



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores  
públicos del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social,  
Ancash – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Gordillo Segura, Maria del Carmen (orcid.org/0009-0003-1849-8273)

**ASESORAS:**

Mg. Villa Santillan, María Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme la oportunidad de vida, a mi madre por dejar huella en mí con su enseñanza e ímpetu por mi formación como persona y profesional. A mi amado hijo Aarón y Hernán por el constante apoyo para el logro de mis objetivos personales y profesionales. A mi padre y hermanos por estar presente en cada momento de mi vida cuidándome y alentándome para cristalizar mis metas.

*María del Carmen*

## **AGRADECIMIENTO**

Manifiesto mi agradecimiento a todas las personas y profesionales por su apoyo para el desarrollo de mi investigación.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por ofrecer los conocimientos para ser posible la conclusión de la investigación.

*La Autora*

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	25
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones	18
Tabla 2. Niveles del gobierno electrónico y sus dimensiones	19
Tabla 3. Relación entre la gestión administrativa y gobierno electrónico	20
Tabla 4. Relación entre la planificación y gobierno electrónico	21
Tabla 5. Relación entre la organización y gobierno electrónico	22
Tabla 6. Relación entre la dirección y gobierno electrónico	23
Tabla 7. Relación entre el control y gobierno electrónico	24
Tabla 8: Prueba de normalidad	

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de la investigación	13

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en servidores públicos FONCODES, la metodología seleccionada se basó en el tipo básica, el diseño fue no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y alcance transversal, la muestra considerada fue de 40 trabajadores, además la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento se reflejó el cuestionario, pasando por el proceso de validez y de confiabilidad. Los resultados descriptivos indican que para la variable gestión administrativa un 67.5% de los encuestados lo perciben como regular, otro 17.5% aseguran que la gestión administrativa es deficiente y un 15% manifiestan que es eficiente. Por otro lado, para la variable gobierno electrónico existe un 57.5% de encuestados que perciben como regular esta variable, un 22.5% lo define como eficiente y un 20% asegura que el gobierno electrónico es deficiente. Además, para el análisis inferencial se obtuvo como resultados que existe relación significativa ( $r=0.909$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, mencionando que los procesos administrativos de la institución son fundamentales para implementar de manera eficiente el gobierno electrónico y aplicar los controles necesarios para su administración.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, gobierno electrónico, dirección, presencia.

## ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between administrative management and electronic government in FONCODES public servants, the selected methodology was based on the basic type, the design was non-experimental, under a quantitative approach, correlational level and cross-sectional scope, the sample considered was 40 workers, in addition the technique used was the survey and the questionnaire was reflected as an instrument, going through the process of validity and reliability. The descriptive results indicate that for the administrative management variable, 67.5% of those surveyed perceive it as regular, another 17.5% say that administrative management is deficient and 15% state that it is efficient. On the other hand, for the electronic government variable, there are 57.5% of respondents who perceive this variable as regular, 22.5% define it as efficient and 20% say that electronic government is deficient. In addition, for the inferential analysis, it was obtained as results that there is a significant relationship ( $r= 0.909$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) between administrative management and electronic government in public servants of FONCODES, mentioning that the institutional administrative processes are fundamental for efficiently implement electronic government and apply the necessary controls for its administration.

**Keywords:** Administrative management, electronic government, direction, presence.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los cambios tecnológicos han revolucionado a la gestión pública, considerados como soporte para agilizar procesos administrativos a través de plataformas tecnológicas que facilitan a los usuarios realizar los trámites internos y externos, además de generar insatisfacción en los usuarios (Wolpes, 2022). Siendo el caso del país de México, en donde se refleja que los entes públicos han adoptado políticas de estado para automatizar los procesos administrativos, para ello han incorporado plataformas que permitan al usuario agilizar sus procesos, presentando como meta reducir la congestión de usuarios en las entidades públicas para realizar trámites administrativos, también reducen los tiempos de atención (Arguelles, 2022).

Además, gran parte de los países de Latinoamérica como Argentina, Ecuador, Venezuela y Perú se encuentran en una problemática de aprovechamiento de las tecnologías en el sector público, por contar con procesos manuales y tradicionales que generan congestión en la atención de los usuarios, quienes realizan largas colas para ser atendidos (González et al., 2020). En Ecuador la falta de interés por incorporar herramientas tecnológicas en la gestión pública ha generado servicios congestionados, donde se produce insatisfacción en la población ocasionado por el tiempo que conlleva realizar un trámite y las modalidades tradicionales que se realizan. A pesar de que los sistemas informáticos benefician a los procesos administrativos, en el sector público es poco utilizado (Encarnación et al., 2021).

Asimismo, en el Perú se puede advertir las dificultades administrativas que afrontan las organizaciones públicas, en especial en las provincias como Ancash, La Libertad y Puno, referido a la falta de capacidad tecnológica para automatizar los procesos (Támara y Espinoza, 2023). A raíz de ello, diversas provincias del país se encuentran en un proceso de desarrollo y las soluciones tecnológicas no son consideradas como una alternativa para agilizar los procesos administrativos, ocasionando que todos los trámites internos y externos se realizan por procesos tradicionales que se llevan a cabo de manera manual (Flores, 2021). Las principales dificultades de incorporar al gobierno electrónico se encuentran en las zonas andinas, donde el acceso a internet es restringido y en ocasiones no presentan cobertura (Rivas, 2019).

En ese sentido, en la región Ancash se refleja que las entidades públicas presentan retraso en relación con la inclusión del gobierno electrónico de manera eficiente, generado a raíz de la ausencia de interés de los gobernantes. Además, de requerir que los profesionales se adapten a estas tecnologías para brindar el soporte necesario (Sunass, 2023). De ello, se presenta la problemática que afronta FONCODES, donde el personal muestra una resistencia para adaptarse al uso de sistemas informáticos para facilitar la automatización de los procesos administrativos, ocasionando que no se logre incorporar de manera eficiente; otra dificultad que se afronta es la capacidad tecnológica local. De ahí que, los servicios en línea que cuenta la entidad en las unidades territoriales se encuentran bajo el régimen de la sede central en Lima, ocasionado dependencia para responder de manera oportuna a los trámites que efectúan los usuarios. Así mismo, se menciona que los procesos administrativos son extensos y la mayoría se realiza de manera manual o presencial, donde el usuario tiene que acudir a la entidad para realizar su trámite y el seguimiento de manera presencial, produciendo incomodidad en los usuarios.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES?; Como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES?; ¿Cuál es la relación entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES?; ¿Cuál es la relación entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES?; ¿Cuál es la relación entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES?

La investigación tiene como justificación teórica profundizar estudios que se han realizado con anterioridad a nivel nacional e internacional con el objetivo de reforzar las bases teóricas; además, en cuanto a la justificación práctica es conocer la problemática que afronta FONCODES, permitiendo determinar los elementos negativos y entregando a las autoridades un reporte para adoptar las medidas correccionales adecuadas; en cuanto a la justificación metodológica, se realiza un proceso de adaptación de instrumentos, logrando contextualizarlos para que permita el análisis de la problemática por medio de opiniones.

Para dar respuesta a lo mencionado se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES. De lo descrito, se advierte como objetivos específicos: determinar la relación entre la planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; determinar la relación entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; determinar la relación entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; determinar la relación entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES.

Definitivamente, se propone como hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES. Asimismo, se tiene como hipótesis específicas: (a) existe relación significativa entre la planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; (b) Existe relación significativa entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; (c) Existe relación significativa entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES; (d) Existe relación significativa entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES.

## II. MARCO TEÓRICO

Barragán (2019) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue demostrar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en una entidad de Ecuador, la metodología corresponde al tipo básica, el diseño no experimental por evitar la manipulación de variables, cuyo alcance fue transversal, nivel correlacional, la muestra se integró por 40 trabajadores, los resultados obtenidos evidenciaron un  $Rho = 0.497$ ;  $sig. = 0.000$  menos al 0.05, de esta manera ha quedado comprobada la aprobación de la hipótesis de estudio, finalizando que las políticas basadas en la incorporación de las tecnologías como soporte para agilizar y automatizar los procesos favorecen al servicio que se brinda a los usuarios, a ello se suma la falta de interés de las autoridades por aprovechar los recursos tecnológicos para fortalecer sus procesos.

De otro lado, Martínez (2021) realizó un estudio enfocado en el análisis del gobierno electrónico, asociado al desempeño municipal y al desarrollo local en México, para este acontecimiento se ha estimado como metodología un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, fue transversal no experimental, como resultados se obtuvo que el 100.0% consideran que el portal web es una de las modalidades para transmitir la información a la población. El autor concluye que la incorporación de aplicaciones que automaticen procesos es otro elemento que se considera fundamental para demostrar transparencia de gestión, reflejando información disponible para que la población conozca de las actividades que se desarrollan en las entidades públicas y que la entidad no pone en práctica.

Asimismo, Tello (2020) ha investigado sobre el análisis de la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico en un gobierno local de Colombia, tipo básica, de diseño no experimental y transversal, con enfoque cuantitativo, dentro de los hallazgos encontrados se tuvo que el gobierno electrónico presenta deficiencias con el 59.0%. Además, el autor concluye que el gobierno electrónico cumple con la finalidad de brindar soporte necesario para que se logre automatizar el desarrollo administrativo de las entidades públicas, esto requiere que las autoridades cuenten con las competencias necesarias para poder adoptarlas y se implemente de manera eficiente.

Tirenti (2019) tuvo como objetivo estudiar el gobierno electrónico en los organismos públicos de Argentina, un diseño no experimental, con corte transversal, el enfoque fue cuantitativo. Los resultados detallaron que los beneficios que han conseguido incorporando el gobierno electrónico en las organizaciones públicas ha favorecido al 61.0% para mantener a la población informada de la gestión que se realiza por medio de los portales de transparencia y el mecanismo de automatización de procesos ha favorecido al ciudadano que realiza sus trámites con una conexión a internet; además, la principal limitante que se presenta es la falta de preocupación en mejorar los recursos tecnológicos de la institución.

