



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la  
gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya,  
2019.**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Huarcaya Olazabal, Norma Elena (ORCID: 0000-0002-6362-3585)**

**ASESOR:**

**Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del estado**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis seres más queridos que son mis padres, mi esposo e hijos que en todo momento fueron mi fuente de inspiración quienes confiaron en mí brindándome su apoyo incondicional motivándome siempre hacia la superación profesional y personal.

Norma

## **Agradecimiento**

Agradezco fundamentalmente a la Universidad Cesar Vallejo, a cada uno de los docentes, los cuales me brindaron su tiempo, sus enseñanzas y asimismo especialmente a la Escuela de Posgrado por brindarme esta valiosa oportunidad para mi superación personal que me valdrán para el cumplimiento de mis metas y desenvolvimiento profesional.

A la Municipalidad del Distrito de Toraya, por brindarme las facilidades en el proceso del desarrollo de la investigación.

Norma

## Índice de Contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de Contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de Tablas</b> .....	v
<b>Índice de Figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	21
<b>3.1. Tipos y diseño de la investigación.</b> .....	21
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	22
<b>3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.</b> .....	23
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	28
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	28
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	29
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	30
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	48
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	56
<b>REFERENCIAS</b> .....	57
<b>ANEXOS</b> .....	62

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Distribución de Frecuencias del Gobierno Electrónico.....	30
<b>Tabla 2</b>	Distribución de Frecuencias de Gestión Administrativa.....	31
<b>Tabla 3</b>	Distribución de Frecuencias de la Presencia.....	32
<b>Tabla 4</b>	Distribución de Frecuencias de la Transacción.....	33
<b>Tabla 5</b>	Distribución de Frecuencia de Transformación.....	34
<b>Tabla 6</b>	Distribución de Frecuencias de Planificación.....	35
<b>Tabla 7</b>	Distribución de Frecuencias de Control.....	36
<b>Tabla 8</b>	Distribución de Frecuencias de la Dirección.....	37
<b>Tabla 9</b>	Tablas Cruzadas de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa.....	38
<b>Tabla 10</b>	Tablas Cruzadas de Presencia y Planificación.....	39
<b>Tabla 11</b>	Tablas Cruzadas de Transacción y Control.....	41
<b>Tabla 12</b>	Tablas Cruzadas de Transformación y Dirección.....	42
<b>Tabla 13</b>	Prueba de Correlación Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.....	43
<b>Tabla 14</b>	Prueba de Correlación de Presencia y Planificación.....	44
<b>Tabla 15</b>	Prueba de Correlación de Transacción y Control.....	45
<b>Tabla 16</b>	Prueba de Correlación de Transformación y Dirección.....	46

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> El Gobierno Electrónico en Base al estadístico SPSS .....	30
<b>Figura 2</b> Gestión Administrativa en Base al Estadístico SPSS .....	31
<b>Figura 3</b> Presencia en Base al Estadístico SPSS .....	32
<b>Figura 4</b> Transacción en Base al Estadístico SPSS .....	33
<b>Figura 5</b> Transformación en Base al estadístico SPSS .....	34
<b>Figura 6</b> Planificación en Base al Estadístico SPSS .....	35
<b>Figura 7</b> Control en base al estadístico SPSS .....	36
<b>Figura 8</b> Dirección en base al estadístico SPSS .....	37
<b>Figura 9</b> Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.....	39
<b>Figura 10</b> Presencia y la Planificación .....	40
<b>Figura 11</b> Transacción y Control.....	41
<b>Figura 12</b> Transformación y la Dirección .....	43

## Resumen

El objetivo general de la investigación del presente estudio fue determinar la influencia del Gobierno Electrónico en la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

La investigación desarrollada se realizó a través del diseño descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo, de tipo básico no experimental. La población considerada para la investigación fueron 25 trabajadores administrativos de la entidad los cuales contestaron la encuesta cuyo instrumento usado fue de tipo Likert, los cuales anticipadamente se validaron por el juicio de expertos.

Asimismo, para medir los resultados que nos precisa el grado de confiabilidad de la variable se obtuvo según el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,928. Para así medir el grado de relación que existe entre ambas variables aplicando el coeficiente de Rho Spearman cuyo valor obtenido es de 0,857 que significa alta correlación positiva, vale resaltar su relevancia, que refleja que mayor influencia del gobierno electrónico, mejor será la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya.

**Palabras clave:** Gobierno Electrónico, Control, Gestión Administrativa, Dirección.

## **Abstract**

The general objective of the research in this study was to determine the influence of Electronic Government on the efficiency of Administrative Management of the Municipality of the District of Toraya, 2019.

The research carried out was carried out through the descriptive correlational design, the quantitative approach, of a basic non-experimental type. The population considered for the research were 25 administrative workers of the entity who answered the survey whose instrument used was of the Likert type, which were validated in advance by the judgment of experts.

Likewise, to measure the results that the degree of reliability of the variable requires, it was obtained according to the Cronbach's Alpha coefficient of 0.928. In order to measure the degree of relationship that exists between both variables by applying the Rho Spearman coefficient, whose value obtained is 0.857, which means high positive correlation, it is worth highlighting its relevance, which reflects that the greater influence of electronic government, the better the efficiency of Administrative Management of the Municipality of the District of Toraya.

**Keywords:** Electronic Government, Control, Administrative Management, Direction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Dentro de los gobiernos locales se puede apreciar que, en los últimos tiempos, se viene renovando la forma en que se procesan el uso sistemático de las tecnologías de la información a través de la interacción, transacción e integración en las acciones de la administración pública, que favorecen los cambios en el desarrollo de la mejora en la eficiencia del trabajo administrativo por medio del uso del gobierno electrónico. Es por ello, que los gobiernos locales interactúan con las nuevas tecnologías de comunicación en la administración de sus labores de gestión para su mayor fluidez y transparencia.

De tal modo, que en el presente trabajo se quiere innovar las tecnologías de la información con la finalidad de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y su influencia en la gestión eficiente de las acciones administrativas para el éxito de la gestión, buscando el fortalecimiento y mejoramiento de las actividades de la municipalidad del distrito de Toraya.

Por ende, el gobierno electrónico se relaciona con la buena ejecución de las operaciones administrativas que contribuyen al proceso de la política de modernización del estado, favoreciendo a la elaboración de una labor competente con el objetivo de la obtención de resultados, mejorando la eficiencia de la gestión del gobierno municipal.

### **Realidad Problemática**

En la actualidad debido a las solicitudes del público y a las presiones políticas a favor de los cambios que implica la eficiencia en el desarrollo de la labor administrativa, el cual ha convertido al uso del gobierno electrónico en un medio para introducir mejoras en la accesibilidad e interacción de la información en las actividades administrativas de las entidades del estado.

Con las nuevas reformas del estado se establece la modernización de la gestión pública acreditada según Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado N°27658, que transforman el proceso del gobierno electrónico con la obtención de resultados, como una herramienta de gestión para que las instituciones del estado operen las relaciones internas y externas en la administración pública. El manejo de las TICS nos permite la posibilidad de una información integrada con un control más funcional y operativo de forma descentralizada, produciendo un manejo satisfactorio y sostenible.

Por lo cual, en ese sentido Mazur (2020), dice que el gobierno electrónico influye directamente con los procesos administrativos de las entidades públicas, el cual recalca que la implementación de las tecnologías es importante para conseguir la eficiencia de la administración pública, a través de la transformación digital se busca la preparación para adecuadas decisiones de gestión, siendo su reglamentación de trascendencia como base legal para la ejecución del gobierno electrónico.

Asimismo, Fernández (2020), que indica a través de las tecnologías de la información se logra gestionar el cambio a una mejor gobernabilidad de lo antiguo hacia lo moderno. Esto nos brinda la mejora de los procesos y procedimientos de la entidad, el cual sirve para los procesos de la información oportuna en la administración mejorando la fluidez de la ejecución en la institución, con el propósito de brindar mejores servicios a la población que repercuta en la adecuada toma de decisiones y eficiencia de las operaciones en la entidad.

También podemos mencionar a López (2020), que sostiene que la gestión administrativa es el proceso administrativo que comprende la etapa de planificación, organización, dirección y control para conseguir logros señalados por la entidad de forma eficaz.

Esto muestra, que el acceso del gobierno electrónico determina directamente la sistematización de los procesos administrativos, en la sincronización de la base de datos, en la rapidez del acceso a la información, en una labor simplificada y oportuna en vías de una administración óptima que agilice el movimiento administrativo de la institución.

Sin embargo, es así que en el ámbito de las labores de la municipalidad del distrito de Toraya, se vienen presentando deficiencias e incumplimientos debido al uso ineficiente de la aplicación de las TICS en el desarrollo de las acciones administrativas, amplificado también por el manejo inadecuado de los deberes por parte de los trabajadores de la institución. Lo cual origina retrasos en los procesos administrativos, aplazamiento de los tiempos de programados, perjudicando así el trabajo administrativo operativo del municipio, lo cual van en contra de las metas planeadas y programadas que debe estar ligada a lineamientos basado en principios de transparencia, eficacia, legalidad, y la adecuación tecnológica que se desea potenciar.

Además, la carencia de las tecnologías de la información en los temas de gestión contribuye a una mala gestión de los procesos administrativos del municipio, afectando el cumplimiento de los programas y metas institucionales, que conlleva a la demora en las obras públicas y demás prestaciones de servicios de la institución.

Siendo así, que el estudio realizado en la municipalidad del distrito de Toraya sobre el uso del gobierno electrónico, es un tema de suma relevancia que influye en la obtención de la mejora de la capacidad de gestión y la buena marcha de la institución, permitiendo la consecución de resultados de las labores a favor de la comunidad.

Con la utilización del gobierno electrónico en las diferentes áreas administrativas de la municipalidad del distrito de Toraya, como es el área de planificación, control, organización y dirección se espera obtener óptimos resultados por medio de la interacción de las TICS, que permita la modernización y la transformación de la entidad acorde con los cambios actuales. Para de esta manera erradicar el mal uso de los programas de las TICS, reduciendo el tiempo y los gastos operativos en busca del fortalecimiento de la aplicación del gobierno electrónico que influya de forma positiva en la integración funcional de sus acciones que repercuta en una nueva modalidad en los procesos de gestión del gobierno local, rumbo al éxito de la gobernabilidad de la institución.

El trabajo de investigación se efectúa con la finalidad y propósito de conocer el uso y manejo de las tecnologías de información, la implementación de software en las operaciones administrativas de manera eficiente, a través de la aplicación de las TICS determinándose el nivel de influencia en las actividades administrativas de la municipalidad.

