=responsabilida  
d+en+el+sector+educativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9vKm85PTwAhX2GbkGHTw  
dA1sQuwUwAXoECAoQBw#v=onepage&q=responsabilidad%20en%20el%20sector%2  
0educativo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2Sr_DwAAQBAJ&pg=PA52&dq=responsabilida+d+en+el+sector+educativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9vKm85PTwAhX2GbkGHTw dA1sQuwUwAXoECAoQBw#v=onepage&q=responsabilidad%20en%20el%20sector%20educativo&f=false)
- Arboleda, G. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*.

Ecuador: [Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar].

<http://hdl.handle.net/10644/7416>

Baudino, S. A. (2017). *Plan Estratégico y Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020: de la Universidad Nacional de La Pampa*. Argentina: Universidad Nacional de La Pampa.

<https://books.google.com.pe/books?id=wKM4DwAAQBAJ&pg=PA62&dq=Plan+estrat%C3%A9gico+institucional&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwivieKTpPXwAhXnYd8KHbUhcVsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=Plan%20estrat%C3%A9gico%20institucional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wKM4DwAAQBAJ&pg=PA62&dq=Plan+estrat%C3%A9gico+institucional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivieKTpPXwAhXnYd8KHbUhcVsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=Plan%20estrat%C3%A9gico%20institucional&f=false)

Bullard, A. (2020). *Destrezas legales en el litigio arbitral*. Perú: Palestra Editores.

<https://books.google.com.pe/books?id=Trf0DwAAQBAJ&pg=PT136&dq=Definir+los+alcances+del+marco+normativo&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwi2wautmfXwAhXoQd8KHZGICIAQ6AEwCXoECAgQA#v=onepage&q=Definir%20los%20alcances%20del%20marco%20normativo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Trf0DwAAQBAJ&pg=PT136&dq=Definir+los+alcances+del+marco+normativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2wautmfXwAhXoQd8KHZGICIAQ6AEwCXoECAgQA#v=onepage&q=Definir%20los%20alcances%20del%20marco%20normativo&f=false)

Burak, E. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?

*Sustainability*. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su12030860>

Castillejos, B., Torres, C., & Lagunes, A. (2016). La seguridad en las competencias digitales de

los millennials. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/688/68848010004/index.html>

Cedeño, A., Asencio, L., & Villegas, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Scielo*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500191&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500191&lng=es&tlng=es)

- Centro de Publicaciones. (2016). *Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras*. España: Textos legales.  
<https://books.google.com.pe/books?id=GTqwDAAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Cerdas, V., Torres, N., García, J., & Fallas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos, XII(2)*.  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101/12286>
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22863>
- De Ibarrola, M. (2018). *Temas clave de la evaluación de la educación básica: Diálogos y debates*. Ciudad de México.  
<https://books.google.com.pe/books?id=18xwDwAAQBAJ&pg=PT132&dq=desempe%C3%B1o+en+el+sector+educativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi64Orj9PTwAhVIA9QKHf8rBugQ6AEwAHoECAyQA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20en%20el%20sector%20educativo&f=false>
- De la Jara, E., & Bazán, C. (2017). *¿Cómo se forman los policías?: Derechos humanos y policía comunitaria*. Perú: Fondo Editorial de la PUCP.  
<https://books.google.com.pe/books?id=CaHNDwAAQBAJ&pg=PT87&dq=comunicaci%C3%B3n+policial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj55KMqPXwAhVnILkGHTmRAh8Q6AEwAXoECAsQA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20policial&f=false>

Díaz, E., & León, M. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Madrid, España: Paraninfo.

<https://books.google.com.pe/books?id=w3qSDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

Dreyer, M. (2019). *PNL: Herramientas para el ámbito educativo*.

[https://books.google.com.pe/books?id=sw2nDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+comunicaci%C3%B3n+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=herramientas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sw2nDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+comunicaci%C3%B3n+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=herramientas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false)

Fernández, F. (2016). Lo real como algoritmo: proyecciones de la arquitectura digital en el ciberespacio. *Revista de Estética y Teoría de las Artes*.