Cano (2017) realizó la investigación con la finalidad de investigar el gobierno electrónico a manera de beneficio de la gestión municipal en entidades públicas de México, y ha reflejado la finalidad de aplicar el diseño no experimental al observar cómo se manifiestan las variables y alcance transversal por desarrollar en un solo instante que lo determinó la investigadora. Es por ello que, dentro de los hallazgos obtenidos el 89.0% considera que, si es necesario que se implemente sistemas en línea que admita automatizar los procesos, permitiendo a los usuarios realizar trámites sin desplazarse hasta la entidad; por otro lado, el 11.0% percibe todo lo contrario. Con ello, se concluye que las tecnologías actualmente de las entidades públicas se encuentran obsoletas y no permite la implementación de sistemas informáticos, requiriendo que se compren equipos de soporte de sistemas para la automatización de procesos.

A nivel nacional, se tiene la aportación de Ancco (2021) cuya investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Abancay, en la etapa de ejecución del estudio se ha considerado los siguientes pasos metodológicos, es de tipo básica, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Luego se ha alcanzado el resultado de un valor de Rho de Spearman de 0.328 presentando una interpretación de positiva y baja; también, el valor de la sig. fue de 0.01, situada por debajo del 0.05, con lo cual se puede aseverar que se refleja una relación significativa, concluyendo que es importante que las autoridades incorporen al gobierno electrónico como medio para agilizar los procesos administrativos,

incorporando sistemas en línea, difusión de información por su portal web entre otros servicios que se pueden desarrollar a través de los elementos tecnológicos.

Cabe señalar que, Valverde (2021) en su investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Ancash, la metodología adoptada utilizada corresponde al tipo básica, diseño no experimental y transversal, el nivel fue el correlacional, para la realización se ha evidenciado como resultado que el gobierno electrónico se presenta como deficiente con una puntuación de 59.2% y la gestión administrativa se refleja como deficiente con una valoración del 51.7%, de ello se ha obtenido una correlación del  $Rho = 0.869$  y  $sig. = 0.000 < 0.05$ , bajo esas consideraciones se confirma la hipótesis, concluyendo que durante el análisis presentado en el estudio se ha confirmado que ambas variables se encuentran relacionadas y es importante que las autoridades apliquen de manera eficiente los lineamiento del gobierno electrónico para que se favorezca a la gestión administrativa.

Balta (2021) desarrolló una investigación con el propósito de demostrar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima, para este acontecimiento se ha estimado como metodología un diseño no experimental – transversal, con enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 102 trabajadores de la facultad de ingeniería de sistemas; también se utilizó la encuesta como técnica para recolectar datos. Los resultados arrojados fueron que el gobierno electrónico se presenta de nivel medio con el 50.0% y la gestión administrativa se presenta como regular con el 60.8%, reflejando un nivel de relación de  $Rho = 0.628$ , a su vez una  $sig. = 0.000$ , al estar situada por debajo del 0.05 se rechazó a la hipótesis nula, concluyendo que automatizar los procesos es una de las ventajas que trae el gobierno electrónico para la gestión administrativa.

Villar (2020) tuvo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima, dentro de los elementos metodológicos considerados se tiene al diseño no experimental, al observar a las variables sin producir alteración y el alcance que presentó fue transversal, al analizar la problemática en un solo momento, mostrando como resultado al 45.0% opinaron que el gobierno electrónico se maneja

de forma óptima y el 38.0% dieron a conocer que la gestión administrativa se percibe de forma deficiente; incluso, se ha establecido un  $Rho = 0.755$  con una sig. = 0.000, lo que demuestra la hipótesis propuesta. Ahora bien, el autor concluye asegurando la presencia de una relación importante en la investigación, y además que las tecnologías son beneficiosas para que la gestión administrativa se realice de manera óptima; por lo tanto, las acciones que se adopten para automatizar los procesos favorecen a la gestión.

Otro aporte de Cáceres y Valdivia (2018) han examinado cuál es la relación que surge entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en un gobierno local de Arequipa, dicha investigación fue no experimental y correlacional, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Para la realización de esta investigación el autor utilizó la encuesta y el cuestionario como técnicas de recolección de datos. Se obtuvo como resultado que el gobierno electrónico se muestra a nivel usual con el 58.6% y la gestión administrativa fue percibida como buena con el 69.0%; además, el nivel de relación encontrada fue de  $Rho = 0.495$  analizada como positiva y moderada, bajo ello la sig. alcanzada fue de 0.000, menor al 0.05; por lo tanto, se rechazó a la hipótesis nula, concluyendo que la tecnología ha favorecido a los procesos administrativo de las entidades públicas, permitiendo que se automaticen algunos procesos y no se requiere estar presentes para realizarlo.

Según la base teórica que se expone del gobierno electrónico se tiene la conceptualización como la incorporación de herramientas tecnológicas a los procesos tradicionales de la gestión pública, para ello se programan soluciones informáticas que ayudan a automatizar los procesos y reducir los tiempos de acceso. Asimismo, se basa en la actualización de información en tiempo real (Flores, 2020). Por ende, se presenta como la integración de la tecnología a las organizaciones que permite fortalecer sus procesos a través de la automatización de los recursos utilizando plataformas digitales y contando con la capacidad tecnológica para contar con el soporte tecnológico necesario.

Las TIC han revolucionado a la humanidad porque le ha permitido adaptarse a cambios y acceder a la información que se puede encontrar en internet y los gobiernos han utilizado este aporte tecnológico para incorporarlo en la administración de la gestión pública (Binimelis, 2017). Motivo por el cual, los

gobiernos de los diversos países han empezado a implementar políticas que favorezcan a la administración pública por medio de la tecnología como es automatizar procesos, difusión de información en tiempo real entre otros servicios (Guerrero, 2017). Otra teoría que se basa el estudio presenta su origen en la revolución industrial, donde se empezó con la automatización de los procesos, encontrando que el uso de equipo y maquinarias facilitan el trabajo que realizan los seres humanos en las organizaciones, además de permitir que se optimice los tiempos de ejecución, esto llevo a muchas organizaciones a incorporar tecnología que les admita obtener mejores resultados, minimizando la cantidad de trabajadores que se requieren para los procesos e incrementando el nivel de atención (Arocena y Sansone, 2020).

Por último, se basa en la teoría de la transformación digital, donde se involucra a los recursos tecnológicos como medio que permitieron agilizar los procesos organizacionales y que en la actualidad es muy utilizado en las entidades públicas, porque facilita la atención de los usuarios por medio de sistemas informáticos que optimizan los tiempos de atención (Anzola, 2019). Otro aporte se detalla que el gobierno electrónico se fundamenta en la automatización de los procesos de las entidades públicas por medio de sistemas informáticos que agilizan los procesos y permiten el acceso a los usuarios con una conexión a internet, también se relaciona con las políticas de estado que incorpora cada país para poder implementar el gobierno electrónico (Guedez, 2019). Dado que, la integración del gobierno electrónico en gestión pública ha beneficiado a la población porque por medio de estas medidas se han logrado dar acceso a gran parte de la población para que puedan realizar consultas sin la necesidad de ir de manera presencial a realizar sus trámites (Huamán y Medina, 2022).

Para poder determinar la selección de las dimensiones del gobierno electrónico se ha encontrado un artículo donde se expresa que para analizar al gobierno electrónico se debe tener en cuenta a cuatro elementos esenciales que son: La primera dimensión es la interna, luego se encuentra la externa, seguido está la dimensión relacional y finalmente se describe a la dimensión promoción (Montero, 2017). Lo descrito ha sido el sustento para detallar a las dimensiones del estudio y descrito cada uno de estos elementos en las líneas inferiores. Respecto



a la dimensión interna, se basa en los recursos tecnológicos que cuenta la entidad pública; además, lo relaciona con la eficiencia que son administrados y la accesibilidad a la información que presentan los clientes (Martínez y Arenas, 2017). En esta etapa del gobierno electrónico se desarrolla un diagnóstico de las situaciones tecnológicas en la que se encuentran las entidades públicas, permitiendo proponer alternativas que permita la escalabilidad tecnológica futura.

Al describir a la dimensión externa, se basa en los procesos que incorpora el gobierno electrónico que son la presencial, relacionándose con el nivel de implementación que presentan en servicios tecnológicos para que los usuarios puedan interactuar desde una conexión a internet (Barragán y Guevara, 2016), luego se enfoca en interacciones, mencionando si los servicios que cuenta la entidad pública permite que los usuarios accedan a información actualizada y en tiempo real, seguido de la transacción enfocado en las interface de los sistemas de información y si son amigables para que los usuarios puedan utilizarlo de una manera fácil e interactiva (De Grande, 2020).

Cuando se menciona a la dimensión relacional, se basa en permitir informar a la población acerca de los sucesos que ocurren en las instituciones gubernamentales referente a los avances realizados, las inversiones realizadas (Llanes et al., 2019), para ello articula la información por medio de redes sociales y portal web que permita difundir la información y se encuentre disponible (Vargas, 2021). Finalmente, al describir a la dimensión promoción, se fundamenta en la capacidad de contestación y el tiempo que se demoran los sistemas informáticos de las entidades públicas (Bobaryn, 2016). Dentro de esta etapa se considera si los sistemas se saturan o presentan la agilidad necesaria para poder realizar los trámites en línea, enfocada en la capacidad tecnológica de las entidades públicas (Carbajo, 2020).

Según la base teórica de la variable administración de gestión administrativa se encuentran las definiciones consideradas para la gestión administrativa, que es el procedimiento mediante el cual se administra una organización pública, una entidad pública, encaminando los lineamientos y políticas institucionales. Además, de difundir los procesos que involucra cada actividad para tener una gestión articulada, realizando un monitoreo permanente de las actividades (Masaquiza et

al., 2020). Desde otro punto de vista es considerado como la gestión de los procesos que se realizan dentro de las entidades públicas, involucrando los procesos básicos de la administración que son la planificación de las actividades, la organización del trabajo que se realiza, el direccionamiento de los procesos y el control de cada actividad que involucra a la entidad pública (Vergaray et al., 2021).

