



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y gestión administrativa en una  
municipalidad distrital de Lambayeque, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Figueroa Huanca, Catherine ([orcid.org/0000-0001-8613-6192](https://orcid.org/0000-0001-8613-6192))

**ASESOR:**

Dr. Ñique Carbajal, Cesar Armando ([orcid.org/0000-0001-6442-9656](https://orcid.org/0000-0001-6442-9656))

**CO-ASESOR:**

Dr. Malca Saavedra, Jhon Wilian ([orcid.org/0000-0002-8751-4412](https://orcid.org/0000-0002-8751-4412))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, que siempre me guía, protege y cuida en el transcurso de nuestra vida. A una persona en especial como es mi Sobrina Fátima Lizet Farro Figueroa, quien dejó de existir en un accidente en noviembre y no pudo acompañarme para festejar este objetivo, siempre te recordaré mi pequeña Princesita. Quien me siguió dando las fuerzas para concluir con mi maestría en gestión pública; a mis docentes con quienes estoy muy agradecida por las enseñanzas brindadas en cada clase que me ha permitido descubrir el sentido a mi formación académica.

**Catherine Figueroa**

## **Agradecimiento**

Muestro un profundo agradecimiento a los doctores Ñique Carbajal, Cesar y Malca, Jhon Wilian por haberme incentivado a poder concluir con mi tema de investigación; al igual que a todos los trabajadores de la municipalidad de púcala, quienes me brindaron el apoyo para poder aplicar mis instrumentos para la recolección de datos de mi tema de investigación y haberme dedicado un poco de su tiempo.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de estudio .....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento .....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel del gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Lambayeque	19
Tabla 2	Nivel de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque	20
Tabla 3	Características sociodemográficos de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.	21
Tabla 4	Prueba de normalidad de los datos	22
Tabla 5	Relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque 2022	23

## Resumen

Las tecnologías digitales pueden ser importantes para los responsables del desarrollo de políticas y los servidores públicos, ya que pueden aumentar el rendimiento de la gestión por resultados. Sin embargo, implementar el gobierno digital es difícil y la aceptación entre los ciudadanos puede ser lenta; dicho esto, el estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022; la metodología empleada fue cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental-correlacional, cuya muestra quedó conformada por 50 funcionarios públicos, a quienes se les administró dos instrumentos, los cuales tuvieron un alfa de cronbach de 0.866 y 0.915 respectivamente. Como resultado se obtuvo que el nivel que predominó en el gobierno electrónico fue alto (74%) y en la gestión administrativa es bueno con el 74%, es decir, la municipalidad viene implementando de manera óptima la transformación digital, contribuyendo a la optimización de los trámites a realizar. Se concluyó que con un valor de  $\text{sig} < 0,001$  menor de 0,05 y con la prueba de Pearson ( $R^2=0,906$ ) existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, en un grado alto.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, tecnologías de la información, gestión por resultados, gestión pública.

## Abstract

Digital technologies can be important for policy makers and public servants, as they can increase the performance of managing for results. However, implementing digital government is difficult and acceptance among citizens can be slow; Having said this, the study aims to determine the relationship between electronic government and administrative management in workers of a district municipality of Lambayeque, 2022; The methodology used was quantitative, of a basic type, non-experimental-correlational design, whose sample was made up of 50 public officials, who were administered two instruments, which had a Cronbach's alpha of 0.866 and 0.915 respectively. As a result, it was obtained that the level that prevailed in electronic government was high (74%) and in administrative management it is good with 74%, that is, the municipality has been optimally implementing digital transformation, contributing to the optimization of the procedures to carry out. It was concluded that with a value of  $\text{sig} < 0.001$  less than 0.05 and with the Pearson test ( $R^2 = 0.906$ ) there is a direct and significant relationship between electronic government and administrative management in workers of a district municipality of Lambayeque, in a high grade.

**Keywords:** Electronic government, information technologies, management for results, public management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, el gobierno electrónico toma un rol muy importante al brindar accesibilidad a las actividades públicas que admiten a todos los residentes efectuar sus trámites y documentos de forma rápida y de fácil acceso para todos; lo que ayuda a mejorar el sistema institucional, mejorar la economía y aumentar la transparencia del proceso.

A nivel mundial, en naciones en desarrollo como Afganistán, esta herramienta todavía se usa, pero hay muchos problemas asociados con la cooperación, intercambiar información y la concientización sobre el gobierno electrónico (Samsor, 2020).

De manera similar, según Mohammad (2021) considera que el programa de gobierno electrónico jordano sufre serios problemas y necesita ser reformado y reestructurado por completo, ya que ha perdido atractivo entre la gente común debido a la falta de esperanza. Desde el mismo punto de vista, Dhonju y Shakya (2019) dicen que la falta de planificación estratégica, gestión del cambio, las restricciones financieras, la mala economía, la alfabetización, la falta de conocimiento de la construcción, la falta de apoyo administrativo, la privacidad y la seguridad son las principales preocupaciones en Nepal, relacionadas con la inclusión de servicios electrónicos en las instituciones públicas.

De igual manera, según Digital Government Studies (2019) señala que los países en desarrollo se han esforzado por aprovechar las TIC durante la última década y países del norte y oriente medio de África (MENA) no escapan a este patrón. Sin embargo, los esfuerzos de gobierno digital en la región todavía se perciben como actividades de apoyo técnico y no como un componente estratégico central de las actividades del sector público. En esa misma línea, en Francia, se ha trabajado arduamente con el fin de acoger iniciativas específicas relacionado al gobierno electrónico, sin embargo, la corrupción se ha convertido en un problema global que representa una amenaza para la rendición de cuentas, gobernanza y transparencia (Wellalage et al., 2019).



Fakhoury (2020) también destaca que, a pesar de que Dinamarca fue el país número uno en brindar servicios online en 2018, donde más del 89% de la población usa servicios electrónicos, a pesar de que muchos otros países como Egipto están luchando; ya que la aceptación de servicios electrónicos solo abarca un 2%. Además, Naciones Unidas (2018) indica que el Reino Unido es el líder mundial en los servicios públicos e información mediante Internet y el gobierno electrónico, seguido de Australia y Corea del Sur.

En el ámbito nacional, ComexPerú (2021) señaló que la SEGDI utiliza un marco oficial para evaluar el desarrollo del gobierno digital en diferentes ramas del gobierno, pero solo el 36% de las instituciones públicas se están transformando digitalmente. Se confirmó como parte de los planes de su administración trasladando a Perú a una transformación digital que requiere de la participación de todos es una tarea de alta complejidad. Por su parte, Jaquehua et al. (2021) argumentaron que el Perú tiene un gran atraso en el uso de las TIC en comparación con otros países, afectando a todos los sectores y en especial a la gestión en los municipios. Por otro lado, Montero (2017) reportó que, en la zona de Lima, un 73% de pobladores califican como bajas las inversiones realizadas en el gobierno electrónico, lo que genera insatisfacción con el uso de esta herramienta en las diversas municipalidades de dicha ciudad.

Además, en el 2020, los países promulgaron inmovilización social debido a la COVID-19. Esto ha creado la necesidad de un gobierno electrónico para facilitar a los ciudadanos el consumo de servicios gubernamentales en línea, sin embargo, un 60% de ciudadanos es indiferente al gobierno electrónico, debido a que desconocen el uso de las Tics y porque los funcionarios públicos no les explican acerca del manejo de la página web de las diversas municipalidades (Espinoza, 2022).

A nivel local, en una municipalidad distrital de Lambayeque, el gobierno electrónico juega un papel importante en la prestación de mejores servicios a los ciudadanos de este distrito; no obstante, entre los objetivos del gobierno electrónico se tiene simplificar los procedimientos administrativos tradicionales., no se está logrando, debido a que los funcionarios públicos que laboran en dicho municipio no manejan las tecnologías de la información, generando cuellos de

botellas en la gestión administrativa. Por ello, se necesita de un gobierno electrónico adecuado que pueda mejorar los procesos comunitarios para aumentar la participación ciudadana.

En este caso, como pregunta de investigación, queda constituida: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022? Dicho ello, este estudio se justifica por su importancia práctica, ya que tiene como finalidad evaluar el alcance de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad de Lambayeque, en áreas donde la gobernanza de las TIC no es ampliamente utilizada en Perú. Además, presentó un valor social, ya que los principales beneficiarios directos de este informe serán los servidores públicos de dicho municipio y como indirectos serán los ciudadanos de dicha comunidad.

El capítulo termina con una declaración de objetivos, que se estructura de la siguiente manera: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022; y los específicos recaen en los siguientes: a) Identificar el nivel del gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Lambayeque; b) Identificar el nivel de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque y c) determinar las características sociodemográficos de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.