<https://hdl.handle.net/11441/101173>

Fundación Telefónica. (2020). *Sociedad Digital en España 2019*. Madrid: Taurus.

García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53863>

García, J., & Ruiz, M. (2019). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: un diseño para los espacios virtuales de aprendizaje. *Redalyc*. doi:<https://doi.org/10.5944/ried.23.1.25390>

Gavilánez, J. (2015). *Gestión administrativa-operativa y su incidencia en el grado de satisfacción ciudadana del distrito policial de Quevedo, año 2014, Propuesta de reingeniería de procesos*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5736>

- Gómez, D., Alvarado, R., & Martínez, M. (2018). La brecha digital: Una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Redalyc*.  
doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es)
- Haro, R. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía nacional del Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Repositorio de la Universidad San Francisco de Quito]. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4778>
- Heinrichs, H., & Laws, N. (2021). Sustainable Public Administration. *Sustainability*.  
doi:<https://doi.org/10.3390/su13116382>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hortigüela, M., & Sánchez, Ó. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Madrid, España: Paraninfo.  
<https://books.google.com.pe/books?id=kwkLEAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Ibagón, M., Baena, S., Santaella, H., Parejo, L., Santos, E., Rincón, J., . . . Castaño, J. (2019). *Las transformaciones de la administración pública y del derecho administrativo*. Bogotá, Colombia: Externado.  
<https://books.google.com.pe/books?id=lCfYDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

- INEGI. (2018). *Cens Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2017. Memoria de actividades*. México: INEGI.
- <https://books.google.com.pe/books?id=5CHZDwAAQBAJ&pg=PA5&dq=Distribuci%C3%B3n+responsable+de+recursos+en+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj70KDiofXwAhVrRN8KHY4DAxAQ6AEwA3oECAQQA#v=onepage&q=Distribuci%C3%B3n%20responsable%20de%20recursos%20en%20gestion%20administrativa>
- Izquierdo, F., Mohamed, A., & Verdú, F. (2018). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Málaga, España: IC editorial.
- <https://books.google.com.pe/books?id=okwpEAAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Jiménez, R., & Serna, J. (2019). *Información contable para la gestión y su control*. Colombia: Ediciones de la U.
- [https://books.google.com.pe/books?id=PTSjDwAAQBAJ&pg=PA144&dq=Determinaci%C3%B3n+de+est%C3%A1ndares+o+metas+en+una+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-yOfRm\\_XwAhXqYt8KHSAAAV8Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Determinaci%C3%B3n%20de%20est%C3%A1ndares+o+metas+en+una+gestion+administrativa](https://books.google.com.pe/books?id=PTSjDwAAQBAJ&pg=PA144&dq=Determinaci%C3%B3n+de+est%C3%A1ndares+o+metas+en+una+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-yOfRm_XwAhXqYt8KHSAAAV8Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Determinaci%C3%B3n%20de%20est%C3%A1ndares+o+metas+en+una+gestion+administrativa)
- Lai, P. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*. <https://www.revistas.usp.br/jistem/article/view/160852>
- Luna, I. (2019). La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México, como una medida de modernización administrativa a través de la cual los municipios pueden alcanzar resultados concretos y verificables.

[Tesis de maestría, Universidad Autónoma Del Estado De México].

<http://hdl.handle.net/20.500.11799/102933>

Manguinuri Chota, R. (2017). Gestión administrativa y formación profesional técnica en la Escuela técnica superior de la policía nacional de Perú de Puente Piedra, 2017. Perú: Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9027/Manguinuri\\_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9027/Manguinuri_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martinez, F., Subías, J., & Cassany, D. (2016). Acercamiento etnográfico a la alfabetización digital en un instituto de Educación Secundaria Obligatoria en Barcelona. *Redalyc*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283146484010>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*.

doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Ministerio de Educación. (2016). PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN DRE Y UGEL.

[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN\\_18611\\_2016\\_PROTOCOLO\\_DE\\_RECLAMOS.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN_18611_2016_PROTOCOLO_DE_RECLAMOS.PDF)

Molina, Y. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle].