De manera que, como base a la teoría clásica de la administración, (Pacheco et al., 2018) expresa que es el surgimiento de la administración en el mundo empresarial y con el pasar de los años fue llevado al sector público, conocido actualmente como gestión pública, donde se presentan los lineamientos que deben seguir para lograr una administración eficaz de los recursos públicos.

Al respecto, para detallar a las dimensiones consideradas para la gestión administrativa según lo expresado por (Ropa y Alama, 2022) en su artículo donde enuncia que para poder analizar a la gestión administrativa de las entidades públicas se debe tener en cuenta a cuatro elementos esenciales que son: La primera dimensión es planificación, luego se presenta la dimensión organización, de ahí sigue la dimensión dirección y culmina con la dimensión control. De modo que, la dimensión planificación se basa en la elaboración de los planes estratégicos institucionales y los relaciona con el desarrollo del plan operativo. También, se realiza un seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad (Parra et al., 2022). Todo lo mencionado está relacionado con el conocimiento y cumplimiento de los trabajadores sobre el MOF y el ROF para que se logre una administración eficiente de la entidad (Orozco, et al., 2016).

Respecto a la dimensión organización se orienta en el desarrollo de un diagnóstico de la estructura de la entidad y cumplimiento de funciones; asimismo, las coordinaciones que se realizan entre las diversas áreas administrativas, seguido con el cumplimiento de las capacitaciones y la reorganización que debe existir cuando se produce un cambio de gobierno (Barrera y Ysuiza, 2018). Lo antes mencionado se vincula con el trabajo del equipo administrativo y el desempeño que presenten en cada actividad que se realiza (Aliaga y Alcas, 2021). Por esta razón, la dimensión dirección se enfoca en el monitoreo del cumplimiento de los procesos de la entidad, además del análisis sobre el liderazgo que se refleja en la entidad (Moreno et al., 2022). Esto relacionado con la motivación que se imparte a los

integrantes de la entidad y si se involucra en la toma de decisiones para solucionar las dificultades que surjan (Hernández et al., 2017).

La dimensión de control se enfoca en la programación periódica de la evaluación y monitoreo del desempeño de los funcionarios públicos, además si se realiza capacitaciones a los trabajadores para mejorar las dificultades que se muestran en los métodos que se efectúan de forma cotidiana y si se priorizan las necesidades que presenta la entidad (Riffo, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.3.1. Tipo de investigación

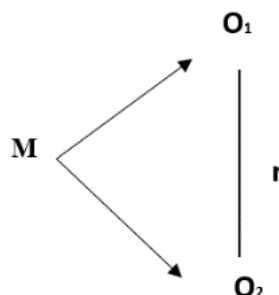
Este tipo de estudio es tipo básica y tiene como objetivo acrecentar conocimiento y la teoría sobre las variables en estudio, y el foco está en expandir y actualizar la ontología de la ciencia teórica (CONCYTEC, 2018). Respecto del estudio se ha recogido información de revistas indexadas en base de datos reconocidas, libros digitales reconocidos y todas las fuentes confiables que permitieron sustentar a las variables y explicar cómo se manifiestan en la institución (Sánchez et al., 2018). De manera que, es considerada de enfoque cuantitativo, los estudios que presentan este enfoque se basan en la presentación de los hallazgos de manera numérica, para ello emplean métodos estadísticos e instrumentos con opciones cerradas.

##### 3.3.2. Diseño de investigación

Tiene un nivel de correlación porque se miden varias variables y se establece una relación entre ellas. El estudio utilizó un diseño no experimental, no se manipularon variables, y un diseño transversal porque midió características en un mismo tiempo (Hernández, 2018). Este estudio cuenta con el método hipotético – deductivo que va de lo general a lo particular; además, este argumento asume que el contexto del descubrimiento no implica un proceso controlado. Por lo tanto, la hipótesis será aprobada o rechazada de acuerdo con los resultados (Asenahabi et al., 2019).

**Figura 1.**

*El esquema que se alinea es el siguiente*



Dónde:

**M:** Muestra

**O1:** Gobierno electrónico

**O2:** Gestión administrativa

**R:** Relación de las variables

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

**Variable X:** Gestión administrativa

#### **Definición conceptual:**

Dentro de las definiciones consideradas para la gestión administrativa se tiene que es el proceso por el cual se gestiona una entidad pública, encaminando los lineamientos y políticas institucionales; además, de difundir los procesos que involucra cada actividad para tener una gestión articulada, realizando un monitoreo permanente de las actividades (Masaquiza et al., 2020).

#### **Definición operacional:**

Está conformado por las dimensiones siguientes: planificación, organización, dirección y control.

#### **Indicadores:**

Los indicadores se fundamentan en la programación, la capacitación que se desarrolla en los trabajadores, la organización del trabajo, la delegación de funciones, la gestión de autoridades, el monitoreo y seguimiento de los procesos y el acatamiento de las normas.

#### **Escala de medición:**

Para las consideraciones de evaluación de la variable se ha optado por una escala ordinal de tipo deficiente, regular y eficiente.

## **Variable X: Gobierno electrónico**

### **Definición conceptual:**

Flores (2020) lo define como la incorporación de herramientas tecnológicas a los procesos tradicionales de la gestión pública, para ello se generan y programan soluciones informáticas que ayudan a automatizar los procesos y reducir los tiempos de acceso, también se basa en la actualización de información en tiempo real.

### **Definición operacional:**

Está conformado por las dimensiones siguientes: gobierno electrónico externo, interno, relacional y promoción.

### **Indicadores:**

Se fundamenta en la presencia, luego la interacción, además de la transacción, alineado a los recursos, a la eficiencia, el acceso a la información que se presenta, el desarrollo complementario institucional y la infraestructura tecnológica que cuenta.

### **Escala de medición:**

Para las consideraciones de evaluación de la variable se ha optado por una escala ordinal de tipo deficiente, regular y eficiente.

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

### **3.3.1. Población:**

En cuanto a la ejecución de la investigación se ha considerado como población a dos oficinas de FONCODES, una ubicada en la zona sierra con 20 trabajadores y la otra en la zona costa con 20 trabajadores, que en conjunto suman 40 trabajadores que formaron la población. En ese sentido, (Hadi et al., 2023) lo conceptualizan como la sumatoria de todos los sujetos involucrados quienes presentan las experiencias requeridas para responder a los instrumentos.

### **3.3.2. Muestra:**

Por el alcance que se presentó a los sujetos que integran la población, se ha considerado como muestra a toda la población. La muestra censal, es considerado cuando el investigador presenta una cercanía y alcance para poder aplicar los instrumentos al total de la población (Jiménez, 2020).

### **3.3.3. Muestreo:**

El muestreo que más concuerda a las necesidades que presenta el estudio es el no probabilístico, referente a ello se definen como la selección intencionada que se realiza en una investigación y presenta por finalidad utilizar el criterio del investigador (Montalván et al., 2019)

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Un trabajador de FONCODES de la zona sierra y un trabajador de la zona costa.

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

### **Técnica.**

Con relación a la técnica considerada es la encuesta, definida como una técnica que se enfoca en el diagnóstico que se realiza de las opiniones por medio de su instrumento, donde se categorizan para poder ser representadas en tablas estadísticas (Ñaupas et al., 2018)

### **Instrumento.**

En la investigación se ha seleccionado como instrumento al cuestionario, definido como un instrumento que facilita la cuantificación de opiniones basada en una categorización de las respuestas por medio de la escala Likert, que son procesadas y reflejadas en tablas estadísticas (Ochoa, 2019). En la investigación se utilizarán 2 cuestionarios, relacionado a cada variable (Ver anexo 2).

## **Validez.**

Teniendo presente que la validez es un atributo fundamental de todo instrumento de evaluación o exploración de la realidad, se procedió a determinar la validez mediante el juicio de expertos, por lo que se recurrió a profesionales conocedores de la realidad, ello permitió validar los instrumentos: Cuestionario de la variable 1 y cuestionario de la variable 2 que se diseñaron para el estudio teniendo presente los criterios de relevancia, la claridad y la pertinencia, y para fines de la validez de contenido se procedió a aplicar el cuestionario a una muestra distinta a la muestra de estudio para los fines del caso. (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Confiabilidad.**

Se desarrolló por medio de la selección aleatoria de la prueba piloto conformada por 15 sujetos que muestran características similares a la muestra, pero no forman parte de la unidad de análisis; para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach (Ver anexo 4). Los valores obtenidos de confiabilidad se muestran que para el cuestionario de gestión administrativa se presenta con el 0.867 y para el cuestionario de gobierno electrónico con el 0.895, en ambos casos al presentar una cercanía a 1, se consideran confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Se buscó la autorización de la instancia correspondiente para desarrollar la investigación, mediante la carta de presentación, que fue solicitada a la Universidad. Posteriormente, se presentó al jefe de oficina correspondiente de la institución a investigar. Una vez aprobado, de acuerdo con el procedimiento regulado se procedió a realizar el plan piloto con las encuestas de las variables en la cantidad establecida de usuarios que ascienden a 20 personas, los cuales llenarán de forma voluntaria, sin compromisos y presiones, quienes han sido seleccionados con características similares a nuestra muestra de estudio. Luego de realizar las encuestas, se utilizaron diferentes métodos estadísticos para procesar los datos resultantes con el que se comprobará si las hipótesis establecidas tienen relación.