Por todo lo anterior, las hipótesis de este estudio son: H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque 2022 y la hipótesis H0: no existe relación entre e el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se mostraron los principales antecedentes y bases teóricas que responden a las variables que se están analizando e investigando; por tal razón, se comenzó con la descripción de los trabajos previos en el ámbito internacional, donde (Tejedo et al., 2022) mostró el objetivo de estudiar cómo la mayoría de las municipalidades portuguesas pueden explicar la implementación de métodos y medidas de participación a través de programas de gobierno electrónico para mejorar la interacción y participación con el público. Paralelamente, se trabajó dentro del diseño del método de interpretación con 107 colaboradores, a partir del análisis de participación y conocimiento municipal, los municipios se han comprometido a lo largo de los años a desarrollar programas en línea de participación ciudadana inteligente, y muchos municipios implementan la mayoría de los programas.

Además, Kovan (2021) en su estudio lleva por título "El papel del gobierno electrónico en la habilitación de la reforma administrativa en el sector público en Irak" como principal propósito estudiar el progreso del papel del gobierno electrónico para permitir la reforma administrativa en el Gobierno de Kurdistán. Esta investigación implicó el uso de un método descriptivo cuyo instrumento fue el cuestionario. Ante ello, como resultado principal el gobierno electrónico se sitúa en un nivel alto con el 61%, además un papel importante para permitir la reforma administrativa, reducir la corrupción y liderar la calidad del trabajo para promover la buena gobernanza. Se concluyó, que no garantiza permitir la reforma administrativa y el fin de la corrupción, si el entorno de establecimiento del proyecto de gobierno electrónico no es aplicable.

Bajo ese mismo contexto Tello (2020) en su artículo que lleva por denominación "Mecanismos de gobierno electrónico para potenciar la participación ciudadana y la gestión administrativa en Colombia", esto ha mostrado el propósito de conocer sobre gobierno electrónico en las zonas del país que están siendo evaluadas, para ello se trabajó en el proceso descriptivo y con 89 funcionarios de gobierno. Por lo tanto, el peor resultado fue que el gobierno electrónico continúa siendo malo para el público evaluado (45%). Se

concluyó que los ciudadanos creen que la página web no está funcionando bien en las diferentes categorías o tramites a realizar.

A nivel nacional, en Amazonas, Valderrama (2022) lleva como título “Gobierno electrónico y gestión administrativa del personal administrativo de una Gerencia Sub Regional de Amazonas” presenta como fin medir la relación entre la gestión electrónica y la gestión administrativa de los empleados en la administración subregional. La metodología del estudio presentó un enfoque de correlación. Se encontró que el 42% encontró que el gobierno electrónico en las administraciones subregionales de la Amazonía se desarrolló en un nivel bajo. Lo mismo ocurre con la gestión administrativa debido a que el 43% del personal tiene una gestión moderada. Además, se ha concluido que el gobierno electrónico y la gestión administrativa muestran una relación muy significativa, como lo muestra el valor de 0,000 y el Rho de Spearman de 0,847; en efecto, si se mejora el rendimiento del gobierno electrónico conducirá al fortalecimiento de la gestión administrativa en la institución en estudio.

En la ciudad de Ica, Nugkuag (2021) en su tesis planteando como objetivo identificar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en un municipio distrital de la ciudad antes nombrada. Por lo tanto, el estudio fue cuantitativo y correlativo, trayendo como resultados que la gestión administrativa se sitúa en un nivel bajo con el 54%, debido a que los procesos de planeamiento y dirección no se desarrollan de manera oportuna generando cuellos de botella. Se concluyó que hubo correlación entre las variables experimentadas con un el valor de 0,000; es decir, mejorando el gobierno electrónico se tendrá un mejor manejo de la gestión administrativa en el municipio.

Por su parte Moreno (2021) en su tesis presenta como finalidad identificar la asociación entre la gestión administrativa y del gobierno digital en un municipio de San Martín; es así, que el enfoque metodológico fue correlacional. Los resultados que más han predominado es que existe una correlación positiva alta de 0.870 entre las variables analizadas, es decir, a una mayor implementación del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa.

Adicionalmente, en Arequipa Valdivia y Cáceres (2018) en su estudio ha tenido como fin establecer la relación entre el gobierno electrónico y la administración pública. Este estudio fue de naturaleza no experimental y tuvo un diseño correlacional y la muestra estuvo conformada por 29 personales del municipio de Jacobo Hunter. Se encontró una relación confirmada entre variables con un coeficiente correlacional de 0,495 y  $p\_value = 0,006 < 0,006$  de significancia; por ende, se puede afirmar que a través de un manejo eficiente del gobierno electrónico la gestión administrativa mejorara en la municipalidad de Arequipa. Se concluyó que el gobierno electrónico es desarrollado de forma oportuna por los trabajadores de dicha municipalidad.

A nivel local, en la ciudad de Chepén, Muro (2021) desarrolló su estudio cuya finalidad ha sido evaluar el nivel de correlación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en el municipio de dicha ciudad. El carácter del estudio fue correlativo, se utilizó una muestra de 30 servidores y para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios. Como resultado de la selección de Pearson, se encontró una relación con un índice de 0,896 y un valor de significancia de 0,000 entre las variables presentadas por el autor; en efecto, con el desarrollo del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa. De igual manera, en cuanto al gobierno electrónico prevaleció el nivel medio siendo del 63%.

Carrión (2019) en su estudio ejecutado en Chiclayo, tiene como finalidad desarrollar una estrategia de promoción del gobierno electrónico, que permita mejorar el servicio a los ciudadanos en el campo de la administración pública; donde se integró el estudio y se trabajó con 89 colaboradores, donde el principal resultado es la necesidad de capacitar al personal directivo de la organización en el uso de las TIC, además, se destaca la necesidad de contar con un portal renovado con servicios de la red, para que el usuario realice solicitudes electrónicas a través del portal web. Se ha concluido que, en la entidad existe una buena eficacia en el manejo del gobierno electrónico.

Cambiando de contexto, ahora se explican los conceptos de cada variable, primero se tiene al e-gobierno, de tal manera que Bertot et al. (2015) manifiesta que en respuesta a estos desafíos, se utiliza las tecnologías y el

internet para intercambian información y facilitan las interacciones entre los organismos gubernamentales, las empresas y los ciudadanos como parte de un sistema de gobierno más amplio. Un canal a través del cual se aborda esto son las redes sociales, incluidas las plataformas de redes y difusión, como Facebook y Twitter, y las herramientas en línea personalizadas para obtener comentarios y otros objetivos del gobierno electrónico.

Además, facilita los servicios electrónicos y la entrada de la tecnología de Internet en los gobiernos; por ende, su desarrollo e implementación de esta herramienta (gobierno electrónico) puede ser percibido como un sistema social complejo, que contiene asuntos de organización, económicas y sociales (Meiyanti et al., 2017). Paralelamente a ello, teniendo en cuenta a Ziemba et al. (2016) manifiesta que el gobierno electrónico es causado por la integración de factores tales como: Actitudes culturales, situación política, cambios organizacionales y los avances tecnológicos, diseñados para apoyar y alentar el cambio en las instituciones gubernamentales.

De la misma manera, Dhaoui (2021) afirma que con un gobierno electrónico efectivo, el proceso de transferencia de información al público y otras organizaciones y actividades administrativas será mejor, más rápido y más claro; es decir, el gobierno electrónico puede incrementar la responsabilidad del gobierno. Ante este cambio estará bajo la teoría que postula Layne y Lee quienes dicen que cualquier organización que asuma o promueva el e-gobierno debe cumplir con dos criterios principales: el primero de ellos, está asociado con la complejidad de la tecnología en la organización, y el segundo está relacionado con la forma en que se gestionan en la organización. Por esta razón, se puede considerar que la complejidad de la tecnología organizativa está creciendo como un tipo diferente de tipo vertical, lo que demuestra que tiene una transición de lo simple a lo complejo, sin embargo, en el caso de la integración, es menos de una vertical, que se divide en los más importantes de la sociedad (Calmet, 2021).

Por tal motivo, Napitupulu (2016) argumenta que esta variable está referida al método que manejan los gobiernos para tener éxito en dicha gestión, que permite a los ciudadanos obtener grandes habilidades laborales, al mismo tiempo que asegura que el gobierno sea más responsable. Bajo ese mismo

enfoque según Signore (citado por Dhaoui, 2021) indica que el gobierno electrónico, incluye el uso de las TIC para cambiar el desempeño de las instituciones públicas y sus relaciones con los ciudadanos, las empresas y otros departamentos gubernamentales.