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2766>

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16156>

OCDE. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital*. París, Francia: OECD publishing.

doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>

OCDE. (2017). *Evaluación de impacto del Gobierno Digital en Colombia hacia una nueva metodología*. París, Francia: Éditions OCDE.

doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264284272-es>

OCDE. (2017). *Revisión de Políticas Nacionales de Educación Educación en Chile*. Santiago de Chile.

[https://books.google.com.pe/books?id=gWWQDwAAQBAJ&pg=PA122&dq=comunicaci%C3%B3n+constante+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiN\\_I\\_4hvXwAhWpK7kGHY0PB8UQ6AEwAHoECAoQA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20constante%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gWWQDwAAQBAJ&pg=PA122&dq=comunicaci%C3%B3n+constante+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiN_I_4hvXwAhWpK7kGHY0PB8UQ6AEwAHoECAoQA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20constante%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false)

OCDE. (2018). *Revisión del Gobierno Digital en Colombia Hacia un Sector Público Impulsado por el ciudadano*. París: Éditions OCDE. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264292147-es>

OCDE. (2018). *Revisión del Gobierno Digital en Colombia Hacia un Sector Público Impulsado por el Ciudadano: Hacia un Sector Público Impulsado por el Ciudadano*. Colombia: OCDE.

[https://books.google.com.pe/books?id=4jpbDwAAQBAJ&pg=PA27&dq=Brindar+apoyo+t%C3%A9cnico+en+un+gobierno+digital&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM84qVI\\_XwAhUyTt8KHUQaAxMQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Brindar%20apoyo%20t%C3%A9cnico%20en%20un%20gobierno%20digital&f=f](https://books.google.com.pe/books?id=4jpbDwAAQBAJ&pg=PA27&dq=Brindar+apoyo+t%C3%A9cnico+en+un+gobierno+digital&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM84qVI_XwAhUyTt8KHUQaAxMQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Brindar%20apoyo%20t%C3%A9cnico%20en%20un%20gobierno%20digital&f=f)

Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

PCM. (2021). *Decreto Supremo N° 157-2021-PCM*.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2174363-157-2021-pcm>

PCM. (2021). Estándares de calidad y niveles de servicio para proyectos TIC. Perú: Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1999456-estandares-de-calidad-y-niveles-de-servicio-para-proyectos-tic>

Pérez, D., Duque, G., & Del Prado, C. (2021). *La digitalización de la Colombia rural*. Madrid, España: Dykinson.

<https://books.google.com.pe/books?id=l3AnEAAAQBAJ&printsec=frontcover>

- Piszczek, M., Pichler, S., Ture, O., & Greenhaus, J. (2016). The Information and Communication Technology User Role: Implications for the Work Role and Inter-Role Spillover. *Frontiers in Psychology*. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.02009>
- Ponce, J. (2015). *Diagnóstico de los procesos de participación ciudadana para mejorar la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3343>
- Poó, A., & Morris, J. (2017). *BIM en la construcción*. México: Universidad autónoma Metropolitana. <http://hdl.handle.net/11191/6708>
- Purificación Cerón, F. (2015). *UF2401 - Gestión de contenidos web*. ELEARNING S.L.  
[https://books.google.com.pe/books?id=XVIWDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=gesti%C3%B3n+de+contenidos+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4-pWek\\_XwAhWiFrkGHQlzCcAQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20contenidos%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XVIWDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=gesti%C3%B3n+de+contenidos+en+la+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4-pWek_XwAhWiFrkGHQlzCcAQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20contenidos%20en%20la%20educaci%C3%B3n&f=false)
- Ratheeswari, R. (2018). Information Communication Technology in Education. *Journal of Applied and Advanced Research*. doi:<http://dx.doi.org/10.21839/jaar.2018.v3iS1.169>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redalyc*.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>