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

Se realizó un análisis descriptivo, que busca describir y caracterizar las variables de estudio mediante el uso de tratamiento informático de los datos, lo cual implica la digitación, como el almacenamiento en espacios de trabajo para su posterior uso y análisis, donde se utilizó diferentes programas estadísticos. En cuanto al análisis inferencial, según los resultados de la evaluación de la normalidad se procedió a elegir un coeficiente de correlación paramétrico o no paramétrico; por lo que, según el análisis de correlación se eligió el coeficiente de Spearman debido a los niveles de significación de las dimensiones, para analizar la correlación de ambas variables de estudio. Entre los estadísticos empleados se usó aquellos que permita visualizar la relación entre las variables conforme a las preguntas problema (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a los lineamientos éticos que presenta la Universidad César Vallejo (N° 0126-2017), se ha incorporado en la investigación a la autonomía, alineado a la libertad que presentan los servidores públicos que conforman parte de la muestra para proporcionar información de manera voluntaria, luego se ha incorporado a la beneficencia, salvaguardando la integridad de los participantes y evitando la divulgación de la información que proporcionen en la investigación. Por último, se ha aplicado el respeto de la propiedad intelectual y a la citación de todas las fuentes de información consideradas según Apa 7ma edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1.**

*Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones*

	V1. Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<b>Deficiente</b>	7	17.5%	14	35.0%	12	30.0%	11	27.5%	14	35.0%
<b>Regular</b>	27	67.5%	20	50.0%	21	52.5%	23	57.5%	19	47.5%
<b>Eficiente</b>	6	15.0%	6	15.0%	7	17.5%	6	15.0%	7	17.5%
<b>Total</b>	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Según la tabla 1, el nivel de la gestión administrativa es regular para un 67.5%, mientras que el 17.5% de los encuestados lo perciben como deficiente, de otro lado el 15.0% manifiesta que la gestión administrativa es eficiente. Con ello, se dio a conocer que en FONCODES aún hace falta que se mejoren los procesos administrativos con sistemas informáticos que permitan automatizar a los procesos para mejorar los niveles registrados. De las opiniones recogidas de las personas que integraron la muestra se ha evidenciado que las dimensiones de gestión administrativa presentan los siguientes niveles: Referente a la dimensión planificación se presenta como regular con una puntuación del 50.0%, de ahí se ha dado a conocer que se presenta como deficiente con un 35.0% y para el nivel eficiente se ha registrado una puntuación del 15.0%.

Al mencionar a la dimensión organización se tiene que se presenta como regular alcanzando una valoración del 52.5%, luego se ha presentado como deficiente con una puntuación del 30.0%, seguido del nivel eficiente con un valor del 17.5%. En cuanto al análisis la dimensión dirección ha evidenciado que se presenta como regular con una puntuación del 57.5%, seguido se ha mostrado como deficiente con el 27.5% y el nivel eficiente ha reflejado un 15.0%. Finalmente, la dimensión control se refleja como regular con el 47.5%, luego se refleja como deficiente con el 35.0% y el nivel deficiente se presenta con el 17.5%.

**Tabla 2.***Niveles del gobierno electrónico y sus dimensiones*

	V1. Gobierno electrónico		D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional		D4. Promoción	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<b>Deficiente</b>	8	20.0%	6	15.0%	11	27.5%	11	27.5%	8	20.0%
<b>Regular</b>	23	57.5%	26	65.0%	22	55.0%	22	55.0%	23	57.5%
<b>Eficiente</b>	9	22.5%	8	20.0%	7	17.5%	7	17.5%	9	22.5%
<b>Total</b>	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

De las opiniones recogidas a las personas que integraron la muestra se ha evidenciado que el gobierno electrónico presenta los siguientes niveles: Referente al nivel regular se refleja con una puntuación del 57.5%, luego se ha evidenciado como resultado que se presenta al nivel deficiente con una puntuación del 20.0% y el nivel eficiente se registró con una valoración del 22.5%. Con ello se dio a conocer que en FONCODES aún hace falta que se mejoren los procesos que involucran al gobierno electrónico para mejorar los niveles registrados. De las opiniones recogidas de las personas que integraron la muestra se ha evidenciado que las dimensiones del gobierno electrónico presentan los siguientes niveles: Referente a la dimensión externa se presenta como regular con una puntuación del 57.5%, de ahí se ha dado a conocer que se presenta como eficiente con un 20.0% y para el nivel deficiente se ha registrado una puntuación del 15.0%. Al mencionar a la dimensión interna se tiene que se presenta como regular alcanzando una valoración del 55.0%, luego se ha presentado como deficiente con una puntuación del 27.0%, seguido del nivel eficiente con un valor del 17.5%.

Respecto al análisis que refleja la dimensión relacional se ha evidenciado que se presenta como regular con una puntuación del 55.0%, seguido se ha mostrado como deficiente con el 27.5% y el nivel eficiente ha reflejado un 17.5%. Por consiguiente, la dimensión promoción se refleja como regular con el 57.5%, luego se tiene que se refleja como eficiente con el 22.5% y el nivel deficiente se presenta con el 20.0%.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

Ho: Existe relación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, 2023.

#### Tabla 3.

*Relación entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES.*

		Gobierno electrónico
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,909**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

Conforme a los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.909$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación el gobierno electrónico que se presenta en FONCODES se relaciona con la gestión administrativa que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos.

Además, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. Por lo tanto, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: existe relación entre la planificación y el gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, 2023.

**Tabla 4.**

*Relación entre la planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES*

		Gobierno electrónico
Planificación	Correlación de Pearson	,758**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

Los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.758$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión planificación de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos.

Además, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. Por consiguiente, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: existe relación entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, 2023.

**Tabla 5.**

*Relación entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES*

		Gobierno electrónico
Organización	Correlación de Pearson	,854**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

Entonces, de los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.854$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión organización de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos.

Incluso, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. Por lo cual, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: existe relación entre la dirección y el gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, 2023.

**Tabla 6.**

*Relación entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES*

		Gobierno electrónico
Dirección	Correlación de Pearson	,878**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

De manera que, de los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.878$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión dirección de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos.

Por consiguiente, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. De ahí que, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: existe relación entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, 2023.

**Tabla 7.**

*Relación entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES*

		Gobierno electrónico
Control	Correlación de Pearson	,830**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

Asimismo, los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.830$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión control de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos.

También, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. Por lo tanto, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.



## V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa es considerada como los pasos que se desarrollan en las funciones administrativas que permiten fortalecer las actividades que se desarrollan en las áreas de la entidad y esto se vincula con el gobierno electrónico, considerado como una herramienta tecnológica que permite fortalecer los procesos que se desarrollan, automatizando cada uno de ellos y encontrando los medios que permitan el perfeccionamiento en cada una de las etapas que involucra. Con el propósito de alcanzar los resultados que ayuden a explicar los acontecimientos de la investigación se tiene el contraste de los resultados alcanzados y los antecedentes, luego se refuerza con el marco teórico como se refleja en las siguientes líneas:

Según lo vinculado al objetivo general donde se busca determinar la relación entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, de acuerdo con los valores que se muestran en la tabla se tiene un  $r=0.909$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación el gobierno electrónico que presenta FONCODES se relaciona con la gestión administrativa que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos. Además, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. Por lo tanto, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

Estos hallazgos hacen referencia que las tecnologías están revolucionando la vida del ser humano y en la gestión pública ha permitido automatizar los procesos, evitando que los trámites se realicen de manera tradicional reduciendo el tiempo requerido para realizarlo, es evidente que la institución analizada se encuentra implementado el gobierno electrónico y como toda entidad pública pasa por un proceso de adaptación que requiere ser mejorado de manera continua para que se aplique de manera eficiente. Lo descrito concuerda con la afirmación realizada por Valverde (2021) en su investigación el objetivo es el análisis de la relación que se presenta entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Áncash, para la realización se ha considerado el diseño no experimental,

con alcance transversal, evidenciando como resultado que el gobierno electrónico se presenta como deficiente con una puntuación de 59.2% y la gestión administrativa se refleja como deficiente con una valoración del 51.7%, de ello se ha obtenido una correlación del  $Rho = 0.869$  y  $sig. = 0.000 < 0.05$ , bajo esas consideraciones se confirma la hipótesis, concluyendo que durante el análisis presentado en el estudio se ha confirmado que ambas variables se encuentran relacionadas y es importante que las autoridades aplique de manera eficiente los lineamiento del gobierno electrónico para se favorezca a la gestión administrativa.

Tirenti (2019) consideró como objetivo para estudiar el gobierno electrónico en las organismos públicos de Argentina, un diseño no experimental y con corte transversal; además, el enfoque que presentó es cuantitativo, los resultado detallaron que los beneficios que han logrado incorporando el gobierno electrónico en las organizaciones públicas ha favorecido al 61.0% para mantener a la población informada de la gestión que se realiza por medio de los portales de transparencia y el mecanismo de automatización de procesos ha favorecido al ciudadano que realiza sus trámites con una conexión a internet. Binimelis (2017) argumenta que las TIC han revolucionado a la humanidad porque le ha permitido adaptarse a cambios y cuentan con información que se puede encontrar accediendo a internet, y los gobiernos han utilizado este aporte tecnológico para incorporarlo en la administración de la gestión pública. Para ello, los gobiernos de las diversas naciones han empezado a implementar políticas que favorezca a la administración pública por medio de la tecnología como es automatizar procesos, difusión de información en tiempo real entre otros servicios (Guerrero, 2017).

Según lo vinculado al objetivo específico donde se busca instaurar la relación entre la planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, de acuerdo a los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.758$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión planificación de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos. En ese sentido, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo. De manera que, se afirma que la relación

registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

Lo encontrado en la investigación pone en evidencia que la planificación de las actividades favorece a los procesos de la entidad y brindar el soporte necesario para que se pueda implementar de manera adecuada el gobierno electrónico y beneficie a la entidad y a los usuarios, para lograrlo se debe comprometer a los trabajadores y la gerencia debe implementar actividades que fortalezcan el compromiso para mejorar los procesos administrativos y por ende el gobierno electrónico se aplique según los parámetros requeridos. A todo esto, lo descrito concuerda con la afirmación realizada por Cáceres y Valdivia (2018) aquellos que han examinado cuál es la conexión que surge entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en un gobierno local de Arequipa, para los efectos metodológicos, para las consideraciones metodológicas se ha descrito como no experimental y correlacional, de ello se ha reflejado como resultado que el gobierno electrónico se muestra a nivel usual con el 58.6% y la gestión administrativa fue percibida como buena con el 69.0%, también el nivel de relación encontrada fue de  $Rho = 0.495$  analizada como positiva y moderada, bajo ello la sig. alcanzada fue de 0.000, menor al 0.05. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que la tecnología ha favorecido a los procesos administrativo de los entes públicos, permitiendo que se automaticen algunos procesos y no se requiere estar presentes para realizarlo.