Por tal motivo, este trabajo surge por la necesidad de mejorar la aplicación de las tecnologías de las informaciones y de las comunicaciones, en busca de garantizar la objetividad y la mejora de la eficiencia de la gestión en el cumplimiento de sus actividades administrativas, analizando los procedimientos administrativos, el cual se encuentra disminuido por causa del desconocimiento y manejo inadecuado de las tecnologías de la información. Entonces este trabajo es de mucha significancia como herramienta de gestión ya que determina la adecuada toma de decisiones y cumplimiento de sus metas institucionales asegurando funcionalidad administrativa de la gestión en la entidad.

En el problema general de la investigación se pretende saber: ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019? Problema específico 1: ¿De qué manera la presencia del gobierno electrónico influye en la eficiencia de las acciones de la planificación de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019? Problema específico 2: ¿De qué manera la transacción del gobierno electrónico influye en la eficiencia del control de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019? Problema específico

3: ¿De qué manera la transformación del gobierno electrónico influye en la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019?

Nuestra justificación del estudio es que el gobierno electrónico se ha convertido en una herramienta tecnológica de necesidad indispensable ya que influye de gran manera en el perfeccionamiento de la eficiencia y eficacia del funcionamiento administrativo motivado por una gestión administrativa óptima.

En lo teórico, constituye un aporte importante que se basa en fundamentos teóricos bibliográficos para su conocimiento, el cual sirve como contribución para que pueda dar impulso continuando con futuras investigaciones. Encontrándose que esta investigación es de suma relevancia ya que debido a la motivación de este trabajo nos permite conocer la influencia de la variable del gobierno electrónico en la eficiencia y funcionamiento de la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya en el año 2019.

En lo práctico, este tema de investigación busca proponer mejorando la aplicación del gobierno electrónico en las actividades administrativas de la municipalidad del distrito de Toraya, con el fin de lograr la correcta capacidad de gestión en la ejecución de sus operaciones, disminuyendo trabas de forma oportuna y eficiente en los procesos administrativos de los gobiernos locales. Sirviendo de conocimiento de cual es aporte el gobierno electrónico en las acciones administrativas, en la automatización de la gestión, el cual permitirá reducir costos y el tiempo alcanzando el logro de metas por medio del desarrollo de estrategias y mecanismos para sus labores institucionales.

Además, esto contribuirá a la incorporación de las diversas plataformas tecnológicas en el acceso a la información en beneficio de las áreas administrativas de la municipalidad. Este trabajo servirá de referencia para nuevas investigaciones futuras sobre gobierno electrónico y la eficiencia de la gestión administrativa de los gobiernos locales.

En el estudio metodológico, se explica a través del conocimiento del tema por medio de las técnicas realizadas en la recolección de datos de manera ordinal, mediante las encuestas y el instrumento utilizado es de tipo Likert en base a un cuestionario de preguntas con el propósito de analizar la información fidedigna de los trabajadores encuestados. Con la finalidad de determinar la obtención de resultados para conocer la realidad de las necesidades que se originan dentro de la institución por medio de la utilización de técnicas y procedimientos para el mejoramiento de la entidad pública a favor del progreso de la gestión.

Así, la hipótesis general que se propone es: El gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. La hipótesis específica 1: La presencia del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones de la planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. La hipótesis específica 2: La transacción del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia del control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Hipótesis específica 3: La transformación del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

Cuyo objetivo general de la investigación: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. En el que se manifiesta el objetivo específico 1: Determinar la influencia de la presencia del gobierno electrónico en la eficiencia de las acciones de planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Objetivos específicos 2: Determinar la influencia de la transacción del gobierno electrónico en la eficiencia del control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Objetivos específicos 3: Determinar la influencia de la transformación del gobierno electrónico en la eficiencia de la dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda del estudio de los antecedentes internacionales encontramos a González, Carvajal & González (2016), sostienen en el trabajo de investigación sobre el gobierno electrónico en las municipalidades, en el que plantea el análisis del nivel del gobierno electrónico como determinantes para las cinco regiones de Chile. Con 188 municipios con el 71 por ciento de la población nacional del 2016. En este estudio se describió un índice de valor electrónico para evaluar los servicios digitales para cada municipio, en la que los factores que se analizaron son las dimensiones, que son necesarias para la implementación de estrategias del gobierno electrónico. Estos hallazgos permiten patrones de distribución espacial siendo de relevancia en la infraestructura, la política de la gestión, así también como la independencia financiera del municipio siendo los determinantes para el desarrollo de la ciudad a nivel municipal.

Martínez (2017), mediante su tema de estudio sobre el gobierno electrónico en los países de América Latina tiene como objetivo analizar el grado de progreso del gobierno electrónico en los gobiernos locales con la revisión de los portales web de los 16 municipios de países de América Latina. Para de esta manera resolver en qué medida influyen los portales de las municipalidades y en los gobiernos nacionales en el desarrollo del gobierno digital. Su hipótesis de la investigación es que en América Latina el gobierno electrónico y los portales web mejoran la efectividad de la gestión local, aunque este avance no depende del gobierno nacional, ni de la tecnología, pues el progreso dependerá del mismo gobierno local por medio de las estrategias tecnológicas digitales logrando la eficacia, eficiencia mejorando la comunicación continua en la administración con la ciudadanía. Por ello concluye que el gobierno digital consolida la base de datos para encontrar mejores estrategias que rompan los obstáculos entre la administración pública de gobiernos locales con la población, acotando que el uso de las tecnologías propone transparencia y comunicación fluida entre los administrados y la misma administración.

Joshi & Islam (2018), siendo el tema de su estudio de la madurez en el gobierno electrónico para el servicio sostenible en los países en desarrollo, cuyo propósito es evaluar el gobierno electrónico, que contribuya a los gobiernos de los países en desarrollo a obtener servicios electrónicos sostenibles, además en la observación encuentra la falta del uso de la tecnología y falta destrezas. Este modelo es validado mediante la investigación empírica usando el método de encuestas y estudios de casos. Como conclusión resalta que la

implementación de un nuevo modelo de gobierno electrónico como estrategia efectiva tanto para los del gobierno y los usuarios que se beneficiaría con esta nueva propuesta, el cual contribuye a que los gobiernos mantengan un desarrollo sostenible para alcanzar sus metas.

Según Rentería, Rojas, Aguirre, Arévalo & Ibarra (2019), en la revista de investigación referido a la implementación del gobierno electrónico, indicando sobre la emisión de recibos de pago electrónicos. En la que se estudia el caso del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, institución pública en el que se desarrolló dicha implementación y estado situacional que se llevó a cabo en la entidad en relación con la ejecución del proyecto, tales como aspecto económico, cobertura, plataforma tecnológica, software, seguridad, formatos electrónicos y protocolos en la seguridad de la información.

Lu (2019), además en su tema sobre las estrategias del desarrollo de la gestión administrativa en el entorno del internet, toma como muestra el avance de la información de internet en la sociedad, la cual ha ingresado en una nueva era, hacia un cambio con nuevos métodos de trabajo. El estado ha encontrado en la gestión administrativa la opción de nuevas oportunidades para lograr nuevos retos. La gestión administrativa se enfrenta a la falta de mecanismos y el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, por ello formula estrategias de desarrollo como actualizar el sistema de gestión y la participación de las personas promoviendo la tecnología, formulando leyes y reglamentos. Concluye la evolución de la sociedad va de la mano con la información que proporciona internet, en este contexto el gobierno enfrenta nuevos retos, desafíos y oportunidades en la gestión administrativa bajo el entorno de internet, para ello se realizó destrezas buscando promover el desarrollo de la gestión de acuerdo a ley.

Para los antecedentes nacionales se indica a Chucuya (2017), cuyo tema de gobierno electrónico para la gestión municipal, el cual tuvo como objetivo crear un mayor beneficio a la gestión pública de la municipalidad y mejorar la transparencia hacia los ciudadanos. La metodología que utilizó fue la RUP, que es el proceso unificado racional de software que asigna tareas y responsabilidades dentro de la entidad, se inició con la fase de implementación y requisitos modelados de la gestión de documentos en el gobierno electrónico, y al final del proyecto se evaluó las pruebas de la validación del sistema de encuestas pre y post test, en el análisis de las encuestas durante la implementación del sistema en la prueba de la hipótesis realizó el nivel de significancia, en el cual la aplicación es eficiente y factible. En conclusión, la implementación del modelo de gobierno electrónico de la provincia de Chucuito- Juli optimiza la gestión municipal, registrándose las operaciones con facilidad en el trámite

documentario y las boletas de pago en la web, el tiempo de atención se disminuye a comparación de las demás operaciones que se efectuaron de forma manual.

Gonzales (2017), en su artículo propone para la municipalidad del Callao, en la cual considera como estrategia relevante la reforma de la gestión municipal, teniendo como objetivo mejorar la eficiencia de los procesos administrativos del estado, como también aproximar los servicios hacia la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de las comunicaciones. Recalca sobre la iniciativa de las políticas públicas relativas a las TICS que debe centrarse en el aumento de la eficiencia de la administración pública mejorando las condiciones de vida agilizando los trámites administrativos de los ciudadanos. En las conclusiones concluye que los programas de gobierno electrónico deben promover la formación de los funcionarios en las áreas orgánicas respectivas, para el cumplimiento del plan estratégico se debe tomar conciencia de la importancia del gobierno electrónico en beneficio de la gestión.

Bayona & Morales (2017), en cuya investigación del gobierno electrónico en las municipalidades, propone implementarse para mejorar la convivencia entre el desarrollo del gobierno y la ciudadanía. Siendo el objetivo lograr la comparación entre los niveles de gobierno local con algunos municipios de América Latina. Este estudio está relacionado con la identificación de los servicios electrónicos de los ciudadanos, por medio de un modelo para medir el progreso de las iniciativas de gobierno electrónico en las municipalidades. Los diversos modelos de éxito en todos los países manifiestan avances significativos en beneficio y satisfacción de la ciudadanía, disminuyendo la burocracia y permitiendo el ahorro de los recursos en las entidades del estado. En la conclusión el gobierno electrónico significa más que un lugar web, tal es así, que se agregó nuevas percepciones como la transparencia, rendición de cuentas, eficiencia, en la evaluación del desempeño de las funciones administrativas de la entidad pública.

Infante (2019), indica que su trabajo investigativo, tiene el propósito de determinar el objetivo principal indicar como la aplicación del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima. El cual formuló una hipótesis científica, en el cual el gobierno electrónico se desarrolló en forma significativa en relación con la gestión de la entidad. Con una metodología de tipo básico, correlacional, con un diseño no experimental transversal, de 48 trabajadores, de nivel correlacional descriptivo. Llegándose a la conclusión de la existencia de una relación positiva de 0.882 entre ambas variables del gobierno electrónico y la gestión pública de la Procuraduría de Lima.

Terrones (2019), en el estudio de su investigación expone como objetivo establecer la influencia que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama. Su diseño es no experimental, transversal, correlacional, conformada por un total de 70 trabajadores. Pero se usó en la muestra a 60 trabajadores a través del software estadísticos, del cual se obtiene la confiabilidad del instrumento, usando la fórmula de Cronbach 0,913 y el cociente de correlación de Pearson con el uso del Excel 2016 para lograr la validez del ítem mayores a 0,21. Entonces en consecuencia se logra probar que el control interno influye directamente en la gestión administrativa de la municipalidad.