- Rué Domingo, J. (2016). *Entornos de aprendizaje digitales y calidad de la educación superior*. Barcelona: UOC. [https://books.google.com.pe/books?id=-k3eDQAAQBAJ&pg=PT140&dq=atenci%C3%B3n+al+estudiante+en+la+calidad+de+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixvc\\_k\\_vTwAhWMGLkGHZ7EA8cQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20estudiante%20en%20la%20calidad%20de%2](https://books.google.com.pe/books?id=-k3eDQAAQBAJ&pg=PT140&dq=atenci%C3%B3n+al+estudiante+en+la+calidad+de+educaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixvc_k_vTwAhWMGLkGHZ7EA8cQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20estudiante%20en%20la%20calidad%20de%2)
- Ruíz López , E. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano*. [Tesis de licenciatura, Repositorio Institucional de la Universidad de la Salle]. [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/222](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/222)
- Salazar, G., & Hernández, M. (2019). *Gestión administrativa y las contrataciones del Estado de la división administrativa en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial de la Policía Nacional del Perú, Chorrillos - 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/987>
- Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Santiago, A., & Silva, M. (2016). El papel de la administración en la evolución humana. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6349279>

- Silva, I., Macías, H., & Santamaría, E. (2017). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa caso CONLAC-T de la provincia de Tungurahua. *Sotavento*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3207658](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3207658)
- Sullivan, M., Bellman, J., Sawchuk, J., & Mariani, J. (2021). Accelerated digital government COVID-19 brings the next generation of digitization to government. *Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/industry/public-sector/government-trends/2021/digital-government-transformation-trends-covid-19.html>
- Tomalá, F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/5848>
- UNCTAD. (2020). Progress made in the implementation of and follow-up to the implementation of and follow-up to the outcomes of the World Summit on the Information Society at the regional and international levels. UNCTAD. <https://unctad.org/webflyer/2019-report-secretary-general-progress-made-implementation-and-follow-outcomes-world>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Yantas, L. (2019). *La auditoría de cumplimiento y su incidencia en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras de la policía nacional del Perú, 2016 – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4934>

Zilio, P., & Puello, J. (2019). Reflexiones sobre la administración pública y el neoliberalismo en  
nuestramérica, siglo XXI. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.1590/1413-2311.247.94991>

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**Título: GOBIERNO DIGITAL Y SU RELACION CON LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISIÓN DE INFORMÁTICA DE LA DIRTIC DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ. 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021?	Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	H1: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	<b>VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>	<b>NIVELES</b>
			SERVICIOS DIGITALES	Programa, dirige, coordina, supervisa y evalúa.	1,2	
				Brinda apoyo técnico en la gestión e implementación de tecnologías digitales.	3,4	
				Promueve la digitalización de los procesos y servicios	5,6	
			ARQUITECTURA DIGITAL	Realiza acciones de coordinación y articulación	7,8	
				Promueve y gestiona la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales	9,10	
				Elabora lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos.	11,12	
			SEGURIDAD DIGITAL	Define los alcances del marco normativo	13,14	
				Supervisa y fiscaliza el cumplimiento del marco normativo	15,16	
Elabora y propone normas reglamentarias y complementarias	17,18					
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021?	Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la PLANEACIÓN administrativa en la División de Informática de	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>	<b>NIVELES</b>
			PLANEACIÓN	Plan estratégico institucional	19,20	
				Plan operativo institucional.	21,22	
Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.	23,24					

		la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021		Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	25,26	
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021?	Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización de la DIRECCIÓN administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	DIRECCIÓN	Estructura orgánica	27,28	
				Especialización	29,30	
				Comunicación entre las áreas y unidades.	31,32	
				Distribución responsable de recursos	33,34	
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021?	Explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la modernización del CONTROL administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú. 2021	CONTROL	Evaluación de desempeño	35,36	
				Determinación de estándares o metas.	37,38	
				Supervisión de los sistemas de la entidad	39,40	
				Capacitación	41,42	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>		<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b>
Tipo de investigación básica y de nivel correlacional Enfoque cuantitativo		La población está compuesta por 66 efectivos policiales que laboran en la DIRTIC		TÉCNICA: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	SPSS	





e60	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	5	
e61	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	
e62	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4
e63	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	
e64	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4
e65	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3
e66	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4

## Anexo N° 03: Instrumento de la Investigación

### CUESTIONARIO

**Título:**

La presente es una encuesta que tiene por finalidad explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú.