Por lo tanto, las estrategias de desarrollo del gobierno electrónico deben estar impulsadas por el valor en lugar de estar impulsadas por la tecnología, ya que los beneficios del gobierno electrónico no se obtienen al digitalizarlo y colocarlo en línea (Dhaoui, 2021). En consecuencia, las dimensiones del gobierno electrónico, se constituyen bajo los siguientes aspectos: informatización, que según García y Plasencia (2020) argumentaron que desde el punto de vista de la gobernanza pública, la informatización se posiciona como un medio de importancia que permite procesar y registrar requerimientos, conocimiento, crear accesibilidad y hacerlo todo con gran eficiencia y excelencia. Por lo tanto, es necesario tener un buen gobierno debido a la toma de decisiones en tiempo, flexibilidad y precisión, para certificar el bien de los ciudadanos de manera rápida. Con respecto a la segunda dimensión llamada información, está en el hecho de que toda la información disponible en Internet sea actual, completa, confiable y tenga una adecuada relación con las distintas medidas y solicitudes que los ciudadanos deseen cumplir dando un buen trabajo.

Continuando con la definición de las dimensiones, ahora se presenta a la interacción, donde lo descrito por García y Plasencia (2020) quienes destacan que hay una gran cantidad de municipios u organismos públicos que tienen un sitio web que brinda gestión de operaciones (atención al cliente, usuarios, online formatos y seguimiento), tienen acceso y descargan información en diferentes formatos, artículos multilingües, preguntas frecuentes y atención al cliente online. En cuanto a la definición de la cuarta dimensión, denominado transacción, significa que muchos procesos relacionados con las actividades diarias se pueden realizar en línea, ya que es posible realizar seguras transacciones como: actas de nacimiento y defunción, declaraciones de impuestos y tasas, y otros; para que los habitantes busquen servicios de la administración pública a través de sus portales (Naser y Concha, 2015). La última dimensión del e-gobierno es la integración, tal como menciona Naser y Concha (2015) quienes demostraron

que significa acceso inmediato y rápido a los servicios de manera compartida donde los ciudadanos no verán debilidades entre ellos.

No obstante, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), señala que es importante explicar el marco normativo, el cual está regulado por la Ley de Gobierno Digital Nro. 1412, teniendo como fin el propósito de definir las reglas del gobierno digital para mejorar la gestión de los servicios digitales, información digital, seguridad, comunicación, planificación digital y de datos. (Carey y Friel, 2015). Por lo tanto, Ghiggo et al. (2022) sostienen que en los tiempos modernos es posible crear un estado que funcione, restaurar la confianza pública y reducir la burocracia; igualmente, la gobernanza abierta, la transparencia, las rendiciones de cuentas, el gobierno electrónico Además, el gobierno abierto, las rendiciones de cuentas, la transparencia, el gobierno electrónico y el acceso a la información y son las formas más efectivas para mejorar el país de Perú, así como una democracia fuerte, y es importante tener ciudadanos con conocimiento y participación activa.

En consecuencia, la gestión administrativa puede ser atribuida por Pérez et al. (2022) indica que es un conjunto de medidas que posibilitan la prevención, modificación y ejecución de la toma racional de decisiones. Su único fin es brindar servicios de calidad en todos los sectores de la economía. Sumado a ello, según Fasabi y Bardales (2020) indica que es una serie de pasos o pasos que se deben seguir para resolver un problema administrativo.

De igual forma, López y Gil (2015) indican que debido a los controles administrativos que dictan los recursos disponibles para lograr las metas que tiene una entidad, una organización sin controles no tendrá razón de ser del total de recursos que existen. Por lo expuesto anteriormente, la gestión administrativa, se basó en la teoría de clásica de la administración, desarrollada por Henry Fayol, dicha teoría comienza con toda la organización y sus estructuras para lograr la eficiencia representan un enfoque holístico y universal para las organizaciones en las que se designan. Este statu quo establece que toda organización necesita elementos y principios para fortalecer el cuerpo social y facilitar sus actividades. (Espinoza, 2015).



De igual forma define cuatro básicos elementos: planificación, organización, dirección y control (Espinoza, 2015). Además, liderar es una serie de acciones realizadas para dirigir mediante una conducción racional de sus recursos y tareas. Su capacidad para controlar y coordinar acciones y diferentes roles pueden evitar problemas y lograr los objetivos (Rojas, 2020). Por otro lado, Chiavenato (2011) especifica a la organización como una función de gestión que implica asignar tareas, distribuir y asignar los recursos necesarios a equipos o departamentos. Este autor piensa en la organización en un espacio donde no solo lo tangible tiene valor, ya que esta nueva era abre la puerta a la creación. La teoría de la gestión se percibe como enfoques, formas, mejoras en el enfoque de una organización, cambios en sus operaciones y funciones. Briones (2017). Incorporar de esta manera un nuevo modelo de administración pública sugiere una evaluación preliminar e integral de la situación actual. (Ramírez, 2016).

La buena gestión administrativa resulta de una constante sinergia de acciones requeridas para hacer el mejor uso de los recursos que se caracterizan por su constante escasez, de modo que la elección correcta pueda tener un efecto positivo en la organización. Lo que define el nivel de gestión de una empresa se puede dividir en interno y externo. Los factores internos son factores que simplemente dependen de la organización y sobre los cuales puede actuar la información (González, 2019).

La administración municipal, se compone como una actividad básica del gobierno local, encaminada en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del municipio. El hecho es que el nivel de administración municipal es considerado el más básico: está más cerca de la gente, es mejor tener la capacidad de considerar y conocer todas sus necesidades (Buley et al., 2016). Por ello, las dimensiones de esta variable están compuestas por la planificación, el cual se componen como la primera función de gestión, consiste en definir objetivos, establecer metas y establecer recursos y actividades a desarrollar en un período de tiempo específico. La tercera dimensión está referida a la dirección, el cual incluye el uso de planes estratégicos, la dirección tratando de lograr un objetivo, establecidas por la motivación, liderazgo y el flujo comunicativo. En último lugar, está el control, lo que significa que el trabajo se organiza de acuerdo con un

sistema planificado. Asimismo, se desarrolla antes, durante y después de la actuación administrativa y se basa en indicadores, criterios o parámetros de medición que permiten un seguimiento continuo (Vivanco, 2020).

Finalmente, con la explicación de este capítulo, se desarrolla el marco conceptual y estos son: Gobierno electrónico, donde Cuberos et al. (2019) indica que este cambio se refiere al uso de las TIC para cambiar el funcionamiento de los departamentos gubernamentales y sus relaciones con las organizaciones, ciudadanos y otros departamentos gubernamentales. Como segundo concepto se tiene a las tecnologías de la información; este es el desarrollo de sistemas de información, incluido todo el hardware y software informativo, involucrado en la búsqueda, almacenar y compartir información (Alotaibi y Federico, 2017).

Para ir culminando se tiene a los trámites online, el cual, se tiene que Criado y Gil (2016) sustenta que son todas las operaciones se realizan de manera electrónica por medio del portal de la organización en parte, en determinadas etapas o en su totalidad, hasta lograr por completo todas las operaciones se realizan. Finalmente, se tiene a la informatización, que se considera un método necesario que permite a una persona procesar información y, sobre todo, encontrar información que no estaba allí (Criado y Gil, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de estudio

##### 3.1.1 Tipo de investigación

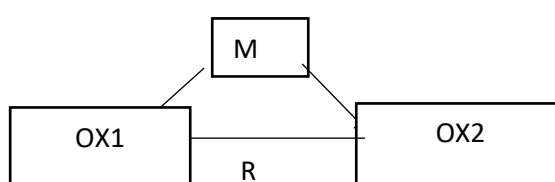
Este estudio siguió el modelo básico propuesto por Cohen y Gómez (2019) porque estas investigaciones poseen como fin desarrollar los conocimientos relacionados con el tema que se está estudiando. Adicional a ello, el estudio fue cuantitativo por lo que, Hernández y Mendoza (2018) refieren que el manejo de números (patrones) es importante para dichos estudios, por ende, todos los hallazgos se presentan en números.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Del mismo modo, este estudio no fue experimental porque el problema se analizó en su estado natural y los estudios no estaban destinados a su uso. Del mismo modo, fue transversal porque había las preguntas se administraban al mismo tiempo. Cambiando de enfoque, fue correlacional, porque según lo planteado por Baena (2017) esto demuestra que estos estudios necesitan describir dos o más variables a nivel de su relación; como resultado, se analizó la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad de Lambayeque. Por lo tanto, se presenta el siguiente esquema:

#### Figura 1

*Esquema del diseño*



**Nota.** M: Muestra, OX1: gobierno electrónico, OX2: gestión administrativa

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual:

Se entiende como la gestión de las TIC's para mejorar el desempeño empresarial y la prestación de servicios por parte de los departamentos

gubernamentales. El desarrollo del gobierno electrónico depende de muchos aspectos como la tecnología de la información, la gestión del personal, los requisitos legales, la confianza pública y la infraestructura (Avotra et al., 2021).

Definición operacional:

Esta variable fue evaluada por medio de una escala ordinal (Likert) y de un cuestionario; donde las dimensiones son: Compromiso con política de informatización, información, transacción, interacción e integración.