Mendívil, Lavado & Sánchez (2020), en su artículo cuya investigación se desarrolló para establecer logros en la relación con la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo, en la cual se determinó la hipótesis de relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano por competitividad en la universidad peruana los Andes. El presente estudio es de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal, empleándose la encuesta por medio de cuestionarios para obtener el grado de correlación entre ambas variables. Siendo la muestra son los 20 trabajadores administrativos de la universidad. Teniendo como resultado estadístico la correlación positiva alta de  $0.00 < 0.010$  que existe entre la gestión administrativa y la competencia de la gestión del talento humano del personal administrativo de la universidad.

Entre los antecedentes locales nombraremos a Tello (2018), en la investigación del desarrollo de gobierno electrónico en la municipalidad de la ciudad de Andahuaylas- Apurímac propone un tope de medición de gobierno electrónico para entidades locales, para su aplicación en la municipalidad provincial de Andahuaylas. En el modelo realizó una serie de aportes índices y documentos validos que miden el desarrollo del gobierno electrónico, otros incluyen modelo como de revistas académicas de administración pública, y otros indicadores y evaluaciones en región de América Latina y el Caribe. El modelo identifica cada etapa del desarrollo de gobierno electrónico, analizando los aspectos técnicos de sistemas, así como el impacto en la municipalidad provincial de Andahuaylas. El modelo propuesto es una herramienta descriptiva, para la identificación de problemas, posibilitando el uso de la recolección de datos como las relaciones causales entre las variables. Cuya conclusión evidencia que no se aprovechan las tecnologías de la información y de comunicación, lo que no permite una relación entre el personal y los ciudadanos, por lo que la municipalidad de

Andahuaylas está perdiendo oportunidad de la transformación de los componentes del gobierno electrónico.

Rentería, Rojas, Aguirre, Arévalo & Ibarra (2019), nos indica en su tema sobre la implementación del gobierno electrónico en el estado peruano, la revista de investigación nos describe la implementación del gobierno electrónico, sobre la emisión de recibos de pago electrónicos. En la que estudia el caso del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, institución pública en el que se desarrolló dicha implementación y la situación que se llevara a cabo en la entidad dentro de la ejecución del proyecto, tales como aspecto económico, cobertura, plataforma tecnológica, software, seguridad, formatos electrónicos y protocolos en la seguridad de la información. En lo que se concluye que la implementación del gobierno electrónico incide directamente en el proceso administrativo de las entidades públicas.

Palomino y Rodríguez (2016), en su trabajo obtiene como objetivo determinar el grado de influencia entre la gestión administrativa en el proceso presupuestal. Para lo cual efectuó un estudio de tipo básica, nivel descriptivo explicativo, no experimental, con una población de 70 trabajadores administrativos de la Dirección Educación, cuyo muestreo es no probabilístico, en base a un cuestionario de preguntas, en el procesamiento de datos se utilizó el programa de frecuencias y porcentajes. Cuya hipótesis general radica que la gestión administrativa incide de manera significativa en el proceso presupuestal de la institución. Para la validez de la hipótesis se empleó la estadística de regresión lineal. Cuya conclusión determina que la gestión administrativa incide de manera significativa en el proceso presupuestal, recomendándose implementar el proceso administrativo de manera efectiva en el nivel de planeación, organización, dirección y control, logrando el progreso del proceso presupuestal de la institución.

Zárate (2019), en su investigación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Anco Huallo, Apurímac, cuyo objetivo fue establecer la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Se determina calidad y prestación al usuario, la gestión administrativa es primordial en las entidades públicas y privadas para el cumplimiento de las metas, la productividad, la calidad, garantizando los beneficios de las necesidades de la comunidad. Se evidenció que no se desarrolló una buena gestión administrativa y de calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, por eso las entidades deben capacitar constantemente al personal para mejorar la capacidad de respuesta de las actividades. La investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de

diseño no experimental, transeccional y de nivel descriptivo correlacional, utilizó encuestas con 73 trabajadores de la municipalidad, y la correlación es positiva significativa. Se concluye que existe una relación moderada efectiva entre ambas variables, es decir cuando aumenta la gestión administrativa también aumenta la calidad de servicio.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **La teoría de la sociedad de la información**

Se relaciona con la variable gobierno electrónico según el análisis de investigación de Pérez, Mercado, Martínez, Mena & Partida (2018), en lo que explican que la teoría de la sociedad de la información pone énfasis en el uso de dispositivos tecnológicos para proporcionar el aprendizaje en el campo educativo, la introducción de tecnologías y el incremento del uso de cursos en línea han logrado mejoras en la transformación de la educación en base a la infraestructura tecnológica. En este contexto la sociedad de la información nos facilita las actividades en todo el mundo, ofreciendo soluciones a los problemas cotidianos por medio del acceso y manejo de la comunicación.

Al respecto Verón (2016), plantea que en los últimos tiempos la sociedad de la información ha quedado constituida como una necesidad en los diferentes niveles de la sociedad, es por este motivo que en este estudio se analiza el proceso de desarrollo de la información de forma local y se introduce en la vida cotidiana de la población, por lo tanto, propone analizar el papel de las administraciones locales en la globalización de las tecnologías que permitan el acceso información de la sociedad. Añadiendo que esto desempeña un papel muy importante en la interacción de la información dado que en los últimos años sea colocado en la realidad de la sociedad del mundo entero.

Por otro lado, Bornman (2016), menciona que la sociedad de la información implica un papel muy importante en los diversos sectores de la sociedad que instituye distintos beneficios sociales. Pero añade que la sociedad de la información debe estar ligada a la brecha digital y a la desigualdad del acceso a la información. Indica en su estudio de la población de Sudáfrica que se encontraron brechas de género en la población y los niveles educativos en el uso del acceso a la información por internet, discutiéndose las estrategias para cerrar la brecha digital en la sociedad de Sudáfrica.

En suma, el uso de las tecnologías de comunicación se centra en como la administración debe mejorar la vía de los procesos para la obtención de resultados, el cual se caracteriza por

la evolución de la tecnología y por el crecimiento de los niveles de información, con procedimientos del control de los que gobiernan vinculada a la transparencia activa, el derecho a la información, siendo relevante para la transformación en la actividad de vida de las personas.

No obstante, el gobierno electrónico apoya en la superación de los problemas de desigualdad, valores claves que indican que el gobierno digital tiene como alcance lograr que toda la sociedad disfrute de los beneficios que brinda.

Entonces las políticas públicas de los gobiernos deben realizar acciones para reducir los obstáculos, promoviendo el impulso al desarrollo del gobierno electrónico para el crecimiento económico y oportunidades en la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

### **Teoría de la brecha digital**

Debido a la evolución de las TIC en el ámbito social se ha logrado crear el grado de transformación en la generación de acumulación del conocimiento. Por el que se señala que las TIC es un nuevo impulso al desarrollo económico y social. Es así, que el desarrollo del gobierno digital en algunos países ha dado lugar a brechas tecnológicas. Esta nueva desigualdad se llama brecha digital que es un fenómeno que abarca aspectos políticos, sociales y económicos. Teniendo como fin plantear las razones más importantes para la propuesta de un estudio de la brecha digital en México según indican Gómez, Alvarado, Martínez & Díaz (2020).

Cabe mencionar, que con el surgimiento de las nuevas herramientas de información y comunicaciones están pueden representar beneficios y oportunidades a la sociedad, pero también originan brecha digital en la accesibilidad de la tecnología de la información, ocasionado por la exclusión de algunos grupos de individuos en la sociedad de la información.

### **Definición de gobierno electrónico**

Según Decreto Legislativo N°1412 del 2018, el motivo del gobierno electrónico impulsa las actividades de la gestión del gobierno, asimismo por medio de la implementación de las herramientas del servicio digital, identidad digital, interoperabilidad, los datos de la información para la adecuada gestión. Teniendo como objeto principal el establecimiento del marco del gobierno digital por medio de la coordinación del régimen jurídico con el uso de las tecnologías digitales en los procesos de prestación de servicios de las entidades públicas establecidos en los niveles de gobierno.

Asimismo la Comunicación Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2016), dice que el gobierno electrónico se conceptualiza como la innovación del cambio del gobierno en la administración gubernamental, que interactúa las modalidades de gestión, planificación, organización y la administración como la nueva reforma de gobierno, que tiene por objeto la aplicación de las TICs para mejorar las informaciones que se presta a las entidades y ciudadanos, simplificando los procesos de institucionales facilitando los mecanismo que contribuyen a acrecentar el acceso a canales de transparencia hacia la ciudadanía.

Según la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2016), indica que el gobierno electrónico viene a ser la utilización de las tecnologías de la información y comunicación como un mecanismo para lograr establecer un mejor gobierno.

Meza y Gómez (2017), indica que el gobierno electrónico establece la capacidad del gobierno para acceder a internet, así como a la información de la atención sus actividades, que les constituye brindar a la ciudadanía un buen servicio y la satisfacción de sus necesidades

Otro definición es según el artículo de PEGE (2017), del Gobierno Regional de Piura afirma que el gobierno electrónico constituye el uso de portales web, internet, redes sociales para la transformación en la transacción de las relaciones gubernamentales con las personas, con el gobierno mejorando la interactividad, la prestación de servicios, el acceso a la información y a la administración funcional de la institución.

Por otro lado, la Carta Iberoamericana (2007), afirma que el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de las comunicaciones en los órganos de las acciones administrativas públicas.

Además, la OEA (2020), lo define como la aplicación de las tecnologías en funcionamiento de las entidades públicas con el objeto de establecer el crecimiento de la eficiencia, transparencia en las actividades de gestión del sector público.

Y por otro lado se aprecia a Jolias y Prince (2015), con el concepto denominado bajo el análisis de la democracia y su representación política, es decir las conexiones que relacionan el desarrollo de las TICs y las actividades del gobierno, con el fin de analizar sus implicancias de crear un sistema transparente y colaborativo de gobierno abierto, con la aparición de nuevas tecnologías dando impulso a los gobiernos a la generación de mecanismo de participación en los asuntos del estado.

El gobierno electrónico lo podemos definir como el uso de las tecnologías de la información y comunicación que a través del registro en la base de datos nos permite agilizar los procesos administrativos y servicios durante todo el año. Nos sirve para brindar acceso de la información a los ciudadanos, además permite la integración de la tecnología como soporte de ayuda a los diferentes procesos que realizan los gobiernos en coordinación con la conexión de las redes sociales que se encuentren vigentes en internet para el manejo sistemático oportuno.