**Indicaciones:**

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

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

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?					
2. ¿Se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?					
3. ¿Se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales?					
4. ¿Desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales?					
5. ¿Se debe promover la digitalización de los procesos y servicios?					
6. ¿Digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública?					
7. ¿Se deben realizar acciones de coordinación y articulación?					
8. ¿Las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana?					
9. ¿Se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales?					
10. ¿Al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará?					

11. ¿Deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos?					
12. ¿Está de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital?					
13. ¿se deben definir los alcances del marco normativo?					
14. ¿Al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales?					
15. ¿Se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo?					
16. ¿Es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital?					
17. ¿Se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias?					
18. ¿Las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad?					
19. ¿El implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?					
20. ¿Es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?					
21. ¿El implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?					
22. ¿Piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?					
23. ¿Está usted de acuerdo en que se debe identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades?					
24. ¿Al identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa?					
25. ¿Se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal?					
26. ¿El personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de					

los instrumentos que van a emplear al realizar su labor?					
27. ¿La estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?					
28. ¿Cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa?					
29. ¿Está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo?					
30. ¿El poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor?					
31. ¿Debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa?					
32. ¿Está de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado?					
33. ¿Piensa usted que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa?					
34. ¿Al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados?					
35. ¿Se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente?					
36. ¿Está usted de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente?					
37. ¿Piensa que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad?					
38. ¿Tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz?					
39. ¿Se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad?					
40. ¿Tener supervisados los sistemas que posee una entidad evita que ocurra alguna falla con estos?					
41. ¿Piensa que se debe capacitar a los empleados eventualmente?					
42. ¿La capacitación ayuda a los empleados a generar habilidades para cumplir su labor de manera más eficiente?					

## Anexo N° 04: Instrumento de Validación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Servicios Digitales								
1	¿Se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
2	¿Se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
3	¿Se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		
4	¿Desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales?	X		X		X		
5	¿Se debe promover la digitalización de los procesos y servicios?	X		X		X		
6	¿Digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública?	X		X		X		
Arquitectura Digital								
7	¿Se deben realizar acciones de coordinación y articulación?	X		X		X		
8	¿Las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana?	X		X		X		

9	¿Se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		
10	¿Al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará?	X		X		X		
11	¿Deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos?	X		X		X		
12	¿Está de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital?	X		X		X		
Seguridad Digital								
13	¿se deben definir los alcances del marco normativo?	X		X		X		
14	¿Al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales?	X		X		X		
15	¿Se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo?	X		X		X		
16	¿Es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital?	X		X		X		
17	¿Se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias?	X		X		X		
18	¿Las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad?	X		X		X		
Planeación								

19	¿El implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
20	¿Es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
21	¿El implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
22	¿Piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
23	¿Está usted de acuerdo en que se debe identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
24	¿Al identificar que acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
25	¿Se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal?	X		X		X		
26	¿El personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de los instrumentos que van a emplear al realizar su labor?	X		X		X		
Dirección								
27	¿La estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		

28	¿Cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa?	X		X		X		
29	¿Está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo?	X		X		X		
30	¿El poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor?	X		X		X		
31	¿Debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa?	X		X		X		
32	¿Está de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
33	¿Piensa usted que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa?	X		X		X		
34	¿Al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados?	X		X		X		
Control								
35	¿Se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente?	X		X		X		
36	¿Está usted de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente?	X		X		X		
37	¿Piensa que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad?	X		X		X		
38	¿Tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz?	X		X		X		

39	¿Se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad?	X		X		X		
40	¿Tener supervisados los sistemas que posee una entidad evita que ocurra alguna falla con estos?	X		X		X		
41	¿Piensa que se debe capacitar a los empleados eventualmente?	X		X		X		
42	¿la capacitación ayuda a los empleados a generar habilidades para cumplir su labor de manera más eficiente?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de**

**aplicabilidad:**

Aplicable [ X]