Respecto a la dimensión planificación se basa a la elaboración de los planes estratégicos institucionales y los relaciona con el desarrollo del plan operativo, además si se realiza un seguimiento del acatamiento de las metas y objetivos de la entidad (Parra et al., 2022). Todo lo mencionado relacionado con el conocimiento y cumplimiento de los trabajadores sobre el MOF y el ROF para que se logre una administración eficiente de la entidad (Orozco, et al., 2016). Desde otro punto de vista es considerado como la gestión de los procesos que se efectúan dentro de las entidades públicas, involucrando los procesos básicos de la administración que son la planificación de las actividades, la organización del trabajo que se realiza, el direccionamiento de los procesos y el control de cada actividad que involucra a la entidad pública (Vergaray et al., 2021).

Según lo vinculado al objetivo específico donde se busca precisar la relación entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, de acuerdo a los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.854$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión organización de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES vinculándose con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos. Además, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo; por lo tanto, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

Con ello se demuestra que en toda gestión pública la organización es uno de los pilares para lograr una adecuada gestión administrativa, mencionando que si no se cuenta con un cronograma de actividades y fechas para su cumplimiento, no se logrará avanzar con los procesos y afectará a otras instancia como el gobierno electrónico que es considerado como una obligación que deben cumplir las entidades públicas y si no se pone importancia en su implementación no se logra los objetivos institucionales. Lo descrito concuerda con la afirmación realizada por Villar (2020), con su indagación dirigida a analizar la relación que se presenta entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima, dentro de los elementos metodológicos considerados se tiene al diseño no experimental y el alcance que presentó fue transversal, mostrando como resultado al 45.0% opinaron que el gobierno electrónico se maneja de forma óptima y el 38.0% dieron a conocer que la gestión administrativa se percibe de forma deficiente; incluso, se ha establecido un  $Rho = 0.755$  con una  $sig. = 0.000$ , lo que demuestra la hipótesis propuesta.

Respecto a la dimensión organización se orienta en el desarrollo de un diagnóstico de la estructura de la entidad y cumplimiento de funciones; además, de las coordinaciones que se realizan entre las diversas áreas administrativas, seguido con el cumplimiento de las capacitaciones y la reorganización que debe existir cuando se produce un cambio de gobierno (Barrera y Ysuiza, 2018). Lo

mencionado se vincula con el trabajo del equipo administrativo y el desempeño que presenten en cada actividad que se realiza (Aliaga y Alcas, 2021).

Según lo vinculado al objetivo específico donde se busca establecer la relación entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, de acuerdo a los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.878$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión dirección de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos. Además, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo; por lo cual, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

Con los datos obtenidos en la investigación se menciona que es importante que la dirección de las instituciones brinda el acompañamiento necesario a las diferentes áreas administrativas para que se pueda cumplir con las políticas de estado y se logre mejorar de gestión y se pueda articular e implementar de manera eficiente el gobierno electrónico y se logre automatizar los procesos más solicitados por los usuarios. Es por ello que, lo detallado coincide con la afirmación realizada por Balta (2021), desarrolló una investigación con el propósito que se basa en estudiar cómo se manifiesta el gobierno electrónico y la relación que refleja con la gestión administrativa en una entidad pública de Lima, referente a la metodológica adoptada se tiene el enfoque cuantitativo, con alcance transversal, mostrando como resultados que el gobierno electrónico se presenta de nivel medio con el 50.0% y la gestión administrativa se presenta como regular con el 60.8%, reflejando un nivel de relación de  $Rho = 0.628$ , a su vez una  $sig. = 0.000$ , al estar situada por debajo del 0.05 se rechazó a la hipótesis nula, concluyendo que automatizar los procesos es una de las ventajas que trae el gobierno electrónico para la gestión administrativa.

Hay que mencionar, además que Cano (2017) realiza la investigación con la finalidad de investigar el gobierno electrónico a manera de beneficio de la gestión municipal en entidades públicas de México, para eso se ha reflejado como finalidad

aplicar el diseño no experimental y alcance transversal, dentro de los hallazgos obtenidos se tiene que el 89.0% considera que si es necesario que se implemente sistemas en línea que permita automatizar los procesos, permitiendo a los usuarios realizar trámites sin desplazarse hasta la entidad. Por otro lado, el 11.0% percibe todo lo contrario; con ello se concluye que las tecnologías actualmente se han tornado en un gran cimiento para que los procesos se automaticen y beneficien al usuario. Respecto a la dimensión dirección se enfoca en el monitoreo del cumplimiento de los procesos de la entidad; además, del análisis sobre el liderazgo que se refleja en la entidad (Moreno et al., 2022). Esto relacionado con la motivación que se imparte a los integrantes de la entidad y si se involucra en la toma de decisiones para resolver los problemas que surjan (Hernández et al., 2017).

Según lo vinculado al objetivo específico donde se busca analizar la relación entre el control y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, de acuerdo a los valores que se presentan en la tabla se tiene un  $r=0.830$  interpretado como positiva y alta, evidenciando que en la investigación la dimensión control de la gestión administrativa que se presenta en FONCODES se relaciona con el gobierno electrónico que se desarrolla en el trabajo cotidiano de los funcionarios públicos. También, al realizar la interpretación del valor de la significancia se tiene 0.000, el cual al ser comparado con el valor margen del 0.05 se evidencia que se ubica por debajo; por lo tanto, se afirma que la relación registrada es significativa y se hace referencia a la aceptación de la hipótesis propuesta.

Con lo registrado en el estudio se menciona que el control es uno de los factores que permite monitorear los procesos y es necesario contar con el personal capacitado para realizar y los recursos necesarios, ello permitirá brindar el soporte necesario a la implementación del gobierno electrónico. Esto concuerda con la afirmación realizada por Barragán (2019), quien tiene desarrollado un estudio que presentó como objetivo el análisis de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en una entidad de Ecuador, la metodología adoptada utilizada es el diseño no experimental, cuyo alcance fue transversal, el nivel asociado fue el correlacional, los resultados obtenidos evidenciaron un  $Rho = 0.497$ ; sig. = 0.000 menos al 0.05. de esta manera ha quedado comprobada la aprobación de la hipótesis de estudio, finalizando que las políticas basadas en la incorporación de

las tecnologías como soporte para agilizar y automatizar los procesos favorecen al servicio que se brinda a los usuarios.

Martínez (2021), realizó un estudio enfocado en el análisis del gobierno electrónico, asociado al desempeño municipal y al desarrollo local en México, para este acontecimiento se ha estimado como metodología un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y el repercusión fue transversal, mostrando como resultado que el 100.0% consideran que el portal web es una de las modalidades para transmitir la información a la población, concluyendo: la incorporación de aplicación que automaticen procesos es otro elemento que se considera fundamental para demostrar transparencia de gestión, reflejando información disponible para que la población conozca de las actividades que se desarrollan en las entidades públicas. Cuando se trata de la dimensión de control se enfoca en la programación periódica de la evaluación y monitoreo del desempeño de los funcionarios públicos; además, si se realiza capacitaciones a los trabajadores para mejorar las dificultades que se muestran en los métodos que se efectúan de forma cotidiana y se priorizan las necesidades que presenta la entidad (Riffo, 2019).

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se demostró relación significativa ( $r= 0.909$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre la gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, mencionando que los procesos administrativos de la institución son fundamentales para implementar de manera eficiente el gobierno electrónico y aplicar los controles necesarios para su administración.
- Segunda:** Se determinó relación significativa ( $r= 0.758$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre la planificación y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, mencionando que la planificación de actividades y establecimiento de fechas de cumplimiento favorece a la incorporación del gobierno electrónico en la institución.
- Tercera:** Se estableció relación significativa ( $r= 0.854$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre la organización y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, mencionando la organización de las actividades en la delegación de funciones a los trabajadores es fundamental para incorporar de manera eficiente el gobierno electrónico.
- Cuarta:** Se conoció relación significativa ( $r= 0.878$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre la dirección y gobierno electrónico en servidores públicos de FONCODES, mencionando que la dirección es fundamental para el cumplimiento de funciones, para ello el administrador es el que asume este rol de encaminar a los trabajadores y se logre el cumplimiento de los procesos administrativos.
- Quinta:** Se analizó relación significativa ( $r= 0.830$ ;  $\text{sig.}=0.000<0.05$ ) entre el control y la gestión administrativa en servidores públicos de FONCODES, mencionando que el control es uno de los elementos que se encuentra enlazado al monitoreo y es fundamental que la institución cuente con el personal calificado para que se logre su óptimo cumplimiento.



## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al encargado del área de administración realizar capacitaciones dirigidas a los trabajadores relacionado al manejo de las tecnologías y la promoción de los servicios que ofrece la entidad de manera virtual para que puedan brindar información oportuna a los usuarios que desean realizar sus trámites, permitiendo que se agilicen los procesos.
- Segunda:** Al encargado del área de imagen difundir por medio de sus redes sociales y colocar banner en el ingreso de la entidad sobre los servicios que FONCODES realiza a través de su página web para agilizar los procesos, evitando que se aglomeren en la entidad y se atienda con menor tiempo las solicitudes.
- Tercera:** Al encargado del área de personal evaluar las competencias digitales que presentan los trabajadores con la finalidad de realizar las coordinaciones necesarias para fortalecer las debilidades a través de planes de monitoreo personalizado a cada trabajador.
- Cuarta:** Al encargado del área de informática mantener actualizada la información que se publica en el portal web y brindar el soporte necesario a los usuarios internos y externos que deseen orientación de los procesos automáticos que se cuenta para agilizar los procesos.
- Quinta:** A los usuarios utilizar los servicios automáticos que tiene la entidad para reducir los tiempos de atención en FONCODES y permita que se realicen en los tiempos establecidos.