Entonces se entiende que al gobierno electrónico como la aplicación del uso sistemático de la tecnología para transformar las acciones gubernamentales con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia de las entidades del gobierno para atención efectiva al servicio de la ciudadanía. Esto afirma que el gobierno electrónico describe el uso de tecnologías para facilitar las acciones operativas del gobierno, como la distribución de la información y los servicios que ofrece este mismo.

### **Finalidad del gobierno electrónico**

Las nuevas tecnologías de la información permiten participar en la integración de procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar la eficiencia, las políticas públicas y la democracia. Siendo un punto clave en la organización de las comunicaciones haciéndolo más cercano el acceso a la información, que permitan a la participación del entorno para asegurar la prestación de servicios, formulación de políticas públicas, administrativo y participando de las oportunidades de las nuevas tecnologías, integrando sus procedimientos capaces de adaptarse a las nuevas innovaciones de la modernidad que beneficien al establecimiento de la gestión favoreciendo a la sociedad según plantea EPG Univ. Continental (2017).

El propósito de administrar la ejecución de las operaciones de forma interactiva optimizando los procedimientos para potencializar las labores satisfaciendo las necesidades de la población, creando un gobierno transparente y colaborativo.

### **Ventajas del gobierno electrónico**

Aquí dice que el uso del gobierno electrónico acrecienta la opinión pública de mayor propagación, buscando facilitar la condición de la gobernanza para la toma de decisiones. En este caso los gobiernos los utilizan para un buen manejo de la información se estado almacenando y procesando datos, lo cual es importante en las actividades de la administración

gubernamentales. Mas aún, lo usan para administrar diferentes formas desarrollando procesos más óptimos según menciona Aguirre (2015).

Al final se puede afirmar que la infraestructura tecnológica nos proporciona nuevas interrelaciones de comunicación interna y externa dentro del gobierno, así es, que la comunicación resulta esencial en el procedimiento de los trabajos, por esta razón se entiende que con el adecuado manejo de la tecnología se conseguirán buenos resultados en el desarrollo de la gestión.

### **Dimensiones del gobierno electrónico**

El gobierno electrónico consta de las siguientes fases los cuales son los que se indica:

#### **Presencia**

En la primera etapa explica sobre la presencia en el acceso a internet mediante el entorno de la instalación de los sitios web de internet. En este sector las entidades ponen a disposición de la información básica de manera directa según OEA (2020)

#### **Interacción**

En esta etapa la interacción es positiva una comunicación de manera directa relaciona los ciudadanos y los organismos públicos. Involucrándose los procedimientos gubernamentales preparándola para recibir y establecer comunicación por medio de correos electrónicos, mejorando y simplificando los canales de comunicación brindando información oportuna para institución pública y a la ciudadanía en general según PCM (2013).

#### **Transacción**

Luego de la etapa anterior, en la transacción las instituciones del gobierno posibilitan a los ciudadanos a realizar el seguimiento para efectuar trámites en línea y el pago de impuestos con la aplicación del pago de manera virtual, sin tener que tramitar personalmente y optimizando la productividad de la gestión. Según OEA (2020).

Por ello los organismos públicos se encuentran preparados con la aplicación de los sitios web a través de trámites y servicios en línea servicios como un complemento para ofrecer atención a la población.

#### **Transformación**

En esta última etapa de la transformación corresponde generar un mayor desafío para la realización de su implementación, el cual implica cambios en la integración de sus organizaciones administrativas gubernamentales, creando servicios personalizados a la ciudadanía. Aunque esto involucra cambios en las relaciones entre los administrativos y los ciudadanos recibiendo ambos beneficios en las operaciones de gestión del gobierno señala OEA (2020).

Entonces se halla por consiguiente que el desarrollo del acceso a internet permite la facilidad de que el gobierno labore de forma eficiente reduciendo los plazos, los costos y los gastos del estado innecesarios, cumpliendo el procedimiento establecido en las normas reguladas para los actos administrativos.

## **Teorías de la gestión administrativa**

### **Teoría clásica**

El cual está representado por Fayol (1916), diciendo que la administración simboliza un conjunto de procesos en el cual la organización es una de las partes limitadas en lo que concierne a la estructura, propone una evaluación enfocándose en la organización de enfoque formal. En su concepto organizacional percibe al hombre por la remuneración de sus labores buscando la mayor eficiencia. Pone énfasis en el desarrollo de la estructura de las funciones de la organización para alcanzar la eficacia.

### **Teorías de las relaciones humanas**

En el tema de los recursos humanos mencionaremos al autor Espinoza & Peñalver (2018) que lo describe como el conjunto de conocimientos, capacidades, competencias y métodos que puedan contribuir las personas en la organización como factor de ventaja, siendo el esencial elemento en la organización que responderá a la funcionalidad de las distintas áreas de la entidad.

Se puede concluir que los recursos humanos como el factor de relevancia en cualquier organización para lograr el triunfo, que debe ser visto como una inversión en la administración de mayor preferencia en toda institución. Podemos agregar que los factores que motivan el crecimiento de la producción son los elementos sociales como la integridad del personal y como la eficacia de las acciones administrativas que conviene para la comprensión del comportamiento humano favoreciendo las habilidades de la dirección y la comunicación competente.

## **Teoría burocrática**

Según la teoría de Max Weber indica Villas (2016), que la estructura organizacional se representa basado en un enfoque de sistema cerrado, en la que la organización se caracteriza por una serie de reglamentos, autoridad y la división del trabajo. Entonces la administración burocrática, es un ejercicio de control basado en el conocimiento mediante el proceso de intervención, clasificando a las organizaciones acorde a su legítimo poder basado en un conjunto de normas.

En este contexto se establece que la persona que tiene el poder debe de ser justificada su legalidad, es decir es una forma de dominación legítima para esto existe la distribución del poder que va en relación con sujeción de la persona dentro de la conducta de poder.

## **Definición de la gestión administrativa**

Según Guillen (2020), son el conjunto de actividades mediante las cuales la dirección desenvuelve sus acciones teniendo en cuenta el desempeño de las fases del procedimiento administrativo.

Según Corvo (2019), la gestión administrativa se define como un conglomerado de formas, mecanismos y acciones que consiente acceder al uso de los recursos humanos, materiales y económicos de una entidad, en él debe alcanzar los logros planteados.

Según Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019), implica que la gestión administrativa tiene la obligación de regular actividades para la toma de decisiones en la dirección y ejecución de sus proyectos, en base a fundamentos administrativos, por ello la administración es la ciencia que admite la ejecución de las funciones principales con eficiencia. Por ende, la administración es la guía que direcciona de forma equitativa las acciones dentro de la institución para culminar el trabajo señalado.

Además, nos encontramos con el concepto de Chiavenato (2013), especificando que es un proceso de la planeación, organización, dirigiendo y controlando su utilidad en el patrimonio para la consecución del logro de sus metas de manera eficaz. Especificando que la administración viene a convertirse en una condición para constituir las empresas o entidades productivas.

Se puede decir que la gestión administrativa es relevante para la ordenación y distribución, que se organizan según las bases que lo estipulan, para ejecutar las labores del

grupo, accediendo además a la conformación de tareas para el desempeño de las metas esperadas en la institución.

### **Importancia de la gestión administrativa**

La importancia radica que a raíz de la buena gestión se obtiene varios beneficios en la institución o empresa, mediante el adecuado manejo de la gestión tiene que ver mucho con la correcta administración, es así que su importancia reside en lo esencial que es el uso de la información para poder conseguir las metas en las áreas de la administración pública de forma más certera, generando el incremento de la productividad de la gestión, satisfacción de los empleados y clientes, así como el fomento de la toma de decisiones ayudando a mejorar la calidad de la gestión según Ramírez, Ramírez & Calderón (2017).

### **Principios de la gestión administrativa**

A continuación, mencionaremos algunos de los principios de la administración desarrolladas por Fayol (1916).

#### **El orden:**

Que quiere decir tener ordenado los recursos de cada cosa en su lugar para una labor más clara. Por otro lado, lo contrario ocasiona la pérdida de la realización del trabajo eficiente, utilizando mal el orden de los recursos. El planeamiento mal elaborado no genera buenos resultados y los recursos humanos deben mantenerse organizados. No obstante, este principio resalta en la utilidad del sistema de la gestión administrativa ya que se hace posible mejorar y conocer el estado situacional de la institución.

#### **Disciplina:**

Se refiere a la manera sistemática de acuerdos en las actividades que deben llevar a cabo los integrantes de la organización para trabajar de manera eficiente y armónica en logro de propósitos. Respetando las reglas coordinando con todo el personal de manera equilibrada, la cual se aplica a todos miembros para efectuar acciones por igual sin diferencias, por este motivo las personas implicadas deben respetar los planes de manera estricta para el éxito de la organización.

#### **Unidad de mando:**

En la unidad de mando en la que el trabajador que esté continuamente reportándose a un superior, con respeto a las órdenes conlleva que entre las partes involucradas será mayor su obligación y a la vez con menores confusiones por las órdenes impartidas. Pero si esto no se

cumple genera malos entendidos con los distintos jefes, esto perjudica a los trabajadores con respecto a la calidad y la efectividad del trabajo.

### **Iniciativa:**

Es el empuje que tiene estar desarrollada dentro de las áreas de la organización ya que sirve como estimulante para los trabajadores. Pero a la vez, se debe de considerar la presencia de ciertas limitaciones con el establecimiento de la iniciativa con respecto al desarrollo de otros principios como la disciplina.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

De acuerdo a los procesos de la gestión administrativa las dimensiones cumplen funciones relacionadas, las cuales se desglosan de la gestión. En efecto, la gestión administrativa se entiende como el proceso que se desprende a través del uso del diseño y el entorno del trabajo en grupo.

Existe entonces cuatro elementos que son importantes relacionarlos con la gestión administrativa, siendo estos los siguientes:

### **Planificación**

Constituye como el proceso diseñado para la toma de decisiones para lograr un futuro anhelado, teniendo en cuenta los factores internos y externos que logren influir en la consecución de sus objetivos. En la cual la acción de planear describe los planes y los proyectos en sus distintos ámbitos y niveles según Cortiñas (2019)

Mediante la ejecución de su misión y finalidades se encaminan las acciones para poder concretarse, recalando la buena toma de decisiones para su culminación efectiva positiva.

### **Organización**

Consiste en una función administración la cual da la orientación a una serie de actividades para que se agrupen los recursos humanos, financieros y materiales. En esta etapa del proceso busca alcanzar los propósitos de la empresa para realizar los planes que se planearon según Hernández & Hernández (2019).

### **Control**

Se define como medir el desempeño con relación a las metas, objetivos y los planes trazados. Indicando las desviaciones de los modelos establecidos y corregirlos. En efecto

controlar viene a ser comprobar si lo que está realizando, se encuentra según lo señalado indica Corvo (2019).

### **Dirección**

Implica dirigir poner en marcha todos los lineamientos establecidos en base a la planeación y su organización. Luego se define como la inspección que se efectúa de manera directa a las acciones diarias de la entidad, influyendo en las acciones de tareas esenciales importantes para lograr el éxito de la eficiencia de la dirección y mandar para realizar las tareas administrativas requeridas según Hernández & Hernández (2019).