Aplicable después

de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez**

**validador:**

**Petrlik Azabache, Iván Carlo**

**DNI: 10140461**

**Especialidad del validador:**

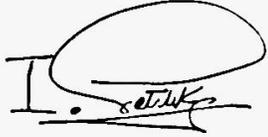
**Ingeniero de sistemas**

**1 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Servicios Digitales								
1	¿Se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
2	¿Se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
3	¿Se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		
4	¿Desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales?	X		X		X		
5	¿Se debe promover la digitalización de los procesos y servicios?	X		X		X		
6	¿Digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública?	X		X		X		
Arquitectura Digital								
7	¿Se deben realizar acciones de coordinación y articulación?	X		X		X		
8	¿Las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana?	X		X		X		
9	¿Se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		

10	¿Al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará?	X		X		X		
11	¿Deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos?	X		X		X		
12	¿Está de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital?	X		X		X		
Seguridad Digital								
13	¿se deben definir los alcances del marco normativo?	X		X		X		
14	¿Al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales?	X		X		X		
15	¿Se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo?	X		X		X		
16	¿Es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital?	X		X		X		
17	¿Se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias?	X		X		X		
18	¿Las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad?	X		X		X		
Planeación								
19	¿El implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		

20	¿Es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
21	¿El implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
22	¿Piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
23	¿Está usted de acuerdo en que se debe identificar qué acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
24	¿Al identificar qué acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
25	¿Se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal?	X		X		X		
26	¿El personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de los instrumentos que van a emplear al realizar su labor?	X		X		X		
Dirección								
27	¿La estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
28	¿Cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa?	X		X		X		

29	¿Está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo?	X		X		X		
30	¿El poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor?	X		X		X		
31	¿Debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa?	X		X		X		
32	¿Está de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
33	¿Piensa usted que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa?	X		X		X		
34	¿Al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados?	X		X		X		
Control								
35	¿Se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente?	X		X		X		
36	¿Está usted de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente?	X		X		X		
37	¿Piensa que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad?	X		X		X		
38	¿Tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz?	X		X		X		
39	¿Se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad?	X		X		X		

40	¿Tener supervisados los sistemas que posee una entidad evita que ocurra alguna falla con estos?	X		X		X		
41	¿Piensa que se debe capacitar a los empleados eventualmente?	X		X		X		
42	¿la capacitación ayuda a los empleados a generar habilidades para cumplir su labor de manera más eficiente?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de**

**aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después

de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez**

**validador:**

**Franco Medina, Jorge Lázaro**

**DNI: 06104551**

**Especialidad del validador:**

**Ingeniero de sistemas**

**1 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Servicios Digitales								
1	¿Se deben programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
2	¿Se deben tener establecidas múltiples fechas para programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios digitales?	X		X		X		
3	¿Se debe brindar apoyo técnico al personal que trabaja con la gestión e implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		
4	¿Desmotiva a los trabajadores no saber gestionar o implementar las tecnologías digitales?	X		X		X		
5	¿Se debe promover la digitalización de los procesos y servicios?	X		X		X		
6	¿Digitalizar los procesos y servicios agilizan y hacen eficaz la búsqueda de información pública?	X		X		X		
Arquitectura Digital								
7	¿Se deben realizar acciones de coordinación y articulación?	X		X		X		
8	¿Las acciones de coordinación y articulación ayudan al correcto desarrollo del gobierno digital y motivan la participación ciudadana?	X		X		X		
9	¿Se debe promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales?	X		X		X		

10	¿Al promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales la calidad del servicio que brindan los gobiernos digitales mejorará?	X		X		X			
11	¿Deben elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos?	X		X		X			
12	¿Está de acuerdo en que al elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías y modelos aumentará la eficacia del gobierno digital?	X		X		X			
Seguridad Digital									
13	¿se deben definir los alcances del marco normativo?	X		X		X			
14	¿Al definir los alcances del marco normativo se visualizarán cambios positivos en la seguridad de los gobiernos digitales?	X		X		X			
15	¿Se debe supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo?	X		X		X			
16	¿Es importante supervisar y fiscalizar el cumplimiento del marco normativo para que exista un correcto orden en el sistema del gobierno digital?	X		X		X			
17	¿Se deben elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias?	X		X		X			
18	¿Las normas reglamentarias y complementarias son necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad?	X		X		X			
Planeación									
19	¿El implementar un plan estratégico institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X			