### **3.2.2. Variable 2. Gestión administrativa**

Definición conceptual: Según Fasabi y Bardales (2020) indica que esta es una serie de pasos a seguir para resolver un problema administrativo en el sector público. Hay un problema organizativo y direccional, y la solución a esto es tener una buena planificación, investigación previa y objetivos muy claros para que el proceso sea lo más fluido posible; con el compromiso de satisfacer las necesidades de los ciudadanos del país.

Definición operacional: Fue medida mediante un cuestionario y una escala ordinal de Likert, a través de las dimensiones siguientes: Planeamientos, organización, dirección y control.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población: En relación, a este punto de la metodología, lo integró todos los trabajadores administrativos de la municipalidad de Pucalá, siendo un total de 50 colaboradores.

#### **3.3.1. Criterios de inclusión:**

Funcionarios públicos que realizan trabajo presencial.

Personal nombrado y contratado.

Personal que está realizando teletrabajo.

#### **3.3.2. Criterios de exclusión:**

Personal que no estuvo dispuesto a dar su participación en el estudio.

Personal de seguridad y trabajadores de limpieza.

Muestra: Se tomó una muestra de población, lo que significa que se trabajó con las mismas personas (50 funcionarios públicos de la municipalidad).

Muestreo: Como afirma Bernal C. (2015) el muestreo radica en desarrollar ciertas inferencias en los sujetos informantes del estudio; dicho ello, se utilizará el no probabilístico.

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

Sobre el método utilizado en este estudio, según Escobar et al. (2018) asevera que la encuesta se usa como un elemento esencial de recopilación de información a través de preguntas múltiples, el propósito de obtener información importante para ayudar a resolver el problema que se investiga. A su vez, para el control y gestión del gobierno electrónico, se midió mediante pruebas. En cuanto a las herramientas para el cambio de gobierno electrónico, se ha tomado y adaptado al estudio actual la herramienta de Lavilla (2021), por lo que tiene 25 preguntas que son suficientes.

Asimismo, en relación a la gestión administrativa, se tomó en cuenta el instrumento formulado por Calderón (2021) el cual consta de un total de 16 interrogantes y fue medido mediante la escala de siempre hasta casi nunca. En consecuencia, ambos instrumentos han sido nuevamente validados mediante el juicio de expertos; que consiste en los puntos de vista de 3 especialistas en el tema, quienes otorgarán el visto bueno de las preguntas. Asimismo, para la confiabilidad se utilizó el alfa de Combrach.

### **3.5 Procedimiento**

En primer lugar, se otorgó el permiso correspondiente al administrador del municipio en estudio para consentir la recolección de información sobre el modelo en estudio, en esencia, dicho documento fue publicado por la misma casa de estudio de la autora (Universidad César Vallejo). En la segunda etapa se desarrolló las encuestas convenientes para el gobierno electrónico y la gestión administrativa; paralelamente, se fijó la fecha de desarrollo de herramientas (cuestionarios) de autorización planificadas previamente (consentimiento). Luego, cuando las preguntas estaban resueltas, se enviaban a la base de datos; por lo que se mostró el resultado.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Bajo el supuesto, que plantea Gallardo E. (2017), es el análisis de todo lo recolectado en los cuestionarios de las variables. En consecuencia, para las estadísticas el software SPSS V.24 es el programa donde se ha hecho el proceso y corroboración de la información para presentar los resultados mediante graficas o tablas, mostrando los hallazgos más predominantes que se obtienen de los objetivos. En esencia, para la correlación se ha utilizado el Rho de Spermman para evaluar el gobierno electrónico y la gestión administrativa (relación).

### **3.7 Aspectos éticos**

En lo referente, a este punto, Das y Sil (2017) demuestran que los principios de la ética, se sitúan bajo la existencia de cuatro pilares enmarcados en la no maleficencia, beneficencia, justifica, autonomía y en lo que va de la actualidad, se agregan dos pilares esenciales que intervienen con la confidencialidad; como tal, en los siguientes párrafos se detalla de mejor manera.

Autonomía: dice que las personas involucradas en este tema, el personal de la municipalidad, tienen derecho a decidir por sí mismos si quieren participar en este estudio. En efecto, se tiene que respetar los consentimientos informados, por lo tanto, se debe brindarles la información oportuna y clara de lo que se espera en el estudio.

Beneficencia: Esta sección requiere que la investigadora actúe en nombre del participante; por lo tanto, los riesgos deben sopesarse frente a los principales beneficios para maximizar los beneficios y minimizar el riesgo. Por lo tanto, la equidad (justicia) requiere un trato justo, que debe evitar el uso de participantes con el único propósito de reclutarlos para buscar y completar el estudio.

No maleficencia: La autora tiene que evaluar los efectos secundarios posibles y los problemas metodológicos antes confirmar a los participantes. Por lo tanto, se respeta la confidencialidad ya que es importante preservar la privacidad de las funciones públicas del municipio.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados descriptivos que se muestran en las siguientes líneas, responden al primer objetivo específico, el cual, guarda relación con el nivel de gobierno electrónico que se desarrolla en el estudio.

**Tabla 1**

*Nivel del gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Lambayeque*

	N	%
Bajo	0	0,0
Medio	13	26,0
Alto	37	74,0
Total	50	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado al personal de una municipalidad de Lambayeque.

En la tabla 1, se observa que, de 50 trabajadores encuestados, el 74% indicaron que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel alto, el 26% en un nivel medio y ningún trabajador indicó un nivel bajo del gobierno electrónico.

Pasando a otra instancia, en la siguiente tabla se muestra el nivel de gestión administrativa que existe en el municipio en estudio, el cual, ha predominado el nivel adecuado.

**Tabla 2**

*Nivel de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Inadecuado	2	4,0
Regular	11	22,0
Adecuado	37	74,0
Total	50	100,0

*Nota. Cuestionario aplicado al personal de una municipalidad de Lambayeque.*

En tabla 2, de los 50 trabajadores encuestados evaluaron la gestión administrativa del municipio en un 74% un nivel adecuado, el 22% en un nivel regular y el 4% en un nivel inadecuado.



Paralelamente a ello, los aspectos sociodemográficos son importantes que influyen en las variables que se están estudiando, en este caso, la gestión administrativa y el gobierno electrónico en un municipio de Lambayeque.

**Tabla 3**

*Características sociodemográficas de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	24	48,0
Femenino	26	52,0
<b>Edad</b>		
< 34 años	18	36,0
De 34 a 47 años	18	36,0
> 47 años	14	28,0
<b>Tiempo de trabajo</b>		
Menos de 1 año	18	36,0
De 1 a 5 años	20	40,0
Más de 5 años	12	24,0
<b>Estado civil</b>		
Soltero	23	46,0
Conviviente	14	28,0
Casados	13	26,0
Total	50	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado al Personal de una Municipalidad de Lambayeque.

En la tabla 3, los resultados evidencian de 50 trabajadores encuestados de un municipio, el 52% fueron del sexo femenino y el 48% del sexo masculino.

Respecto al rango de edad el 36% tenían menos de 34 años, el 36% de 34 a 47 años y el 28% más de 47 años. El 48% de los trabajadores eran solteros, el 28% eran convivientes y el 26% estaban casados.

El 40% tenían trabajando entre 1 a 5 años, el 36% menos de un año y el 24% más de 5 años.

## Resultados inferenciales

### Prueba de normalidad de los datos

H0: Las variables gobierno electrónico y gestión administrativa tienen una distribución normal.

H1: las variables no tienen una distribución normal.

Sig.: 0.05

Decisión: Sig.  $p < \text{sig. } 0.05$  rechaza H0

### Tabla 4

*Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,122	50	0,059
Gestión administrativa	0,109	50	0,190

Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue de 50 trabajadores, el valor estadístico de la variable gobierno electrónico (0,122) y para la gestión administrativa (0,109). Ambas variables tuvieron un sig.  $> 0.5$ ; por lo tanto, la decisión fue aceptar H0. Indicando que las variables presentan una normal distribución y la prueba estadística para la contrastación de hipótesis fue recomendable la prueba del coeficiente de Pearson.

### Prueba de hipótesis

**H0.** El gobierno electrónico y la gestión administrativa, no se relacionan

**Hi.** El gobierno electrónico y la gestión administrativa, se relacionan

Sig.: 0.05

Decisión: Sig.  $p > \text{sig. } 0.05$  rechaza H0

**Tabla 5**

*Relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque 2022*

		Gestión administrativa
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	,906**
	Sig. (bilateral)	<0,001
	N	50

Finalmente, en la prueba de hipótesis, a través del valor del coeficiente de Pearson ( $R^2=0,906$ ) y el  $\text{Sig}<0,001$ ; valor menor a 0,05. Se confirma la decisión de rechazar  $H_0$ ; y se acepta  $H_1$ .; en ese sentido, se confirma la relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de un municipio de Lambayeque, en un grado alto. Por lo tanto, a un mayor desarrollo del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa porque se facilita la toma de decisiones al contar con la información cuando los diferentes usuarios lo necesitan, con el que se agiliza la atención, eficiencia y transparencia del Gobierno Local.