### **III. METODOLOGÍA**

El presente estudio aplicó el método hipotético deductivo que consiste según Sánchez (2019), en premisas generales para llegar a un desenlace particular, la cual sería las hipótesis planteada falsa para ser contrastada con veracidad y si esto no fuera sí, esto generaría el incremento en el conocimiento de la teoría, como también al planteamiento de soluciones de problemas tanto de índole teórico, práctico y tecnológico. Su finalidad es de percibir los fenómenos y describir el inicio de las causas que lo generaron.

Para la investigación se emplearon procedimientos que se originan de la hipótesis general y de las tres hipótesis específicas que busca impugnar refutando o rechazando las mismas, para lograr obtener a través de los enunciados de las hipótesis que se contrasten con la realidad del contexto de la investigación.

#### **3.1. Tipos y diseño de la investigación.**

Según afirma López (2016), sobre la investigación básica es también llamada investigación fundamental que busca la utilización de conocimientos nuevos, por medio del cual se deben enunciar hipótesis y teorías.

La investigación básica expresa Hoffman (2017), es como cualquier investigación científica, que busca respuestas a preguntas principales, facilita la visión amplia para diferentes ámbitos de sectores científicos. Teniendo como fin recopilar la información de como se unen las personas y la naturaleza, lo importante de este conocimiento es que se mejore nuestra comprensión.

Es así que en el presente estudio se emplea una investigación de tipo básico. Determinando que la investigación del municipalidad del distrito de Toraya es de nivel descriptivo correlacional.

#### **Enfoque**

Siendo, que en el presente trabajo de investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo se menciona a según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos de naturaleza probatoria secuencial, utiliza la recolección de datos para efectuar la comparación de hipótesis basándose en la medición numérica y estudio estadístico probando las teorías y extraer las conclusiones.

Cabe indicar, que el presente trabajo de investigación se establece en el enfoque cuantitativo el cual permite desarrollar los análisis estadísticos a través de la recolección de datos para establecer modelos del comportamiento y afirmaciones de la población.

En esta investigación se considera un estudio de nivel correlacional y descriptivo que según Orozco (2017), indica que del lado correlacional, se busca medir el grado de relación que pueda existir entre las dos variables, pretendiendo medir las variables relacionadas, para luego analizar su correlación con el fin de saber el comportamiento de las variables implicadas. Y por el lado del estudio descriptivo tiene como propósito determinar la descripción de los fenómenos sociales, pretende conocer la anomalía relacionando dichas variables, con el fin de tener que formular preguntas para poder responderlas según las circunstancias que se dan entre ellas, y así mide ambas variables de forma independiente describiéndolos referido al comportamiento de las variables.

Vale precisar que este trabajo es una investigación descriptiva porque se busca describir, así como también observa el comportamiento y las situaciones entre las variables una frente a la otra y con sus dimensiones definidas. Y su estudio es correlacional por el nivel de relación de las variables buscando medir las dos variables y hasta qué punto se pueden relacionar las variables estudiadas.

### **Diseño de investigación**

Según Rodríguez & Mendivelso (2018), que indica sobre el diseño no experimental y de corte transversal que es una investigación observacional conocido como estudio de encuesta transversal que suele tener un doble propósito analítico y descriptivo su intención principal es la identificación de la frecuencia de una condición en la población investigada.

Asimismo, en el presente trabajo toma en cuenta el diseño no experimental y de corte transversal, buscando describir las relaciones entre las dos variables, vale mencionar también que se recopilaron datos en un solo período de tiempo.

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

#### **Definición Conceptual y operacional**

Por otro lado, diremos según Espinoza (2018), las variables consisten en que son los elementos que actúan como causa o consecuencia dentro lo sucedido en la realidad lo cual integra la parte fundamental del estudio.

## **Variable independiente: Gobierno Electrónico**

### **Definición Conceptual:**

Consiste en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte de las entidades del sector público a fin de desarrollar la eficiencia y eficacia de la gestión pública optimizando la mejora en la agilidad y claridad de los procesos para alcanzar metas trazadas según EPG Univ. Continental (2017).

### **Definición Operacional:**

El gobierno electrónico se entiende como el desarrollo del proceso de evolución que comprende el uso de las TICS, que se analizan a través de la presencia del internet, interacción, transacción y transformación. Según OEA (2020).

## **Variable dependiente: Gestión Administrativa.**

### **Definición Conceptual:**

Es el conjunto de actividades administrativas de la institución, coordinando operaciones que permiten alcanzar logros y prevenir problemas con eficiencia, que deben favorecer la obtención de resultados esperados, según Raffino (2020).

### **Definición Operacional:**

Destaca la disposición de las distintas secciones que forman la organización representado por el conjunto de acciones determinando que los componentes de la gestión administrativa son controlar, planificar, dirigir y la organización de toda entidad según Fayol (2018).

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

### **La Población**

La población se define según Lalangui (2017), en una investigación que está conformada por las personas, elementos, objetos que intervienen en la anomalía que es determinada y delimitada en el estudio de la investigación.

En la población se tomó en cuenta a los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Toraya del año 2019, que fueron un grupo de 25 personas entre contratados y nombrados.

Condición	Cantidad	%
Nombrado	4	0.16
Contratado	21	0.84
Total	25	100%

Fuente: Datos recabados de recursos humanos de la municipalidad.

## La muestra

La cual consiste según indica Lugo (2018), es la selección previa de una población para efectuar un estudio donde sus elementos tiene las características equivalentes.

Para el estudio se usa la muestra conformada por el total de trabajadores que laboran en la entidad municipal del distrito de Toraya, determinando el tamaño de la muestra con la siguiente ecuación:

### Calculo de la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$Z_a$ = nivel de confianza igual a 95%, valor constante de 1.96

$p$ = el valor de aceptación igual a 50% (0.5)

$q$ = el valor de rechazo igual a 50% (0.5)

$d$ = margen de error igual al 50%

$N$ = población de 25 trabajadores

$n$ = la muestra probabilística

## **El Muestreo**

También llamado según Otzen & Manterola (2017), la selección de la muestra para ser usado en el estudio de investigación, que tiene como finalidad estudiar las relaciones de distribución que existen entre las variables de la población con la muestra de estudio. Entonces la muestra representa las características de la población para estudiar dicha muestra con la información obtenida. Cuyos criterios de inclusión son las características de los sujetos que conforman la población estudiada y de los criterios de exclusión son las características de sujetos que podrían intervenir en la interpretación de resultados o calidad de los datos.

Para el estudio, se ha considerado el criterio de selección de inclusión considerándose que para efectuar el estudio se usa al total de la población que representa al total de trabajadores, usando el procedimiento del muestreo probabilístico, es decir se determina emplear la técnica de muestreo aleatorio, ya que la selección de los datos recolectados es una muestra estadística.

Es así, que las características de la muestra emplean la adecuada representatividad de la población buscando el resultado de una muestra estable.

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

#### **Técnica**

En la técnica de recolección de datos se definen según Caro (2019), como los mecanismos que se utilizan para medir información establecida con un fin específico.

La técnica que se realizó es a través de la recopilación de datos mediante la utilización de encuestas y para conseguir la validez de la información.

#### **Instrumento**

En el instrumento de recopilación de los datos se afirma según Castro (2016), que es un recurso del investigador valiéndose de la extracción de la información. Sintetizando la labor previa del estudio con el resumen de las aportaciones que corresponden a los indicadores y a las variables utilizadas.

Entonces los instrumentos son medios materiales que se usan para el recojo y almacenamiento de la información. Cabe precisar que para el presente estudio se aplica por medio de cuestionarios usando la escala de Likert para cada variable, calificando y midiendo las actitudes de la persona, con el desarrollo de las respuestas efectuadas según la lista establecida en cada una de los espacios de la tabulación según ítems.

### **Diseño de instrumentos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el principal instrumento como medio de la obtención de datos del investigador, quien investiga mediante la utilización de diversas técnicas como la observación, encuestas, entrevistas y demás.

Cabe decir, que el cuestionario conformado es de 30 preguntas, que están distribuidas con sus respectivas variables y dimensiones.

La primera variable estuvo representada por 15 preguntas de los cuales se tiene 3 dimensiones, con sus respectivos indicadores y sus 5 ítems correspondientes para la dimensión gobierno electrónico y para la segunda variable denominado gestión administrativa de 15 preguntas que consta de 3 dimensiones con sus respectivos indicadores y sus 5 ítems correspondientes.

En los cuales las alternativas se representan con respuestas de tipo politómicas en la escala de Likert y de manera ordinal.

Para la realización del presente trabajo se desarrolló el cuestionario como medio de herramienta para recopilar datos, a través de la aplicación del estudio estadístico establecido.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez del contenido**

Según Santos (2017), la validez del instrumento se mide según aquello lo que se intente medir, es válido porque mide lo que se expresa que mide, pero al medir puede tener un cierto margen de error, entonces el instrumento puede carecer de validez porque no mide lo que se desea medir.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad es también llamado precisión, concierne al grado de los puntajes de una medición libres de error en su medida, quiere decir que en condiciones constantes estos

deben salir resultados similares, esta definición se relaciona con la estabilidad del instrumento según Santos (2017).

Entonces la validez y la confiabilidad son esenciales los cuales deben tener cualquier tipo de instrumento para su medición, por eso con la validez se establece la revisión del contenido. Y la confiabilidad es el método interno en base al alfa de Cronbach que permite medir la fiabilidad del instrumento, mediante una lista de ítems que mide las dimensiones estudiadas, de manera ordinal utilizando 15 ítems de la variable gobierno electrónico y 15 ítems de la otra variable gestión administrativa para de esta forma analizar los resultados.

En el cual se muestra lo que se obtuvo de la prueba piloto, el cual fue sometida al Estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach que fue de 0,928%, este resultado muestra una alta confiabilidad.

Estadística de viabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,928	30

Estadística de viabilidad de variable:  
Gobierno Electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	15

Estadística de viabilidad de variable:  
Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	15

En consecuencia, esto garantiza la seguridad de la aplicación del instrumento en la presente investigación que refleja buena confiabilidad también de cada una de las variables estudiadas.

Cabe mencionar que este cuestionario constaba de 30 ítems, distribuidos entre las variables y sus dimensiones respectivas, siendo que los ítems del instrumento se formularon con respuestas politómicas de tipo Likert.

### **3.5. Procedimientos**

De esta manera los pasos para el proceso de la ejecución del estudio son desarrollados por medio de la elaboración del cuestionario con preguntas para luego así poder realizar la validez del contenido a través del juicio de expertos. Asimismo a continuación se efectúa una encuesta piloto para el desarrollo de la medición por medio de encuestas según las preguntas presentadas, enseguida se determina la confiabilidad aprobatoria de los instrumentos de la investigación en base al coeficiente de Alpha de Cronbach luego se procede a aplicar el cuestionario al tamaño de la muestra con la fórmula respectiva, procesándose después dichos datos en el programa estadístico SPSS para determinar la obtención de los resultados alcanzados.