20	¿Es necesario un plan estratégico institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
21	¿El implementar un plan operativo institucional contribuye de manera positiva al funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
22	¿Piensa usted que es necesario un plan operativo institucional para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
23	¿Está usted de acuerdo en que se debe identificar qué acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
24	¿Al identificar qué acciones específicas contribuyen al cumplimiento de las actividades podría apreciarse una mejora en el funcionamiento de la gestión administrativa?	X		X		X		
25	¿Se debe tener un conocimiento sustancioso acerca de los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa por parte de todo el personal?	X		X		X		
26	¿El personal del área de gestión administrativa debe poseer cierto interés en conocer acerca de los instrumentos que van a emplear al realizar su labor?	X		X		X		
Dirección								
27	¿La estructura orgánica es importante para que la gestión administrativa se desarrolle correctamente?	X		X		X		
28	¿Cree que una estructura orgánica contribuiría de manera positiva al funcionamiento y organización de la gestión administrativa?	X		X		X		

29	¿Está usted de acuerdo en que el personal que labora en el área de gestión administrativa deba tener una especialización en ese cargo?	X		X		X		
30	¿El poseer una especialización en gestión administrativa define que tan bien puede desarrollarse una persona su labor?	X		X		X		
31	¿Debe existir una adecuada comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa?	X		X		X		
32	¿Está de acuerdo en que la comunicación entre las áreas y unidades de la gestión administrativa es importante para generar un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
33	¿Piensa usted que se debe hacer una responsable distribución de recursos en el área de gestión administrativa?	X		X		X		
34	¿Al no distribuir los recursos adecuadamente ocasiona que estos sean mal empleados?	X		X		X		
Control								
35	¿Se debe realizar una evaluación de desempeño periódicamente?	X		X		X		
36	¿Está usted de acuerdo en que las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar si los empleados están realizando su labor adecuadamente?	X		X		X		
37	¿Piensa que se deben tener determinados de estándares o metas de una entidad?	X		X		X		
38	¿Tener determinados los estándares o metas de una entidad ocasiona que estos se cumplan de manera más ordenada y eficaz?	X		X		X		
39	¿Se deben supervisar de los sistemas que posee una entidad?	X		X		X		



## Anexo N° 05: Gráficos estadísticos descriptivos

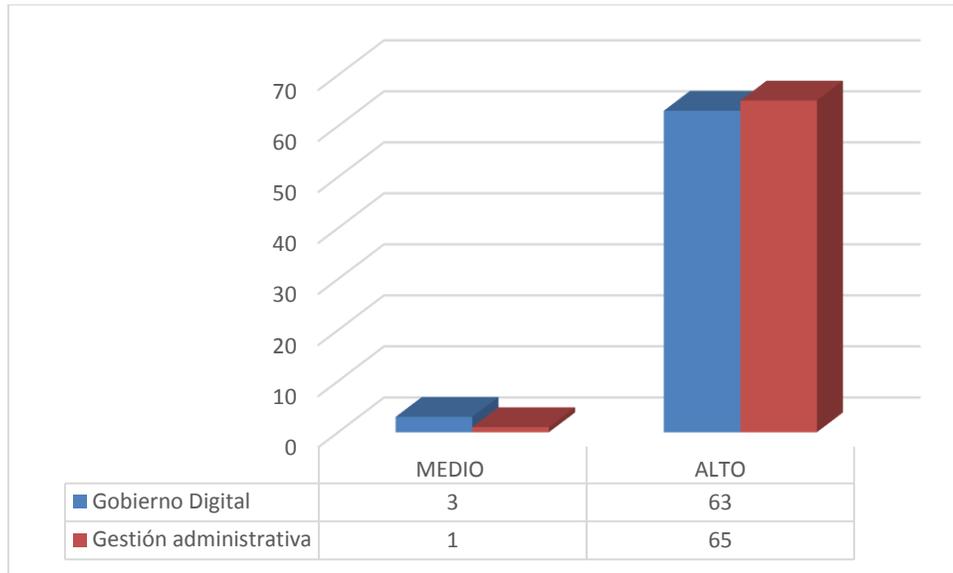


Figura 43: Gráfico de la estadística descriptiva entre las variables gobierno digital y gestión administrativa.