## V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa a través del gobierno electrónico podría entenderse como la participación en aquellos asuntos públicos que afectan a la sociedad a través de medidas que incluyen la comunicación, consulta o deliberación en línea para mejorar la interacción con los ciudadanos y la sociedad. Por lo mencionado y expuesto anteriormente, los resultados han mostrado que el 74% de los sujetos informantes informaron que el gobierno electrónico se contextualiza sobre un nivel alto. Por lo tanto, estos hallazgos concilian con lo trazado por Kovan (2021) quien ha concluido que dicha variable se sitúa en un nivel alto con el 61%, además un papel importante para permitir la reforma administrativa, reducir la corrupción y liderar la calidad del trabajo para promover la buena gobernanza. Se concluyó, que no garantiza permitir la reforma administrativa y el fin de la corrupción, si el entorno de establecimiento del proyecto de gobierno electrónico no es aplicable. De igual manera, Valdivia y Cáceres (2018) en Arequipa han determinado que el gobierno electrónico es desarrollado de forma oportuna por los trabajadores de dicha municipalidad. Al mismo tiempo, Muro (2021) en Chepén, encontró que el gobierno electrónico prevaleció el nivel medio siendo del 63%. Sin embargo, difieren con lo planteado por Tello (2020) quien encontró que el gobierno electrónico continúa siendo malo para el público evaluado (45%). Además, indico que los ciudadanos creen que la página web no está funcionando bien en las diferentes categorías o tramites a realizar. Lo mismo ocurre, con Valderrama (2022) debido a que el 42% encontró que el gobierno electrónico en las administraciones subregionales de la Amazonía se desarrolló en un nivel bajo. Bajo ese contexto, también concuerdan con Layne y Lee donde dicen que cualquier organización que asuma o promueva el e-gobierno debe cumplir con dos razones principales: el primero de ellos, está asociado con la complicación de la tecnología en el ente, y el segundo está relacionado con la forma en que se gestionan en la organización. Por esta razón, se considera que el problema de la tecnología está creciendo

como un tipo diferente de tipo vertical, lo que demuestra que tiene una transición de lo simple a lo complejo, sin embargo, en el caso de la integración, es menos de una vertical, que se divide en los más importantes de la sociedad. Por lo tanto, se puede deducir que el gobierno electrónico es imperioso en las normativas de anticorrupción, ayudando a los entes a optimizar el desempeño y administrar los resultados. Por lo tanto, las TIC son cada vez más comunes y el crecimiento rápido de la tecnología de la información puede crear tantas posibilidades abiertas como desafíos con respecto a la creación, el acceso y el procesamiento adecuado de la información. Además, esta herramienta se puede ver de diferentes maneras, como la sociedad electrónica o gobierno digital; donde su desarrollo conduce a una mayor satisfacción de las partes interesadas y eficiencia interna con el fin de brindar un servicio personalizado a la ciudadanía.

Continuando con la discusión, ahora se presentan los hallazgos relacionados al nivel de la gestión administrativa en un municipio distrital de Lambayeque, donde el 74% de los sujetos informantes han señalado que es adecuado, seguido del 22% quienes indican que es regular y solo el 5% refieren que es inadecuado. En consecuencia, los hallazgos difieren con lo propuesto por Valderrama (2022) porque en su investigación encontró que la gestión administrativa se sitúa en un nivel moderado con el 43% bajo la percepción de los trabajadores de una gerencia regional de Amazonas. Asimismo, Nugkuag (2021) en su estudio desarrollado en Ica encontró que dicha variable se sitúa en un nivel bajo con el 54%, debido a que los procesos de planeamiento y dirección no se desarrollan de manera oportuna generando cuellos de botella. Al mismo tiempo, coinciden con la base teórica que plantea Fasabi y Bardales (2020) quien indica que esta es una serie de pasos a seguir para resolver un problema administrativo en el sector público Hay un problema organizativo y direccional, y la solución a esto es tener una buena planificación, investigación previa y objetivos muy claros para que el proceso sea lo más fluido posible; con las expectativas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. En tanto, se puede deducir que dicha

variable (gestión administrativa) se compone como una de las técnicas más esenciales en toda organización gubernamental, debido a que se a través de ella se llega a alcanzar las metas mediante la coordinación de esfuerzos y la unión de todos los trabajadores que laboran en ella, con el único propósito de brindar un mejor servicio a la comunidad el cual elimina los cuellos de botella y la burocracia que existen para la realización de cualquier trámite.

Para ir concluyendo con el capítulo, ahora se discute la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; en efecto se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue de 50 trabajadores, el valor estadístico de la variable gobierno electrónico (0,122) y para la gestión administrativa (0,109). Ambas variables tuvieron un sig. >0.5; por lo tanto, la decisión fue aceptar H<sub>0</sub>. Indicando que la prueba estadística y la distribución normal para la demostración de hipótesis fue recomendable la prueba del coeficiente de Pearson para medir el estudio. Es decir, en la tabla 7, mediante el coeficiente de Pearson (R<sup>2</sup>=0,906) y el Sig<0,001; valor menor a 0,05, se determina la decisión de rechazar H<sub>0</sub>; y se acepta H<sub>1</sub>.; en ese sentido, se confirma la relación directa entre el e-goverment y la administración pública en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, en un grado alto. Dicho de otra manera, a una mayor implementación del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa porque se facilita la toma de decisiones al contar con la información cuando los diferentes usuarios lo necesitan, con el que se agiliza la atención, eficiencia y transparencia del gobierno local. Los resultados coinciden con Nugkuag (2021) quien encontró que hubo correlación entre las variables experimentadas, es decir entre el e-goverment y la gestión administrativa en un municipio de Pachacutec de la ciudad de Ica. Al mismo tiempo, Moreno (2021) en su tesis realizada en Huallaga indicó que los resultados que más han predominado es que concurre una buena relación de 0.870 entre las variables sujetas a estudio; es decir, con un uso continuo del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa. Lo mismo sucede en Arequipa, porque según el

punto de vista que plantea Valdivia y Cáceres (2018) la relación entre variables tiene un coeficiente correlacional siendo del 0,495 y  $p\_value = 0,006 < 0,006$  de significancia; por ende, se puede afirmar que, a través de un manejo eficiente del e-goberment, la gestión administrativa mejorara en la municipalidad de Arequipa. Bajo esa misma perspectiva, Muro (2021) alude que, como resultado de la selección de Pearson, se encontró una relación con un índice de 0,896 y un valor de significancia de 0,000 entre las variables presentadas por el autor; en efecto, con el desarrollo del gobierno electrónico el municipio logra una mejor gestión administrativa. En tal sentido, los hallazgos se relacionan con el enfoque teórico de Dhaoui (2021), quien encontró que el objetivo del gobierno electrónico es principalmente proporcionar mejores servicios a los ciudadanos de manera eficiente y, por lo tanto, facilitar el logro de la sostenibilidad en varios niveles. Por lo tanto, las estrategias de desarrollo del gobierno electrónico deben estar impulsadas por el valor en lugar de estar impulsadas por la tecnología, ya que los beneficios del gobierno electrónico no se obtienen al digitalizarlo y colocarlo en línea. Por lo tanto, dichas variables son muy importantes para las entidades públicas, ya que los gobiernos ven la importancia de mejorar el uso de los servicios, aumentando la eficiencia para lograr objetivos como aumentar la transparencia, la confiabilidad y la participación de los residentes. Con esto quiere decir, que el manejo de las herramientas digitales y tecnológicas son fundamentales para las transformaciones en la manera en que los entes públicos desarrollan sus actividades, se comunican y ofrecen los servicios; sin embargo, presentan la posibilidad de mostrar efectos positivos, a través de cambios en la cultura y la estructura de un ente público, o integrar e involucrar a la ciudadanía en la prestación de servicios públicos para los ciudadanos.