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

Los métodos de análisis de los datos más usados de la investigación es la codificación de la información para cada participante de la muestra a través de las encuestas, con la finalidad de recolectar la obtención de datos de manera adecuada. En los criterios de la matriz del instrumento, se establecen preguntas para la realización de las encuestas mediante el uso del instrumento de tipo Likert, estudiando las respuestas según la lista establecida en cada una de los espacios de la tabulación.

Ahora bien, después de obtener los resultados estos se representaron en las tablas estadísticas, que son interpretadas y analizadas para su comprensión.

Cabe señalar, que se desarrolló el coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la medida correlacional y el nivel de relación que existe entre las variables y las dimensiones estudiadas a nivel descriptivo.

Finalmente, se estableció la prueba de la hipótesis en lo que se obtuvo un resultado aceptable sobre hipótesis planteada y así efectuar la formulación de las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el trabajo de la investigación se efectuó a través de la recopilación de los datos, los cuales se desarrollaron resguardando y manteniendo la identidad oculta, para lo cual se conserva el anonimato de los encuestados en el estudio. El presente estudio se hace respetando la autoría, por ello se han considerado las citas de autores con sus descripciones específicas según normas APA, cumpliendo con lo requerido por la institución. Por ende, se consignó examinar y estudiar las diferentes alternativas de las referencias, consultas bibliográficas, conferencias e informes de la tesis que fueron necesarias en la investigación. Cabe resaltar, que se debe señalar las normas éticas de la entidad, como la veracidad de los involucrados, la revisión confiable, los registros de los datos encontrados, los cuales se efectuaron respetándose la guía de acuerdo al estudio de la investigación dada, según las fuentes de la información recabada que se plasma en la investigación fehaciente y veraz del tema estudiado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

#### Gobierno Electrónico

**Tabla 1**

*Distribución de Frecuencias del Gobierno Electrónico*

---

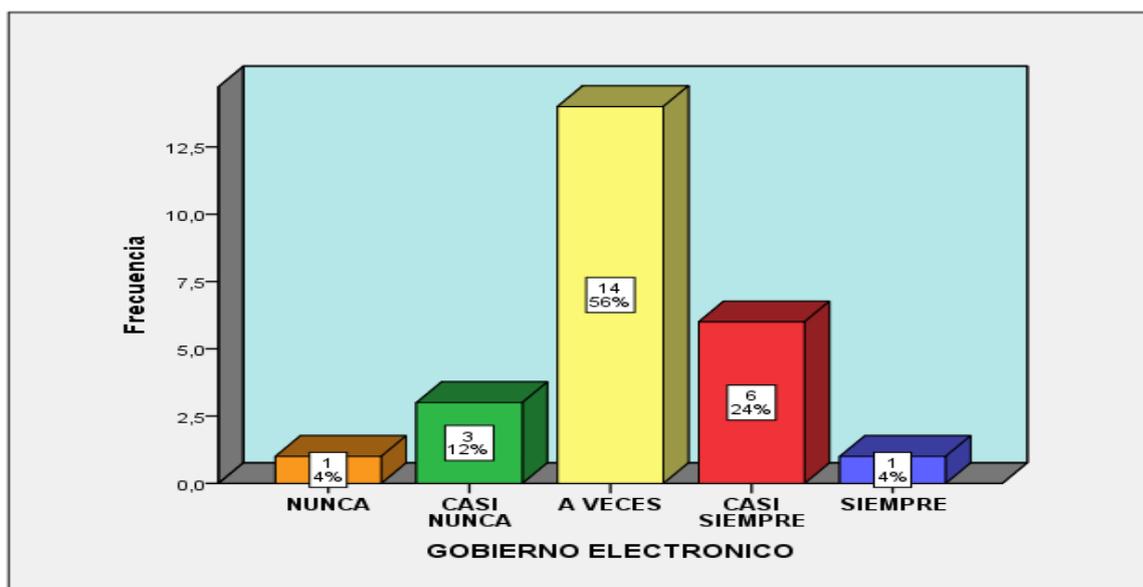
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	12,0	12,0	16,0
	A VECES	14	56,0	56,0	72,0
	CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	96,0
	SIEMPRE	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

---

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 1**

*El Gobierno Electrónico en Base al estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 01 se muestra los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto al Gobierno electrónico que se ejecuta en la entidad. En el que indica del total, el 56% (14 encuestados) a veces efectúa un adecuado Gobierno electrónico, el 24% (6 encuestados) dice que casi siempre se realiza el Gobierno electrónico, luego el 12% (3 encuestados) menciona que casi nunca se precisa del Gobierno electrónico, además el 4% (1 encuestado) dice que siempre y el 4% (1 encuestado) señala que nunca se efectúa un apropiado Gobierno electrónico.

## Gestión Administrativa

**Tabla 2**

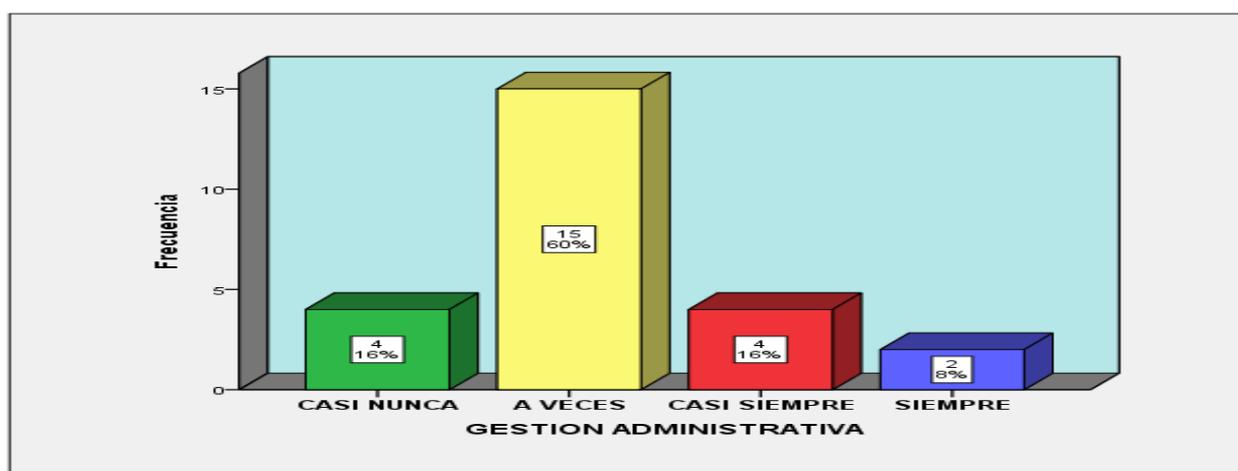
*Distribución de Frecuencias de Gestión Administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	16,0	16,0	16,0
	A VECES	15	60,0	60,0	76,0
	CASI SIEMPRE	4	16,0	16,0	92,0
	SIEMPRE	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2**

*Gestión Administrativa en Base al Estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 02 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Gestión Administrativa que se ejecuta en la entidad. En el que indica que, del total el 60% (15 encuestados) a veces se llega a efectuar una adecuada Gestión Administrativa, el 16% (4 encuestados) dice que casi siempre se realiza una adecuada Gestión Administrativa, luego el 16% (4 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Gestión Administrativa y el 8% (2 encuestados) dice que siempre se efectúa una correcta Gestión Administrativa.

## Presencia

**Tabla 3**

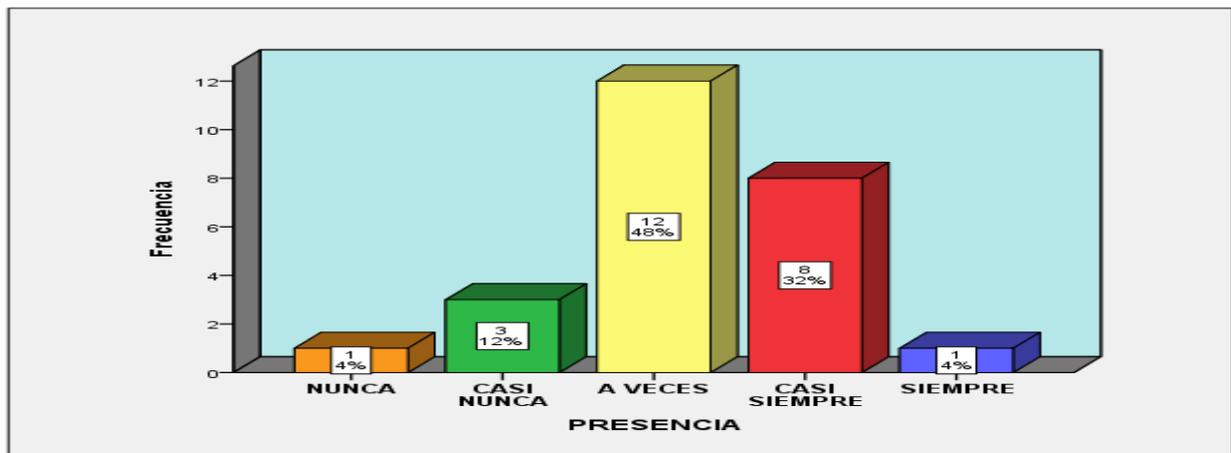
*Distribución de Frecuencias de la Presencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	12,0	12,0	16,0
	A VECES	12	48,0	48,0	64,0
	CASI SIEMPRE	8	32,0	32,0	96,0
	SIEMPRE	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 3**

*Presencia en Base al Estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 03 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Presencia del gobierno electrónico que se desempeña en la entidad. En él se señala del total, el 48% (12 encuestados) a veces se ha efectuar una adecuada Presencia, el 32% (8 encuestados) dice que casi siempre se realiza una adecuada Presencia, luego el 12% (3 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Presencia, además el 4% (1 encuestado) dice que siempre y el 4% (1 encuestado) indica que nunca se efectúa apropiada Presencia en la institución.