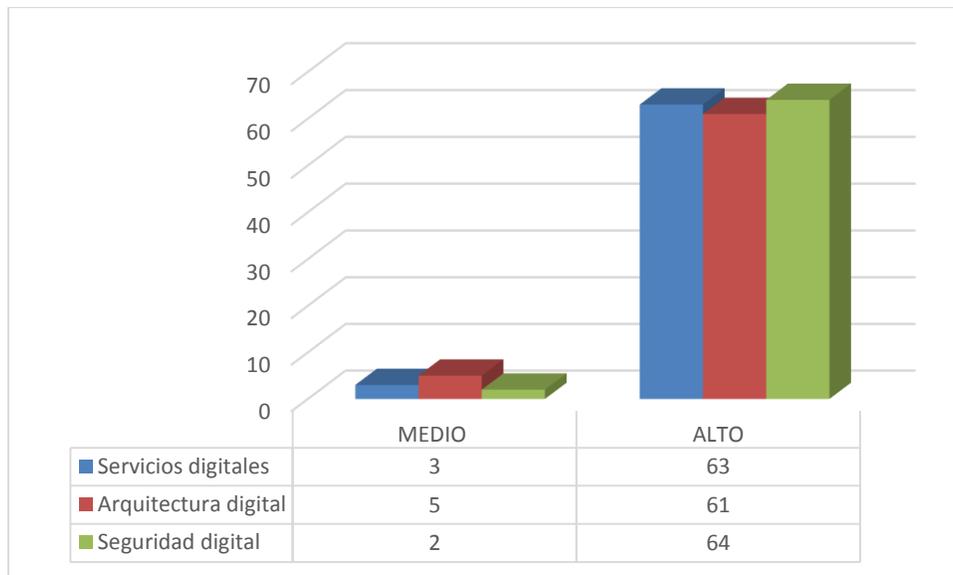
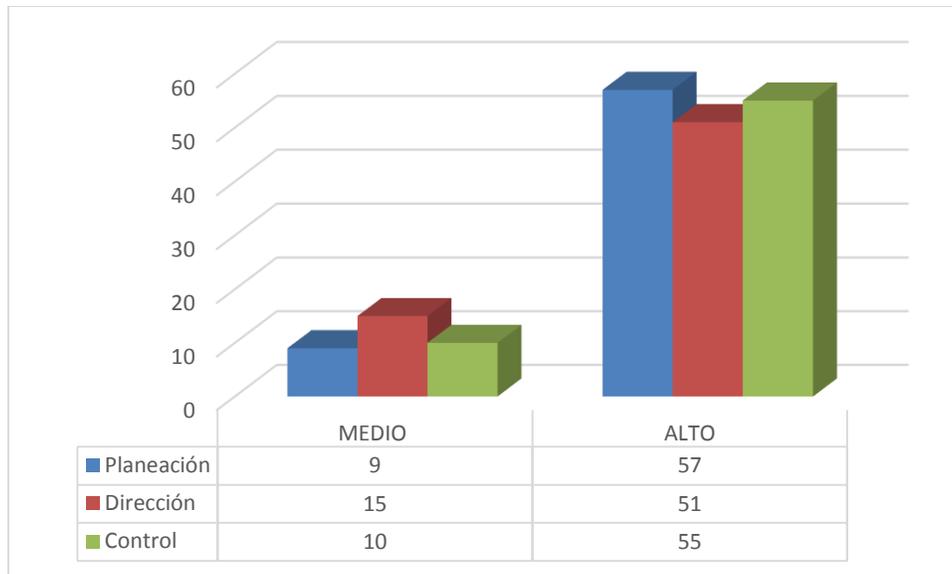


Figura 44: Gráfico de la estadística descriptiva de las dimensiones de la variable gobierno digital.



*Figura 45: Gráfico de la estadística descriptiva de las dimensiones de la variable gestión administrativa.*