## REFERENCIAS

- Arguelles, E. (2022). *The e-government development stages: review of the literature and analysis of the definitions*. 10 (24). <https://www.redalyc.org/journal/4576/457669807004/html/>
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. 6 (1). <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Ancco, F. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/fzbTeE>
- Arocena, F. y Sansone, S. (2020). *Hamsters in the wheel? Acceleration and fourth industrial revolution*. 20 (2). <https://www.scielo.br/j/civitas/a/cnfGzypQqwc5CsVf8Zxs3qj/?lang=es#>
- Anzola, G. (2019). *Transformación digital para la revolución industrial: el nuevo llamado para la U.D.C.A*. 22 (1). <https://acortar.link/IjH3K>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ISBN: 978-612-48444-2-3. <https://acortar.link/z9pAMz>
- Balta, M. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/KUhqWd>
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Revista Ciencia Unemi. 9 (19). <https://acortar.link/m8LoU3>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis de posgrado; Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://acortar.link/ffkykl>
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. 5(1). <https://acortar.link/ngk7MO>

- Binimelis, H. (2017). *Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work*. Rev. Katálysis. 20 (3). <https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH>
- Bobaryn, F. (2016). *Information technologies and the electoral system, possibilities and limitations of their incorporation*. Rev. Jur. Der. 4 (5). <https://acortar.link/LUKYDI>
- Cáceres, R. y Valdivia, N. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/XN7oLM>
- Carbajo, L. (2020). *COVID-19 and occasion for digital transformation*. 13 (3). <https://acortar.link/W3aUWy>
- Cano, C. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. [Tesis; Universidad Nacional De Loja]. <https://acortar.link/cRVySO>
- Del Villar, J. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/f6GrOI>
- De Grande, P. (2020). *Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina Pablo De Grande*. Revista Ciencias Administrativas. <https://acortar.link/L0ezio>
- Encarnación, S., Díaz, D. y Armijos, M. (2021). *Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador*. 8 (1). <https://acortar.link/ZqhRli>
- Flores, Y. (2020). *Representaciones sociales del gobierno electrónico*. Revista De Investigaciones, 9 (3). <https://acortar.link/0tijAY>
- Flores, Y. (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. 5 (6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359/1870>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. ISBN electrónico n.º 978-612-4196. <https://acortar.link/fSzSD>

- Guerrero, G. (2017). *Technologies for integration: an analysis of three e-government experiences*. revista de políticas y problemas públicos. 11 (4). <https://acortar.link/y1sHk5>
- Guedez, J. (2019). *Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones*. Revista Científica Compendium, 22(42). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>
- González, B., Carvajal, A. y González, A. (2020). *Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case*. Gest. polít. Pública. 29 (1). <https://acortar.link/bXqacZ>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. ISBN: 978-612-5069-63-4 <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. Revista Información Tecnológica. 28 (5). <https://acortar.link/oAFbrd>
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana. <https://acortar.link/BK6KhR>
- Huamán, P. y Medina, C. (2022). *Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru*. 13 (2). <https://acortar.link/3Xf8hX>
- Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana. <https://acortar.link/cLRbMr>
- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E. y Escalona, P. (2019). *Roadmap to advance to a modern public administration in Cuba*. Rev. Reflexiones. 98 (2). <https://acortar.link/BonqGd>
- Masaquiza, T., Palacios, A. y Moreno, K. (2020). *Administrative management and budget execution of the Zonal Education Coordination - Zone 3*. 7 (3). <https://acortar.link/KNXy0Y>

- Martínez, F. y Arenas, B. (2017). *Public Policy of Electronic Government: The use of social networks in the youth*. <https://acortar.link/TcboXY>
- Martinez, P. (2021). *Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local. Análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García*. [Tesis; Universidad Michoacana De San Nicolás de Hidalgo]. <https://acortar.link/lguFQM>
- Montero, W. (2017). *The Electronic Government; and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena 2017*. *Revista gobierno y gestión pública*. <https://acortar.link/fOpqHJ>
- Moreno et al. (2022). *El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa*. 8 (3). <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3006>
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. <https://acortar.link/A83kWz>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://acortar.link/Qllc8x>
- Orozco, et al. (2016). *Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health*. 58 (5). <https://www.scielosp.org/article/spm/2016.v58n5/543-552/>
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9. <https://acortar.link/Au0EKm>
- Parra, C., Márquez, B., Sánchez, L. y Mora, N. (2022). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de las empresas de Delivery-Cantón Machala*. 7(5). <https://acortar.link/6QyYQi>

- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. 29 (5). <https://acortar.link/xTYDou>
- Rivas, A. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019*. 6 (2). <https://acortar.link/ui1Mhp>
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. 4 (1). <https://acortar.link/dqb2Jn>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. ISBN-13: 978-84-17211-23-3. Colección: Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Ropa, B. y Alama, M. (2022). *Organizational management: a theoretical analysis for action*. 9 (1). <https://acortar.link/kYiBHB>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma <https://acortar.link/wsCmC>
- Sunass (2023). *Plan de Gobierno Digital. Periodo 2022 – 2024*. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/PGD.pdf>
- Támara, S. y Espinoza, W. (2023). *E-government in the management of public administration*. 8 (1). <https://acortar.link/7fd7Vq>
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. [Tesis; Universidad Externado de Colombia]. <https://acortar.link/KOXLaw>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público Nacional Argentino. El sistema de gestión documental electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia*. [Tesis; Universidad de San Andrés]. <https://acortar.link/7cetr>
- Vergaray, J., García, C., Gutierrez, W., León, F. y León, C. (2021). *Gestión administrativa y clima laboral, en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, Perú 2021*. 22(22). <https://acortar.link/3dqp4L>

- Wolpes, O. (2022). *Challenges of the Electronic Government to Transform Public Administration in Cuba*. Rev retos. 16 (1). <https://acortar.link/PnIGKx>
- Vargas, C. (2021). *El gobierno digital y su implementación en el estado*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6). <https://acortar.link/0ZdeBA>
- Valverde, J. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/xe9u56>

# ANEXOS

## Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Gobierno electrónico**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Lo define como la incorporación de herramientas tecnológicas a los procesos tradicionales de la gestión pública, para ello se generan y programan soluciones informáticas que ayudan a automatizar los procesos y reducir los tiempos de acceso; además, se basa en la actualización de información en tiempo real (Flores, 2020).	Es considerado como la integración de la tecnología para automatizar los procesos y utiliza sistemas de información como soporte, en el caso del estudio será evaluado por la percepción de los trabajadores a través de un instrumento y reflejado en tablas estadísticas.	<b>Externa</b>	Soporte tecnológico	1,2,3	Ordinal
			Cobertura de servicio	4,5,6	
			Redes sociales	7,8	
		<b>Interna</b>	Atención de consultas	9,10	
			Infraestructura actual	11,12	
			Trámites en Plataforma	13,14	
			Portal institucional	15,16	
		<b>Relacional</b>	Alianzas tecnológicas	17,18	
			Servicios públicos	19,20	
			Plataforma de supervisión	21,22	
		<b>Promoción</b>	Servicio de telecomunicaciones	23,24	
			Tiempo de respuesta	25,26	
			Servicios en línea	27,28	
Plan de Mejoras	29,30				

*Nota:* Tomado del artículo de Montero (2017), adaptado por Ibarguen (2016)



### Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Gestión administrativa</b>	Dentro de las definiciones consideradas para la gestión administrativa se tiene que es el proceso por el cual se gestiona una entidad pública, encaminando los lineamientos y políticas institucionales; además, de difundir los procesos que involucra cada actividad para tener una gestión articulada, realizando un monitoreo permanente de las actividades (Masaquiza et al., 2020).	Es considerado como los procesos que desarrolla cada área administrativa, en el caso del estudio será evaluado por la percepción de los trabajadores a través de un instrumento y reflejado en tablas estadísticas.	<b>Planificación</b>	Programación	1,2	Ordinal
				Capacitación	3	
				Conocimiento	4	
				Cumplimiento	5	
			<b>Organización</b>	Organigrama	6	
				Iniciativa	7	
				Recursos	8,9	
				Responsables	10	
			<b>Dirección</b>	Gestiona	11	
				Autoridad	12	
				Articulación de funcionarios	13	
				Incentivos	14,15	
			<b>Control</b>	Monitoreo	16	
Seguimiento	17					
Evaluación	18					
Cumplimiento de normas	19,20					

*Nota:* Tomado del artículo de Ropa y Alama (2022), adaptado por Balta (2021).

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario de Gobierno electrónico

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la Gobierno electrónico** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
	<b>DIMENSIÓN 1: EXTERNA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana					
2.	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.					
3.	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.					
4.	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libres de WI FI gratis.					
5.	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.					
6.	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.					
7.	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).					
8.	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer trámites administrativos.					
	<b>DIMENSIÓN 2: INTERNA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

9.	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.					
10.	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.					
11.	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.					
12.	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.					
13.	Considera Ud. que los trámites en Plataforma se desarrollan en un tiempo prudente o promedio.					
14.	Considera Ud. que los módulos de Atención al Cliente cuentan con una lista de los servicios disponibles.					
15.	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.					
16.	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos están disponibles en el portal.					
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17.	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.					
18.	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.					
19.	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.					
20.	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.					
21.	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un sistema de atención al usuario, que le permita agilizar sus trámites.					
22.	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.					

<b>23.</b>	Considera Ud. importante el desarrollo de sistemas informáticos para automatizar algunos procesos de atención al usuario.					
<b>24.</b>	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.					
	<b>DIMENSIÓN 4: DE PROMOCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>25.</b>	Considera Ud. que el tiempo de respuesta de los sistemas de la institución se desarrollan en un tiempo promedio.					
<b>26.</b>	Considera Ud. importante difundir el avance de los trámites que realizan los usuarios.					
<b>27.</b>	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.					
<b>28.</b>	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.					
<b>29.</b>	Considera Ud. importante que los usuarios desarrollen estrategias que permitan fomentar el uso de aplicaciones para automatizar los procesos.					
<b>30.</b>	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.					