## Transacción

**Tabla 4**

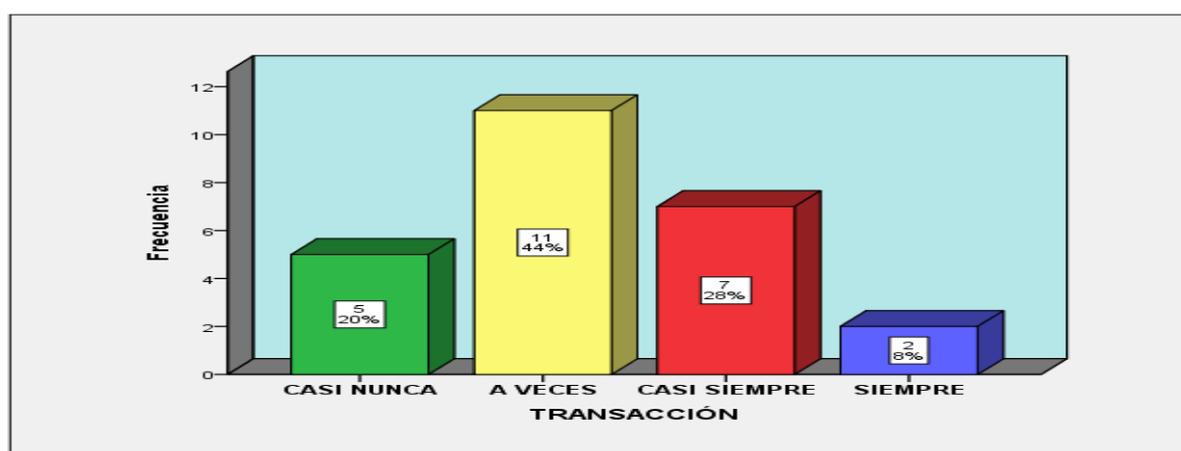
*Distribución de Frecuencias de la Transacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	20,0	20,0	20,0
	A VECES	11	44,0	44,0	64,0
	CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	92,0
	SIEMPRE	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 4**

*Transacción en Base al Estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 04 se muestra los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Transacción que se ejecuta en la entidad. En el que indica del total, el 44% (11 encuestados) a veces efectúa un adecuada Transacción en la gestión, el 28% (7 encuestados) dice que casi siempre se realiza una adecuada Transacción, luego el 20% (5 encuestados) dice que casi nunca se hace una apropiada Transacción y el 8% (2 encuestados) dice que siempre se efectúa un apropiado proceso de Transacción en la entidad.

## Transformación

**Tabla 5**

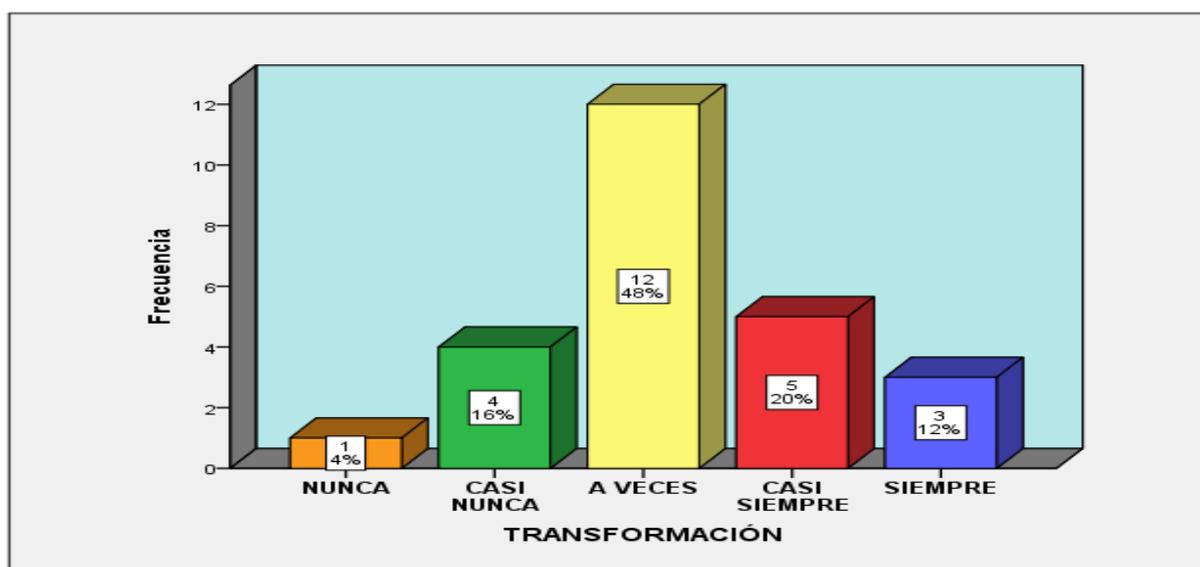
*Distribución de Frecuencia de Transformación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	4	16,0	16,0	20,0
	A VECES	12	48,0	48,0	68,0
	CASI SIEMPRE	5	20,0	20,0	88,0
	SIEMPRE	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 5**

*Transformación en Base al estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 05 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Transformación que se desempeña en la entidad. En él se señala del total, el 48% (12 encuestados) a veces se efectúa una adecuada Transformación, el 20% (5 encuestados) dice que casi siempre se realiza una buena Transformación, luego el 16% (4 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Transformación, además el 12% (3 encuestado) dice que siempre se hace una adecuada Transformación y solamente el 4% (1 encuestado) indica que nunca se hace apropiada Transformación en la entidad.

## Planificación

**Tabla 6**

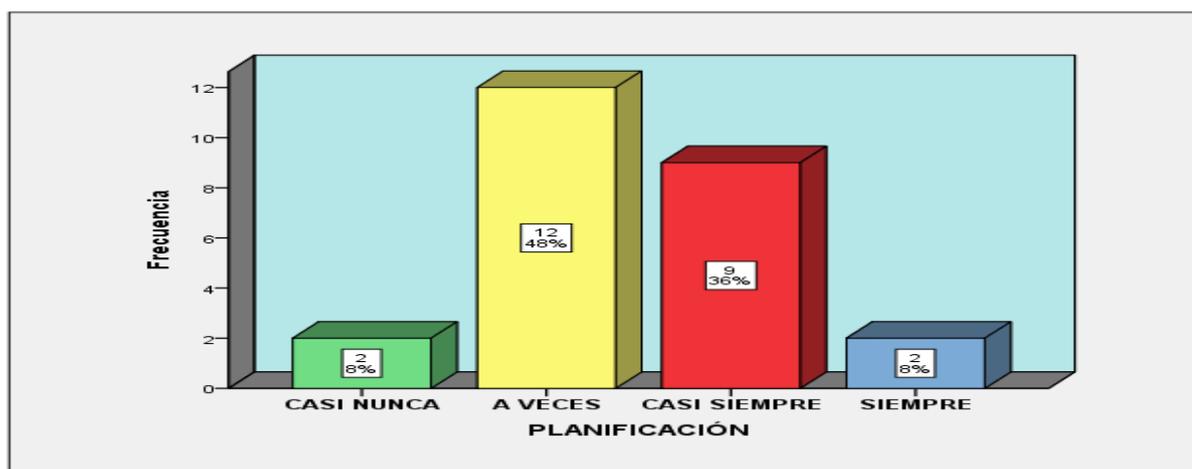
*Distribución de Frecuencias de Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
	A VECES	12	48,0	48,0	56,0
	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	92,0
	SIEMPRE	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 6**

Planificación en Base al Estadístico SPSS



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 06 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Planificación que se desempeña en la entidad. En él se señala que, del total solo el 48% (12 encuestados) a veces se efectúa una adecuada Planificación, el 36% (9 encuestados) dice que casi siempre se realiza una adecuada Planificación, luego el 8% (2 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Planificación y el 8% (2 encuestados) dice que siempre se hace apropiada Planificación de la gestión.

## Control

**Tabla 7**

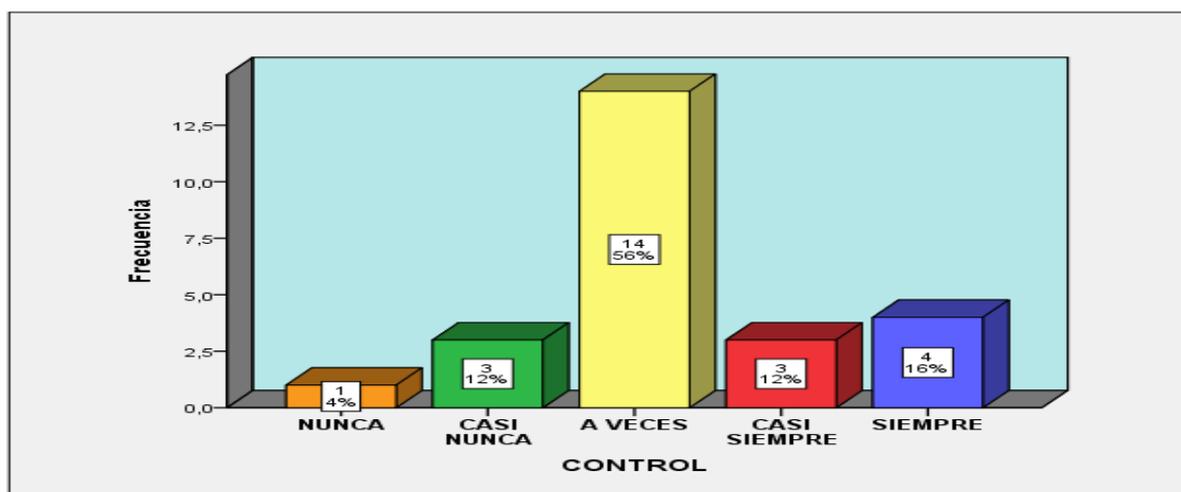
*Distribución de Frecuencias de Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	12,0	12,0	16,0
	A VECES	14	56,0	56,0	72,0
	CASI SIEMPRE	3	12,0	12,0	84,0
	SIEMPRE	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 7**

*Control en base al estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 07 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a el Control que se desempeña en la entidad. En él se señala que del total, el 56% (14 encuestados) a veces se efectúa un adecuado Control, el 16% (4 encuestados) dice que casi siempre se realiza adecuada Control, luego el 12% (3 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo un apropiado Control, además el 12% (3 encuestados) dice que siempre se hace un adecuado Control y solamente el 4% (1 encuestado) indica que nunca se hace Control en la institución.