Finalmente se tiene a las características sociodemográficos del personal de un municipio de Lambayeque, donde los resultados (ver tabla 4) evidencian de 50 trabajadores encuestados de dicho municipio, el 52% son del género femenino y el 48% masculinos. Por otro lado, en relación al rango de edad el 36% tenían menos de 34 años, el 36% de 34 a 47

años y el 28% más de 47 años. Además, el 40% de los sujetos informantes indicaron que tienen entre 1 a 5 años y el 46% informaron ser soleros en relación a su estado civil. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Carrión (2019) quien realizó su estudio en Chiclayo, determinando que capacitar es la principal necesidad del personal directivo de la organización en las TIC, conjuntamente, se destaca el requerimiento de contar con una web renovada con servicios de la red, con la importancia de que el ciudadano efectúe solicitudes electrónicas a través del portal web. Por otra parte, los resultados se comparan con el enfoque teórico que ha desarrollado por Chiavenato (2011) específica a la organización como una función de gestión que implica asignar tareas, distribuir y asignar los recursos necesarios a equipos o departamentos. Este autor piensa en la organización en un espacio donde no solo lo tangible tiene valor, ya que esta nueva era abre la puerta a la creación. La teoría de la gestión se percibe como enfoques, formas, mejoras en el enfoque de una organización, cambios en sus operaciones y funciones. Asimismo, De acuerdo con Briones (2017) indica que la gestión administrativa tiene un carácter sistemático y coherente en el logro de las metas mediante el apego a los principios clásicos del liderazgo en los procesos administrativos (planear, organizar, dirigir y controlar), es portadora de la acción que se pretende.

En efecto, se puede mencionar que para dar un buen servicio al público se requiere de trabajadores que cuenten con competencias y manejo en tecnología de la información para brindar servicios más rápidos y oportunos sin la necesidad de que los ciudadanos acudan a la municipalidad para realizar sus trámites y así se tenga una óptima gestión administrativa en todos los procesos que involucra la gestión administrativa.



En resumen, las limitaciones del estudio representan debilidades dentro de un diseño de investigación que puede influir en descubrimientos y resultados de la investigación. La investigadora tiene la obligación con la comunidad académica de presentar las limitaciones completas y honestas en la investigación presentada; por ello, el estudio ha presentado la principal limitación, en la toma de instrumentos, debido a que los participantes no contaban con el tiempo suficiente para responder los cuestionarios. Por lo tanto, se necesita más investigación para ayudar a informar las percepciones de los empleados que laboran en una municipalidad acerca del gobierno electrónico.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que con un valor de  $\text{sig} < 0,001$  menor de 0,05 y con la prueba de Pearson ( $R^2=0,906$ ) existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, en un grado alto.
2. En una municipalidad de Lambayeque, se ha determinado que predominó el nivel alto (74,0%) en relación al gobierno electrónico; es decir, existe un manejo eficiente de dicha variable entre los trabajadores y sobre todo en los ciudadanos porque sin duda alguna favorece a la rapidez y optimización de los trámites que desean realizar.
3. En una municipalidad de Lambayeque, se ha determinado que predominó el nivel adecuado (74%) en relación a la gestión administrativa; lo que significa que, con un control total del gobierno electrónico en el municipio, se tiene una mejor gestión administrativa.
4. Las características sociodemográficas que se hallaron en los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque, la gran mayoría fueron de sexo femenino, en cuanto a la edad, el rango que predominó fue de los 34 a 47 años. Además, el 40% indica que llevan laborando entre 1 a 5 años y el 46% refieren estar solteros.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, incentivar a los futuros investigadores, realizar estudios acerca del desarrollo y uso de gobierno electrónico en instituciones públicas, debido a que contribuyen una mejor gestión administrativa porque favorece una mejor información para la toma de decisiones, cuando los diferentes usuarios lo necesitan, con el que se agiliza la atención, eficiencia y transparencia del gobierno local.
2. Al jefe de recursos humanos del municipio, llevar a cabo capacitaciones para servidores públicos que tengan conocimientos sobre el manejo de portales en línea y redes sociales para que puedan responder rápidamente a las solicitudes de los ciudadanos. Asimismo, al alcalde municipal concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de implementar la transformación digital para que puedan mejorar su comportamiento y recibir una atención rápida.
3. Al jefe del órgano de control interno, controlar gradualmente los municipios para que se adapten a los objetivos de la reforma administrativa. Además, se recomienda monitorear la asignación del presupuesto para asegurar la adecuada asignación de todos los recursos, especialmente en el campo de la tecnología de la información.
4. Al gerente de la Municipalidad, restablecer el portal web con información oportuna y confiable que asegure el cumplimiento de pagos y trámites, ayude a la ciudadanía a participar, y sobre todo, evaluar el desarrollo de las inversiones públicas

## REFERENCIAS

- Alotaibi, Y., & Federico, F. (2017). The impact of health information technology on patient safety. *Saudi Medical Journal*, 38(12), 1173-1180. <https://doi.org/10.15537/smj.2017.12.20631>
- Avotra, A., Chengang, Y., Asad, A., & Yingfei, Y. (2021). Examining the Impact of E-Government on Corporate Social Responsibility Performance: The Mediating Effect of Mandatory Corporate Social Responsibility Policy, Corruption, and Information and Communication Technologies Development During the COVID era. *Frontiers in Psychology*, 12, 737100. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737100>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/)
- Bertot, J., Jaeger, P., & Grimes, J. (2015). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Buley, N., Bondaletov, V., Makushkin, S., Bondaletova, N., & Kozyrev, M. (2016). *Public Administration and Municipal Governance and Its*. 6(6), 21-30. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/365206>
- Calderón, J. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66800>
- Calmet, V. (2021). *Influencia del e-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcav\\_ejl.pdf?sequence](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcav_ejl.pdf?sequence)
- Carey, G., & Friel, S. (2015). Understanding the Role of Public Administration in Implementing Action on the Social Determinants of Health and Health Inequities. *International Journal of Health Policy and Management*, 4(12), 795-798. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2015.185>

- Carrión, G. (2019). Estrategia en la implementación del gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. *Repositorio Institucional - USS*.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Cepal. (2016). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* Editorial Teseo.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- ComexPerú. (2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: La transformación es una realidad*. Comex - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú.  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Criado, I., y Gil, R. (2016). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, 22(SPE).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001)
- Cuberos, M., Vivas, M. y Mazuera A. (2019). Information and Communication Technologies as mediators of public policies for the reduction of poverty in two Colombian-Venezuelan border municipalities. *Comunicación y Sociedad*, 16. <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6374>
- Das, N., & Sil, A. (2017). Evolution of Ethics in Clinical Research and Ethics Committee. *Indian Journal of Dermatology*, 62(4), 373-379.  
[https://doi.org/10.4103/ijd.IJD\\_271\\_17](https://doi.org/10.4103/ijd.IJD_271_17)
- Dhaoui, I. (2021). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-30.  
<https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>

- Dhonju, G., y Shakya, S. (2019). Analyzing Challenges for the Implementation of E-Government in Municipalities within Kathmandu Valley. *Journal of Science and Engineering*, 7, 70-78. <https://doi.org/10.3126/jsce.v7i0.26795>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A., y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias. <https://www.3ciencias.com/libros/libro/metodologia-la-investigacion-cientifica/>
- Espinoza, R. (2015). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 10(1), 53-62. <https://biblat.unam.mx/es/revista/vision-gerencial/articulo/el-fayolismo-y-la-organizacion-contemporanea>
- Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: Evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), Art. 43. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Fakhoury, R. (2020). *Digital government isn't working in the developing world. Here's why*. The Conversation. <http://theconversation.com/digital-government-isnt-working-in-the-developing-world-heres-why-94737>
- Fasabi, J., y Bardales, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_C\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, W., y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124)
- Ghiggo, F., Hernández, Y., Revilla, A., y Oxolon, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(Extra 5), 290-301. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/38164>
- González, G. (2019). Municipal management: How to manage the squares and markets of Mexico City? *Secuencia. Revista de historia y ciencias sociales*,

- 95, 39-62. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-03482016000200041&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-03482016000200041&script=sci_abstract&tlng=en)
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw Hill. [https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&redir_esc=y)
- Jaquehua, R., Vílchez, F., y Llerena, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), Art. 6. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365)
- Kovan, A. (2021). *The Role of E-Government in Enabling Administrative Reform in the Public Sector «Case Study Of Kurdistan Region Government Iraq»*. Master of Public Management. <https://archives.kdischool.ac.kr/bitstream/11125/42915/1/The%20Role%20of%20e-government>
- López, J., y Gil, P. (2015). Sobrecarga laboral y de gestión del personal docente en el entorno universitario actual en España. *Arxius de Ciències Socials*, 5(32). <https://roderic.uv.es/handle/10550/49024>
- Mohammad, S. (2021). *The e-Government in Jordan: Progress, Problems and Way Forward*. Digital Gov. <https://www.linkedin.com/pulse/e-government-jordan-progress-problems-way-forward-mohammad-j-sear>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), Art. 1. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2949633>
- Muro, L. (2021). Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén—2019. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2964711>
- Naciones Unidas. (2018). *New global survey shows E-government emerging as a powerful tool*. United Nations; United Nations.