## Cuestionario de gestión administrativa

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar la **gestión administrativa** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Tiene conocimiento que la visión, misión y objetivos están acorde a los planes estratégicos planteados en la entidad.					
2.	Conoce el plan estratégico institucional de la entidad.					
3.	Reconoce el manejo de las políticas de gestión de la entidad.					
4.	Cuenta con un presupuesto anual en relación a las necesidades y requerimientos de la entidad.					
5.	Participa en la formulación del plan operativo institucional para el logro de las metas de la entidad.					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.	Se involucra con la organización de las funciones que se realizan virtualmente en base a los objetivos institucionales.					
7.	Brindan los medios tecnológicos alternos para la coordinación en esta etapa de aislamiento social.					
8.	Atiende de manera adecuada los reclamos y observaciones que realizan los usuarios.					

9.	Dirige el equipo administrativo de su departamento, orientado al logro de los objetivos de la entidad.					
10.	Toma decisiones rápidas ante la coyuntura de aislamiento social, con la finalidad de realizar una gestión eficiente.					
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11.	Realiza la escucha activa ante su jefe y demás compañeros					
12.	Entabla una comunicación asertiva con la comunidad universitaria, a través de los medios tecnológicos, debido a la actual coyuntura.					
13.	Existe una gestión orientada al debido proceso administrativo.					
14.	Planifica un presupuesto con la finalidad de generar mejoras administrativas y alcanzar los resultados deseados.					
15.	Actualiza constantemente su registro de actividades como parte de las funciones de la gestión administrativa.					
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16.	Aplica estrategias para alcanzar las metas establecidas en la entidad.					
17.	Está capacitado para el desarrollo de sus funciones, en relación a las atenciones de plataformas electrónicas.					
18.	Conoce los problemas administrativos con la finalidad de sugerir soluciones a largo plazo.					
19.	Controla, examina y mejora las actividades programadas en la entidad.					
20.	Hace seguimiento para el cumplimiento de las normas establecidas.					

### Anexo 3: Consentimiento Informado del Apoderado

#### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por ..... estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es .....

#### Procedimiento

Si usted acepta y decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación:” .....

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de la institución .....

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Como trabajador de la entidad puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia)

NO existirá riesgo o daño de su participación de la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia)

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Pregunta

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) ..... email: ..... y/o docente asesor (a) ..... email: .....

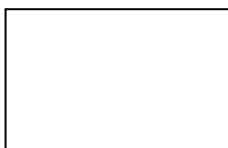
#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación AUTORIZO ..... participe en la investigación.

Nombre y firma.....

Nro. DNI: .....

Huella dactilar



**Nota:** Obligatorio hasta menores de 18 años, consentimiento informado cuando es firmado por el padre, madre o apoderado. Si fuese otro tipo de apoderado sería consentimiento por sustitución.

**Anexo 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EXTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana	x		x		x		
2	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.	x		x		x		
3	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libres de WI FI gratis.	x		x		x		
5	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.	x		x		x		
6	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.	x		x		x		
7	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).	x		x		x		
8	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer trámites administrativos.	x		x		x		
<b>Dimensión: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.	x		x		x		
10	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.	x		x		x		
11	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.	x		x		x		



12	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.	x		x		x		
13	Considera Ud. que los trámites en Plataforma se desarrollan en un tiempo prudente o promedio.	x		x		x		
14	Considera Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con una lista de los servicios disponibles.	x		x		x		
15	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.	x		x		x		
16	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos están disponibles en el portal.	x		x		x		
<b>Dimensión: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.	x		x		x		
18	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.	x		x		x		
19	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.	x		x		x		
20	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.	x		x		x		
21	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un nuevo sistema comercial.	x		x		x		
22	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.	x		x		x		
23	Considera Ud. importante el desarrollo de sistemas informáticos para automatizar algunos procesos de atención al usuario.	x		x		x		

24	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.	x		x		x	
<b>Dimensión: DE PROMOCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Considera Ud. que el tiempo de respuesta para cargar el aplicativo es aceptable.	x		x		x	
26	Considera Ud. importante difundir el avance de los trámites que realizan los usuarios.	x		x		x	
27	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.	x		x		x	
28	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.	x		x		x	
29	Considera Ud. Importante que los usuarios desarrollen estrategias que permitan fomentar el uso de aplicaciones para automatizar los procesos.	x		x		x	
30	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.      Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia      **DNI: 43788741**

**Especialidad del validador:** Maestra en administración de la Educación


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

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

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

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

**29 de mayo del 2023**



**Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: PLANIFICACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Tiene conocimiento que la visión, misión y objetivos están acorde a los planes estratégicos planteados en la entidad.	x		x		x		
2	Conoce el plan estratégico institucional de la entidad.	x		x		x		
3	Reconoce el manejo de las políticas de gestión de la entidad.	x		x		x		
4	Cuenta con un presupuesto anual en relación a las necesidades y requerimientos de la entidad.	x		x		x		
5	Participa en la formulación del plan operativo institucional para el logro de las metas de la entidad.							
<b>Dimensión: ORGANIZACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Se involucra con la organización de las funciones que se realizan virtualmente en base a los objetivos institucionales.	x		x		x		
7	Brindan los medios tecnológicos alternos para la coordinación en esta etapa de aislamiento social.	x		x		x		
8	Atiende de manera pertinente los reclamos y observaciones de los usuarios.	x		x		x		
9	Dirige el equipo administrativo de su área, orientado al logro de los objetivos de la entidad.	x		x		x		
10	Toma decisiones rápidas ante la coyuntura de aislamiento social, con la finalidad de realizar una gestión eficiente.	x		x		x		
<b>Dimensión: DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Realiza la escucha activa ante su jefe y demás compañeros	x		x		x		

12	Entabla una comunicación asertiva con la comunidad universitaria, a través de los medios tecnológicos, debido a la actual coyuntura.	x		x		x	
13	Existe una gestión orientada al debido proceso administrativo.	x		x		x	
14	Planifica un presupuesto con la finalidad de generar mejoras administrativas y alcanzar los resultados deseados.	x		x		x	
15	Actualiza constantemente su registro de actividades como parte de las funciones de la gestión administrativa.	x		x		x	
<b>Dimensión: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Aplica estrategias para alcanzar las metas establecidas en la entidad.	x		x		x	
17	Es capacitado para el desarrollo de sus funciones, en relación a la emergencia sanitaria.	x		x		x	
18	Conoce los problemas administrativos con la finalidad de sugerir soluciones a largo plazo.	x		x		x	
19	Controla, examina y mejora las actividades programadas en la entidad.	x		x		x	
20	Hace seguimiento para el cumplimiento de las normas establecidas.	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.            Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia


**DNI:** 43788741

**Especialidad del validador:** Maestra en administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de mayo del 2023



**Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia**

10/7/23, 17:48

about:blank



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTAÑEDA RODRIGUEZ, PETRONILA JULIA DNI 43788741	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 17/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CASTAÑEDA RODRÍGUEZ, PETRONILA JULIA DNI 43788741	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA</b>  Fecha de diploma: 31/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 14/06/2014 Fecha egreso: 20/11/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
CASTAÑEDA RODRIGUEZ, PETRONILA JULIA DNI 43788741	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES</b>  Fecha de diploma: 26/03/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/01/2004 Fecha egreso: 31/12/2008	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CASTAÑEDA RODRIGUEZ, PETRONILA JULIA DNI 43788741	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EXTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana	x		x		x		
2	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.	x		x		x		
3	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libres de WI FI gratis.	x		x		x		
5	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.	x		x		x		
6	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.	x		x		x		
7	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).	x		x		x		
8	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer trámites administrativos.	x		x		x		
<b>Dimensión: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.	x		x		x		
10	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.	x		x		x		
11	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.	x		x		x		

12	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.	x		x		x		
13	Considera Ud. que los trámites en Plataforma se desarrollan en un tiempo prudente o promedio.	x		x		x		
14	Considera Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con una lista de los servicios disponibles.	x		x		x		
15	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.	x		x		x		
16	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos están disponibles en el portal.	x		x		x		
<b>Dimensión: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.	x		x		x		
18	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.	x		x		x		
19	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.	x		x		x		
20	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.	x		x		x		
21	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un sistema de atención al usuario, que le permita agilizar sus trámites.	x		x		x		
22	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.	x		x		x		

23	Considera Ud. importante el desarrollo de sistemas informáticos para automatizar algunos procesos de atención al usuario.	x		x		x	
24	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.	x		x		x	
<b>Dimensión: DE PROMOCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Considera Ud. que el tiempo de respuesta para cargar el aplicativo es aceptable.	x		x		x	
26	Considera Ud. importante difundir el avance de los trámites que realizan los usuarios.	x		x		x	
27	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.	x		x		x	
28	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.	x		x		x	
29	Considera Ud. Importante que los usuarios desarrollen estrategias que permitan fomentar el uso de aplicaciones para automatizar los procesos.	x		x		x	
30	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.            Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones            **DNI: 44199834**

**Especialidad del validador: Doctor en Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**29 de mayo del 2023**

**Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: PLANIFICACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Tiene conocimiento que la visión, misión y objetivos están acorde a los planes estratégicos planteados en la entidad.	x		x		x		
2	Conoce el plan estratégico institucional de la entidad.	x		x		x		
3	Reconoce el manejo de las políticas de gestión de la entidad.	x		x		x		
4	Cuenta con un presupuesto anual en relación a las necesidades y requerimientos de la entidad.	x		x		x		
5	Participa en la formulación del plan operativo institucional para el logro de las metas de la entidad.							
<b>Dimensión: ORGANIZACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Se involucra con la organización de las funciones que se realizan virtualmente en base a los objetivos institucionales.	x		x		x		
7	Brindan los medios tecnológicos alternos para la coordinación en esta etapa de aislamiento social.	x		x		x		
8	Atiende de manera adecuada los reclamos y observaciones que realizan los usuarios.	x		x		x		
9	Dirige el equipo administrativo de su área, orientado al logro de los objetivos de la entidad.	x		x		x		
10	Toma decisiones rápidas ante la coyuntura de aislamiento social, con la finalidad de realizar una gestión eficiente.	x		x		x		
<b>Dimensión: DIRECCION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Realiza la escucha activa ante su jefe y demás compañeros	x		x		x		

12	Entabla una comunicación asertiva con la comunidad universitaria, a través de los medios tecnológicos, debido a la actual coyuntura.	x		x		x		
13	Existe una gestión orientada al debido proceso administrativo.	x		x		x		
14	Planifica un presupuesto con la finalidad de generar mejoras administrativas y alcanzar los resultados deseados.	x		x		x		
15	Actualiza constantemente su registro de actividades como parte de las funciones de la gestión administrativa.	x		x		x		
<b>Dimensión: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Aplica estrategias para alcanzar las metas establecidas en la entidad.	x		x		x		
17	Es capacitado para el desarrollo de sus funciones, en relación a la emergencia sanitaria.	x		x		x		
18	Conoce los problemas administrativos con la finalidad de sugerir soluciones a largo plazo.	x		x		x		
19	Controla, examina y mejora las actividades programadas en la entidad.	x		x		x		
20	Hace seguimiento para el cumplimiento de las normas establecidas.	x		x		x		

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.      Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones      **DNI: 44199834**

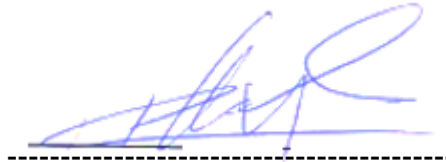
**Especialidad del validador:** Doctor en Educación

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

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

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

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



**29 de mayo del 2023**

**Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones**


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  Fecha de diploma: 17/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 08/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA</b>  Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 23/03/2018 Fecha egreso: 22/07/2019	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA S.A.C. <b>PERU</b>
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/03/2014 Fecha egreso: 20/07/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 15/01/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
PONTE QUIÑONES, ELVIS JERSON DNI 44199834	<b>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 16/06/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EXTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana	x		x		x		
2	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.	x		x		x		
3	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libres de WI FI gratis.	x		x		x		
5	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.	x		x		x		
6	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.	x		x		x		
7	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).	x		x		x		
8	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer trámites administrativos.	x		x		x		
<b>Dimensión: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.	x		x		x		
10	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.	x		x		x		
11	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.	x		x		x		

12	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.	x		x		x		
13	Considera Ud. que los trámites en Plataforma se desarrollan en un tiempo prudente o promedio.	x		x		x		
14	Considera Ud. que los módulos de atención al usuario cuentan con una lista de los servicios disponibles.	x		x		x		
15	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.	x		x		x		
16	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos están disponibles en el portal.	x		x		x		
<b>Dimensión: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.	x		x		x		
18	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.	x		x		x		
19	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.	x		x		x		
20	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.	x		x		x		
21	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un sistema de atención al usuario, que le permita agilizar sus trámites.	x		x		x		
22	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.	x		x		x		

23	Considera Ud. importante el desarrollo de sistemas informáticos para automatizar algunos procesos de atención al usuario.	x		x		x	
24	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.	x		x		x	
<b>Dimensión: DE PROMOCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Considera Ud. que el tiempo de respuesta para cargar el aplicativo es aceptable.	x		x		x	
26	Considera Ud. importante difundir el avance de los trámites que realizan los usuarios.	x		x		x	
27	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.	x		x		x	
28	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.	x		x		x	
29	Considera Ud. Importante que los usuarios desarrollen estrategias que permitan fomentar el uso de aplicaciones para automatizar los procesos.	x		x		x	
30	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.    Dr. Montañez Benito Jorge Raúl    **DNI: 47063869**

**Especialidad del validador: Doctor en Educación**

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

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

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

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

**29 de mayo del 2023**

  
 -----  
 Montañez Benito Jorge Raúl  
 Maestro en Gestión Pública  
 CLAD - 17298

Dr. Montañez Benito Jorge Raúl

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: PLANIFICACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Tiene conocimiento que la visión, misión y objetivos están acorde a los planes estratégicos planteados en la entidad.	x		x		x		
2	Conoce el plan estratégico institucional de la entidad.	x		x		x		
3	Reconoce el manejo de las políticas de gestión de la entidad.	x		x		x		
4	Cuenta con un presupuesto anual en relación a las necesidades y requerimientos de la entidad.	x		x		x		
5	Participa en la formulación del plan operativo institucional para el logro de las metas de la entidad.							
<b>Dimensión: ORGANIZACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Se involucra con la organización de las funciones que se realizan virtualmente en base a los objetivos institucionales.	x		x		x		
7	Brindan los medios tecnológicos alternos para la coordinación en esta etapa de aislamiento social.	x		x		x		
8	Atiende de manera adecuada los reclamos y observaciones que realizan los usuarios.	x		x		x		
9	Dirige el equipo administrativo de su área, orientado al logro de los objetivos de la entidad.	x		x		x		
10	Toma decisiones rápidas ante la coyuntura de aislamiento social, con la finalidad de realizar una gestión eficiente.	x		x		x		
<b>Dimensión: DIRECCION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Realiza la escucha activa ante su jefe y demás compañeros	x		x		x		



12	Entabla una comunicación asertiva con la comunidad universitaria, a través de los medios tecnológicos, debido a la actual coyuntura.	x		x		x	
13	Existe una gestión orientada al debido proceso administrativo.	x		x		x	
14	Planifica un presupuesto con la finalidad de generar mejoras administrativas y alcanzar los resultados deseados.	x		x		x	
15	Actualiza constantemente su registro de actividades como parte de las funciones de la gestión administrativa.	x		x		x	
<b>Dimensión: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Aplica estrategias para alcanzar las metas establecidas en la entidad.	x		x		x	
17	Es capacitado para el desarrollo de sus funciones, en relación a la emergencia sanitaria.	x		x		x	
18	Conoce los problemas administrativos con la finalidad de sugerir soluciones a largo plazo.	x		x		x	
19	Controla, examina y mejora las actividades programadas en la entidad.	x		x		x	
20	Hace seguimiento para el cumplimiento de las normas establecidas.	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.            Dr. Montañez Benito Jorge Raúl            **DNI: 47063869**

## Especialidad del validador: Doctor en administración

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
Montañez Benito Jorge Raúl  
Maestro en Gestión Pública  
CIAD - 17298  
-----

**29 de mayo del 2023**

Dr. Montañez Benito Jorge Raúl

## Anexo 5: Autorización de la entidad



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Huaraz, 04 de julio de 2023

CARTA N° 019-2023-MIDIS-FONCODES/UT-HZ

Señora:

MARÍA DEL CARMEN GORDILLO SEGURA

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo

Presente. -

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN CON FINES  
ACADÉMICOS.

Referencia: Carta P. 0570-2023-UCV-EPG-SP

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud., a fin de expresar mi cordial saludo y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que, que en mérito al documento de la referencia se autoriza la obtención y publicación de la información sobre la investigación titulada Gestión administrativa y gobierno electrónico en servidores públicos del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social Ancash, 2023; a fin de contribuir a su desarrollo educacional, en el posgrado que viene siguiendo.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.



Ing. Luis Adelman Pizan Flores  
JEFE  
UNIDAD TERRITORIAL HUARAZ  
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20509139700
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL-UNIDAD TERRITORIAL HUARAZ	
Nombre del Titular o Representante legal: LUIS ADELMER PIZAN FLORES	
Nombres y Apellidos LUIS ADELMER PIZAN FLORES	DNI: 19520984

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN SERVIDORES PÚBLICOS DEL FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL ANCASH, 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos GORDILLO SEGURA MARÍA DEL CARMEN	DNI: 40983983

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huaraz, 04 de julio de 2023

Firma: \_\_\_\_\_

  
Ing. Luis Adelmér Pizan Flores  
JEFE  
(Titular o Representante legal de la Institución)  
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 6: Confiabilidad

### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																														TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	3	2	89
2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	94	
3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	89
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	88
5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	88	
6	3	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	103
7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	115
8	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	117
9	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	72	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	85	
11	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	78
12	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	87	
13	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	2	85
14	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	73	
15	2	4	2	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	4	3	2	5	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	101	
VARIANZA	0.8	1.0	0.6	0.6	0.8	1.3	0.8	1.0	1.2	0.7	1.0	0.6	0.6	0.8	0.9	0.6	0.8	0.6	0.7	0.6	0.7	0.8	0.6	0.5	0.5	0.6	0.8	0.7	0.7	0.9	164.9	
TOTAL	22.6																															

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{30}{29} \left[ 1 - \frac{22.6}{164.9} \right]$$

$$\alpha = 1.034 \left[ 1 - 0.13684 \right]$$

$$\alpha = 1.034 \left[ 0.863158462 \right]$$

**$\alpha = 0.893$**

## CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	52
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	83
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	85
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	79
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	85
6	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	53
7	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	77
8	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	72
9	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1	1	1	41
10	2	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	55
11	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	42
12	2	4	3	3	3	3	2	2	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	58
13	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	66
14	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	71
15	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70
VARIANZA	1.1	0.6	1.1	0.8	1.0	0.5	1.0	0.6	1.2	0.8	1.0	0.9	1.0	0.5	0.9	0.4	0.7	0.6	1.5	1.3	208.6
TOTAL	17.6																				

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_{Items}}{\sum S^2_T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2_{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2_T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[ 1 - \frac{17.6}{208.6} \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[ 1 - 0.084246 \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[ 0.915754038 \right]$$

$\alpha = 0.964$

## Anexo 7: Prueba de normalidad

Para analizar cuál es el método inferencial que se ajusta a la investigación se ha desarrollado una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, utilizado para muestras que no superan el tamaño de 50.

Por ello, los resultados que se evidencian en la tabla permiten analizar los valores de significancia alcanzados para cada variable, mostrando que para el gobierno electrónico se ha alcanzado una significancia de 0.077 y para la gestión administrativa un valor de 0.099, como se puede apreciar ambos valores superan al 0.05, por lo tanto caen en la región de la distribución normal y se logra la afirmación que el método inferencial que más se ajusta a las características que presenta el estudio es el R de Pearson.

**Tabla 8.**

*Normalidad de datos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,950	40	,077
Gestión administrativa	,953	40	,099



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: " GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN SERVIDORES PÚBLICOS DEL FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL, ANCASH – 2023", cuyo autor es GORDILLO SEGURA MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA <b>DNI:</b> 08712710 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 12-08- 2023 11:34:15

Código documento Trilce: TRI - 0644230