- <https://www.un.org/en/desa/new-global-survey-shows-e-government-emerging-powerful-tool>
- Napitupulu, D. (2016). The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation. *International Journal of Computer Applications*, 89. <https://doi.org/10.5120/15716-4588>
- Naser, A., y Concha, G. (2015). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Nugkuag, G. (2021). *Gestión administrativa y el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec—Ica, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3046886>
- Oecd Digital Government Studies. (2019). *Benchmarking Digital Government Strategies in MENA Countries*. Organisation for Economic Co-operation and Development. [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/benchmarking-digital-government-strategies-in-mena-countries\\_9789264268012-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/benchmarking-digital-government-strategies-in-mena-countries_9789264268012-en)
- Peréz, W., Serrano, J., Colcha, R., y Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 1077-1088. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Rojas, S. (2020). *Análisis de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, Maynas Loreto, año 2020*. Universidad Privada de la Selva Peruana. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/160/TESIS%20SHIRLE>
- Samsor, A. (2020). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51-70. <https://doi.org/10.1108/ITPD-01-2020-0001>
- Tejedo, F., Araujo, J., Tejada, Á., y Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso* [Tesis de posgrado, Universidad Externado de Colombia.].



- [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_en\\_tres\\_municipios-y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion_del_gobierno_electronico_en_tres_municipios-y)
- Valderrama, O. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en una Gerencia Sub Regional de Amazonas* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3228453>
- Valdivia, N., y Cáceres, R. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2980761>
- Vivanco, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Guacamaya*, 5(1), 109-121. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/212/2121146010/html/>
- Wellalage, N., Locke, S., y Samujh, H. (2019). Corruption, Gender and Credit Constraints: Evidence from South Asian SMEs. *Journal of Business Ethics*, 159(1), 267-280. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3793-6>
- Ziamba, E., Papaj, T., Želazny, R., y Jadamus, M. (2016). Factors Influencing The Success Of E-Government. *Journal of Computer Information Systems*, 56, 156-167. <https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1117378>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gobierno electrónico</b>	Es el uso de (TIC) para mejorar las operaciones comerciales y la prestación de servicios de las agencias gubernamentales. (Avotra et al., 2021).	La variable en mención será medida a través de una escala ordinal (Likert) y de un cuestionario; por ello, las dimensiones que integran el gobierno electrónico es: Compromiso con política de informatización, información, interacción, transacción e integración.	Compromiso con política de informatización	Misión y Visión	Ordinal
				Objetivos Institucionales	
				Plan Estratégico Institucional	
				Tecnologías de la Información	
				Medios Digitales	
			Información	Información completa	
				Organización de la Información	
				Información Actualizada	
				Información confiable	
				Información Digital y Multimedia	
			Interacción	Comunicación con funcionarios con TI	
				Búsquedas de Información	

				Contacto con Atención al Usuario con TI	
				Formatos en Línea	
			Transacción	Trámites Municipales Online	
				Pago de Trámites Online	
				Seguimiento de Trámites Online	
				Resultados de Trámites Online	
			Integración	Integración Vertical	
				Integración Horizontal	
<b>Gestión administrativa</b>	Pérez et al. (2022) indica que es un conjunto de medidas que posibilitan la prevención, modificación y ejecución de la toma racional de decisiones. Su único fin es brindar servicios de calidad	en relación a esta variable se trabajará con la escala ordinal y con un cuestionario dirigido a la población sujeto en estudio; de tal manera, que se tomará como dimensiones	Planeamiento	Visión-misión	Ordinal
				Estrategias	
				Procedimientos	
				Objetivo	
			Organización	Cumplimiento de responsabilidad	
				Estructura organizacional	
				División del trabajo	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Motivación	
				Comunicación	
Control	Supervisión				
	Corrección				

	en todos los sectores de la economía.	Planeamiento, organización, dirección y control.	monitoreo, control y evaluación	Medición de resultados	
				Establecer estándares	
				Retroalimentación	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque 2022?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022.</p>	<p>H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad distrital de</p>	<p><b>V.1.: Gobierno electrónico</b></p>	<p><b>Unidad de Análisis:</b></p> <p>Funcionarios públicos de una municipalidad distrital de Lambayeque.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Lo constituirá todos los trabajadores que las diversas unidades y áreas organizativas que integran la municipalidad en estudio; siendo un total de 50 funcionarios públicos.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo.</p> <p><b>Alcance:</b> correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental y transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta para ambas variables.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para ambas variables</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> se trabajará con el programa estadístico SPSS V. 23, mediante tablas y figuras donde se visualicen los resultados más significativos que en consecuencia, para la evaluación</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre gobierno electrónico en una municipalidad</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a) Identificar el nivel de conocimiento sobre gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>					

<p>distrital de Lambayeque?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque?</p> <p>c) ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque ?</p>	<p>b) Identificar el nivel de conocimiento de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque.</p> <p>c) Determinar las características sociodemográfico de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>	<p>Lambayeque 2022.</p>	<p><b>V.2.: Gestión administrativa</b></p>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>Fue equivalente a la misma cantidad de la población (50 trabajadores).</p>		<p>de la relación de las variables se empleará la prueba del Rho se Sperman.</p>
---	---	-------------------------	--	--	--	--

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre gobierno electrónico

##### I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: M ( ) F ( )

Tiempo de trabajo:

Estado civil:

##### II. INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar el gobierno electrónico en una municipalidad de Lambayeque; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

Escala	Valoración
Nunca	1
Casi nunca	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

##### III. PREGUNTAS:

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	La misión de la municipalidad está en relación con la implementación de un gobierno electrónico.					
02	La visión de la municipalidad está en relación con la implementación de un gobierno electrónico					
03	Uno de los objetivos de la municipalidad está centrado en implementar y mejorar el gobierno electrónico.					
04	Dentro del plan estratégico de la municipalidad se ha establecido una política para implementar las TIC's que facilite el acceso a la información.					
05	Dentro de la municipalidad existe personal capacitado para gestionar las páginas web o redes sociales.					
06	La municipalidad utiliza como principal medio de acceso a la información, la página web.					
07	La municipalidad cuenta con página de Facebook para un mejor acceso a la información.					

<b>08</b>	La página web de la Municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos.					
<b>09</b>	La información compartida en los medios digitales de la municipalidad se guía de una jerarquía mostrando la información de acuerdo al tiempo y la importancia que tenga.					
<b>10</b>	La información que se ofrece la municipalidad en los medios digitales está en continua actualización					
<b>11</b>	La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad.					
<b>12</b>	La información que ofrece la municipalidad tiene una presentación digital y multimedia para mejorar su utilización					
<b>13</b>	La información que brinda la municipalidad es pertinente para los usuarios					
<b>14</b>	La municipalidad ofrece mecanismo de ayuda a través de asistentes virtuales ante cualquier duda o trámite a realizar.					
<b>15</b>	Las páginas de la municipalidad tienen motores de búsqueda interna que permite el fácil acceso de información al contribuyente.					
<b>16</b>	La municipalidad cuenta con un medio informativo (boletín, correos, mensajes de textos) digital que permita realizar trámites online fácilmente.					
<b>17</b>	La municipalidad interactúa con los usuarios en relación con los datos y las solicitudes de información que realizan.					
<b>18</b>	Es fácil acceder a formatos en línea que proporciona la municipalidad para realizar diferentes trámites.					
<b>19</b>	En la municipalidad mediante sus diversas plataformas digitales, se llegan a concretar los trámites municipales realizados por los ciudadanos.					
<b>20</b>	En la municipalidad se realizan y se aceptan con normalidad y de igual procedimiento los pagos de trámite online					
<b>21</b>	Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados.					
<b>22</b>	Los resultados de los trámites online son proporcionados mediante los medios digitales sin necesidad de apersonarse a la municipalidad.					
<b>23</b>	Los trámites online que se realizan en la municipalidad permiten realizar otras operaciones a nivel distrital, provincial regional y hasta incluso nacional.					
<b>24</b>	Los trámites online que se realizan en la municipalidad también son reconocidos por bancos					



	u otras municipalidades					
<b>25</b>	La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer válidos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente.					

## Cuestionario sobre gestión administrativa

### I. INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar la gestión administrativa en una municipalidad de Lambayeque; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

Escala	Valoración
Nunca	1
Casi nunca	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b>						
<b>01</b>	¿Conoce cuál es la visión y misión de la institución?					
<b>02</b>	¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la institución?					
<b>03</b>	¿Se cumple con los objetivos planteados en la institución?					
<b>04</b>	¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la institución?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
<b>05</b>	¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la institución?					
<b>06</b>	¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la institución?					
<b>07</b>	¿Las funciones en la institución son asignadas por orden de rango o importancia?					
<b>08</b>	¿La institución suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
<b>09</b>	¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la institución?					
<b>10</b>	¿El personal de la institución es capacitado para el desarrollo de sus funciones?					
<b>11</b>	¿El personal de la institución es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?					

<b>12</b>	¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la institución?					
	<b>CONTROL</b>					
<b>13</b>	¿La institución realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?					
<b>14</b>	¿La institución toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?.					
<b>15</b>	¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la institución?					
<b>16</b>	¿La institución contribuye con mejor rendimiento de los empleados?					

#### Anexo 4. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Catherine Figueroa Huanca; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión Pública. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022**. Con el objetivo general de: determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque 2022.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° ..... , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Catherine Figueroa Huanca acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chicclayo,.....de.....del 2022.

-----

Entrevistado

-----

Investigador

## Anexo 5. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con una prueba piloto de 50 trabajadores mediante la prueba de alfa de cronbach.

**Tabla 5**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 6**

*Prueba de confiabilidad del instrumento gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	16

En la tabla 6, el alfa de cronbach fue de 0,866 con una valoración de buena confiabilidad.

**Tabla 7**

*Confiabilidad del instrumento gestión administrativa, según ítems*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Conoce cuál es la visión y misión de la institución?	68,87	21,267	,523	,857
¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la institución?	68,93	21,781	,366	,864

¿Se cumple con los objetivos planteados en la institución?	68,87	20,981	,595	,855
¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la institución?	68,80	21,171	,615	,855
¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la institución?	69,07	20,781	,560	,855
¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la institución?	69,00	21,429	,426	,861
¿Las funciones en la institución son asignadas por orden de rango o importancia?	69,00	19,000	,777	,843
¿La institución suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?	69,00	19,286	,720	,846
¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la institución?	69,07	19,638	,826	,843
¿El personal de la institución es capacitado para el desarrollo de sus funciones?	69,13	21,981	,297	,867
¿El personal de la institución es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?	69,13	21,410	,315	,869
¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la institución?	69,27	21,495	,316	,868

¿La institución realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?	68,93	22,638	,174	,872
¿La institución toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?.	69,07	20,638	,593	,854
¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la institución?	68,93	20,924	,565	,855
¿La institución contribuye con mejor rendimiento de los empleados?	68,93	21,638	,399	,863

**Tabla 8**

*Prueba de confiabilidad del instrumento Gobierno electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	25

El valor de alfa de cronbach fue de 0,915. Indica que el instrumento tiene una valoración excelente de la confiabilidad

**Tabla 9**

*Prueba de confiabilidad del instrumento Gobierno electrónico, según ítems*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La misión de la municipalidad está en relación con la implementación de un gobierno electrónico.	105,07	141,638	,836	,907

La visión de la municipalidad está en relación con la implementación de un gobierno electrónico	105,00	144,000	,809	,908
Uno de los objetivos de la municipalidad está centrado en implementar y mejorar el gobierno electrónico.	105,00	146,000	,674	,910
Dentro del plan estratégico de la municipalidad se ha establecido una política para implementar las TIC's que facilite el acceso a la información.	104,87	150,410	,389	,914
Dentro de la municipalidad existe personal capacitado para gestionar las páginas web o redes sociales.	105,47	140,267	,535	,912
La municipalidad utiliza como principal medio de acceso a la información, la página web.	105,00	144,857	,506	,912
La municipalidad cuenta con página de Facebook para un mejor acceso a la información.	104,87	152,838	,190	,917
La página web de la Municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos.	105,47	140,552	,524	,912
La información compartida en los medios digitales de la municipalidad se guía de una jerarquía mostrando la información de acuerdo al tiempo y la importancia que tenga.	104,93	151,352	,322	,915
La información que se ofrece la municipalidad en los medios digitales está en continua actualización	105,27	144,781	,452	,913
La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad.	105,47	137,695	,717	,908
La información que ofrece la municipalidad tiene una presentación digital y multimedia para mejorar su utilización	105,07	146,781	,533	,912
La información que brinda la municipalidad es pertinente para los usuarios	104,87	143,838	,469	,913



La municipalidad ofrece mecanismo de ayuda a través de asistentes virtuales ante cualquier duda o trámite a realizar.	105,27	152,924	,260	,915
Las páginas de la municipalidad tienen motores de búsqueda interna que permite el fácil acceso de información al contribuyente.	105,00	144,857	,942	,908
La municipalidad cuenta con un medio informativo (boletín, correos, mensajes de textos) digital que permita realizar trámites online fácilmente.	105,07	145,067	,633	,910
La municipalidad interactúa con los usuarios en relación con los datos y las solicitudes de información que realizan.	104,93	145,495	,602	,911
Es fácil acceder a formatos en línea que proporciona la municipalidad para realizar diferentes trámites.	105,13	143,552	,452	,914
En la municipalidad mediante sus diversas plataformas digitales, se llegan a concretar los trámites municipales realizados por los ciudadanos.	105,40	133,257	,623	,911
En la municipalidad se realizan y se aceptan con normalidad y de igual procedimiento los pagos de trámite online	105,07	141,067	,545	,912
Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados.	105,07	144,924	,641	,910
Los resultados de los trámites online son proporcionados mediante los medios digitales sin necesidad de apersonarse a la municipalidad.	105,07	147,067	,516	,912
Los trámites online que se realizan en la municipalidad permiten realizar otras operaciones a nivel distrital, provincial regional y hasta incluso nacional.	104,93	146,495	,641	,911
Los trámites online que se realizan en la municipalidad también son reconocidos por bancos u otras municipalidades	104,93	148,638	,499	,912

La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer válidos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente.	105,00	148,000	,458	,913
--	--------	---------	------	------

---

---

## Anexo 6. Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ESPINOZA GONZALES**  
Nombres **PERCY MILTON**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40278110**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **19/07/21**  
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**  
Diploma **052-120176**  
Fecha Matricul/a **04/01/2012**  
Fecha Egreso **21/01/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Marzo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001185206

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/03/2023 00:09:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ VALDERA**  
Nombres **WILSON ROLDAN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **42357693**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **25/11/20**  
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**  
Diploma **052-096527**  
Fecha Matrícula **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Marzo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001185204

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/03/2023 00:07:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **URPEQUE CARHUATANTA**  
Nombres **SARA RAQUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **72918596**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **25/11/20**  
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**  
Diploma **052-096544**  
Fecha Matricul/a **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Marzo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001185188

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/03/2023 23:55:50-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 7. Solicitud del interesado

**POSGRADO**

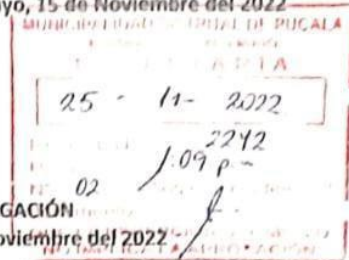
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 15 de Noviembre del 2022

SEÑOR: Dr. Jose Carlos Rublo Chumioque  
Jefe de recursos humanos de la municipalidad distrital de Púcala

Ciudad.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN  
REFERENCIA : SOLICITUD de el (la) interesado(a) FECHA 15 de Noviembre del 2022



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Figueroa Huanca Catherine
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gobierno electronico y gestión administrativa en una municipalidad distrital de Iambayeque 2022
- 6) Asesor : Dr. Mg. Ñique Carbajal Cesar Armando

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Mg. Yosup Ibrahim Mejía Díaz

Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

arp (CI).



## Anexo 8. Autorización de desarrollo

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALÁ**  
CREADA POR LA LEY N° 26921 DEL 31-01-1996  
CHICLAYO - LAMBAYEQUE - PERÚ

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Pucallá, 28 de Noviembre del 2022.

**CARTA N° 086 - 2022-MDP/SGGTH**

MG :  
YOSIP BRAHHIN MEJIA DIAZ  
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCVCH  
PUCALÁ

**CARGO**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**


**REFERENCIA : EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 2242-2022**

Por intermedio del presente la saludo cordialmente, en nombre de la Sub Gerencia de Gestión del Talento Humano, de la Municipalidad Distrital de Pucallá,

Que, atendiendo a su documento de la referencia, le comunico que se da por **AUTORIZADO** la Aplicación de instrumentos, recolección de datos y otros necesarios en la Municipalidad Distrital de Pucallá, para la consolidación de la Investigación: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE 2022"**, a la alumna **FIGUEROA HUANCA CATHERINE**, estudiante de Maestría En Gestión Pública, de su representada Institución, por lo cual se le brindará todas las facilidades para el cumplimiento de dicho objetivo en ésta digna Institución Edil.

Sin otro en particular me despido de usted, no sin antes expresarle mis muestras de estima personal.

Atentamente,

  
Alonso P. [Nombre] Sub-Gerente

Cc  
Archivo

**Juntos, Si Podemos!**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, 2022", cuyo autor es FIGUEROA HUANCA CATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 01 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO <b>DNI:</b> 16797150 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9287-9387	Firmado electrónicamente por: CANIQUEN el 14-01- 2023 09:23:25

Código documento Trilce: TRI - 0506514