## Dirección

**Tabla 8**

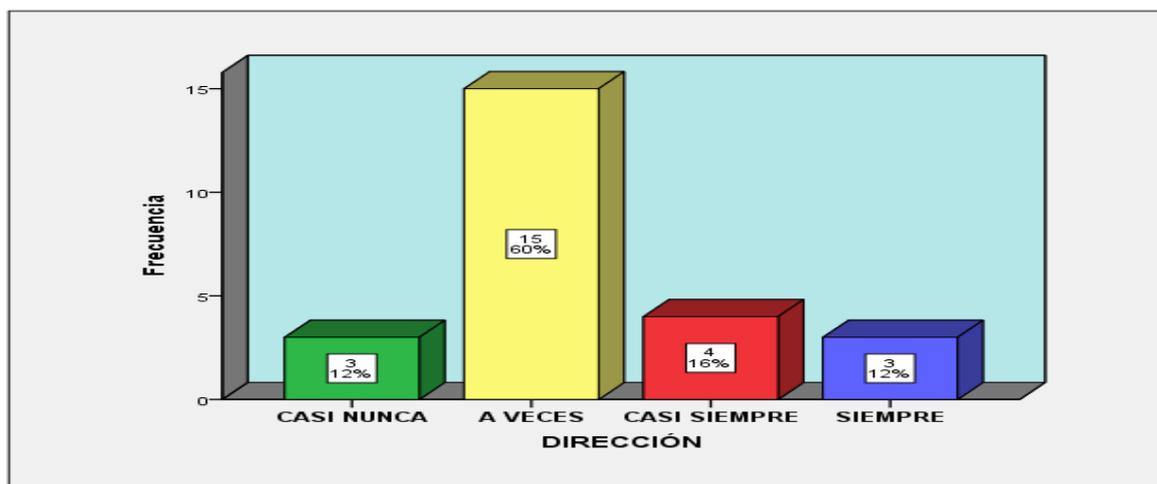
*Distribución de Frecuencias de la Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	12,0	12,0	12,0
	A VECES	15	60,0	60,0	72,0
	CASI SIEMPRE	4	16,0	16,0	88,0
	SIEMPRE	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 8**

*Dirección en base al estadístico SPSS*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 08 se manifiestan los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto a la Dirección que se desempeña en la entidad. En él se señala que, del total solo el 60% (15 encuestados) a veces se efectúa una correcta Dirección, el 16% (4 encuestados) dice que casi siempre se realiza un adecuado Dirección, luego el 12% (3 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Dirección y el 12% (3 encuestados) dice que siempre se hace una adecuada Dirección.

## 4.2 Tablas y figuras Cruzadas

### Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa

**Tabla 9**

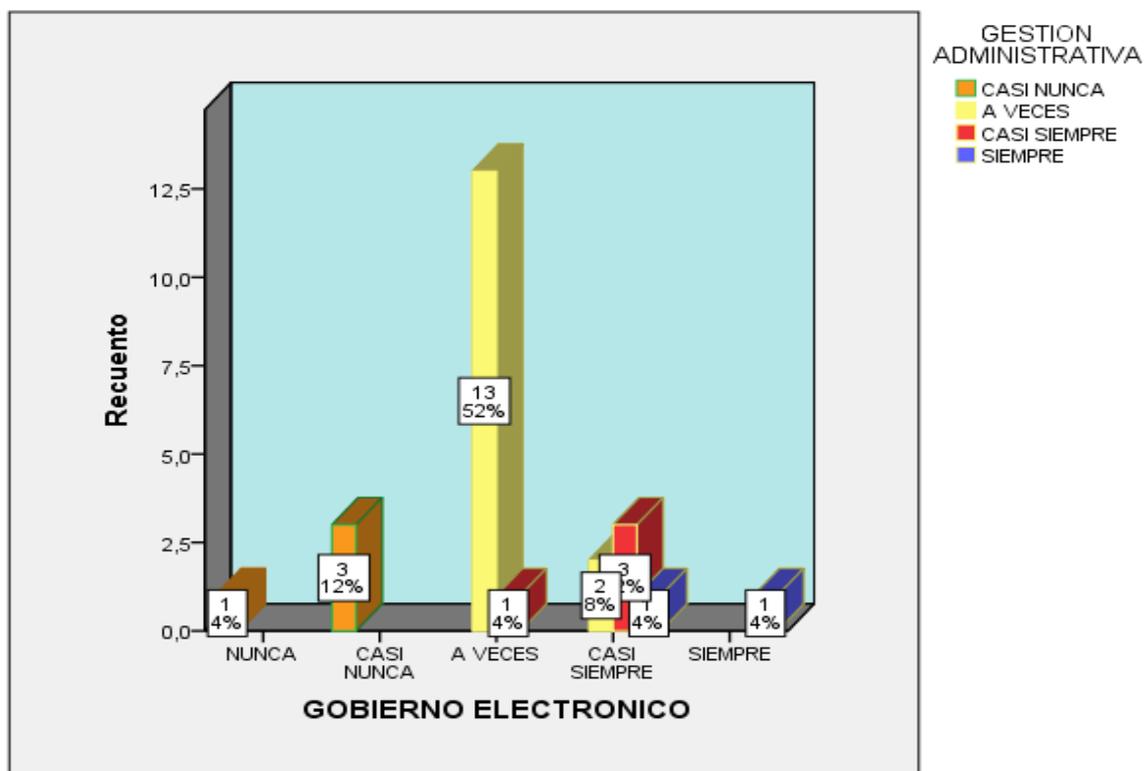
*Tablas Cruzadas de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa*

		GESTION ADMINISTRATIVA				Total		
		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE			
GOBIERNO ELECTRONICO	NUNCA	Recuento	1	0	0	0	1	
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	
	CASI NUNCA	Recuento	3	0	0	0	3	
		% del total	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	
	A VECES	Recuento	0	13	1	0	14	
		% del total	0,0%	52,0%	4,0%	0,0%	56,0%	
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	2	3	1	6	
		% del total	0,0%	8,0%	12,0%	4,0%	24,0%	
	SIEMPRE	Recuento	0	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%	
	Total		Recuento	4	15	4	2	25
			% del total	16,0%	60,0%	16,0%	8,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 9**

*Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa*



*Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla 09 se manifiesta de los resultados de las encuestas cruzadas de los Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, referido al gobierno electrónico y la gestión administrativa. Siendo del total, 14 corresponde a la mayor parte de trabajadores, de los cuales el 56% muestra que el gobierno electrónico se realiza a veces, de tal manera que indica que la gestión administrativa se vino realizando a veces de manera adecuada en la institución.

### **Presencia y Planificación**

**Tabla 10**

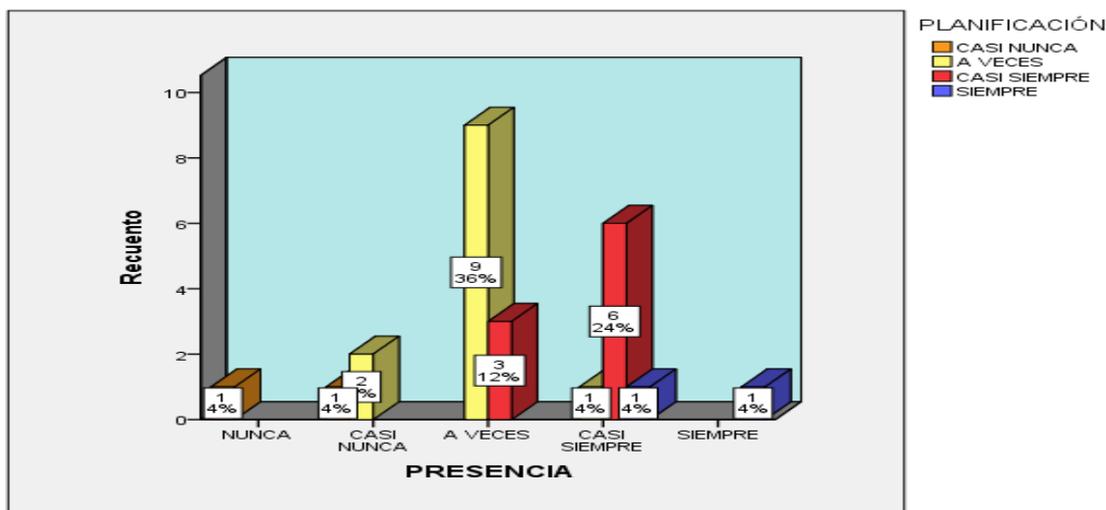
*Tablas Cruzadas de Presencia y Planificación*

		PLANIFICACIÓN					
			CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
PRESENCIA	NUNCA	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	CASI NUNCA	Recuento	1	2	0	0	3
		% del total	4,0%	8,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	A VECES	Recuento	0	9	3	0	12
		% del total	0,0%	36,0%	12,0%	0,0%	48,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	1	6	1	8
		% del total	0,0%	4,0%	24,0%	4,0%	32,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%
Total		Recuento	2	12	9	2	25
		% del total	8,0%	48,0%	36,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 10**

*Presencia y la Planificación*



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10 se manifiesta de los resultados de las encuestas cruzadas de los Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, referido a la presencia y la planificación. Siendo del total, 12 corresponde a la mayor parte de trabajadores de la entidad,

los cuales el 48% muestra que la presencia se realiza a veces, de tal manera que indica que la planificación se vino realizando a veces de manera adecuada por la institución.

## Transacción y Control

**Tabla 11**

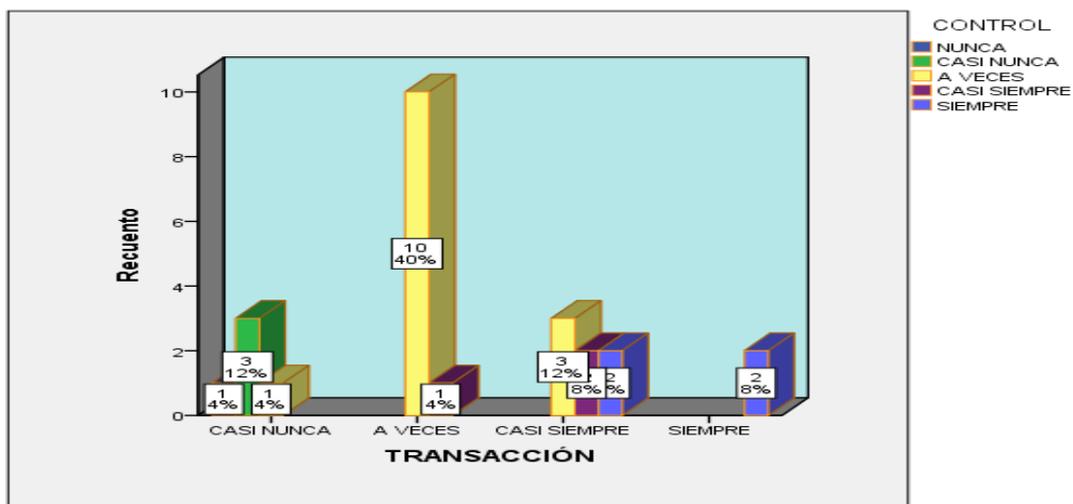
*Tablas Cruzadas de Transacción y Control*

			CONTROL					
			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
TRANSACCIÓN N	CASI NUNCA	Recuento	1	3	1	0	0	5
		% del total	4,0%	12,0%	4,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	A VECES	Recuento	0	0	10	1	0	11
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	4,0%	0,0%	44,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	0	3	2	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	8,0%	8,0%	28,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
	Total	Recuento	1	3	14	3	4	25
		% del total	4,0%	12,0%	56,0%	12,0%	16,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 11**

*Transacción y Control*



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11 se manifiesta de los resultados de las encuestas cruzadas de los Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, referido a la transacción y el control. Siendo del total, 11 corresponde a la mayor parte de trabajadores de la entidad, los cuales el 44% muestra que la transacción se realiza a veces, de tal manera que indica que el control se vino realizando a veces de manera adecuada por la institución.

## Transformación y Dirección

**Tabla 12**

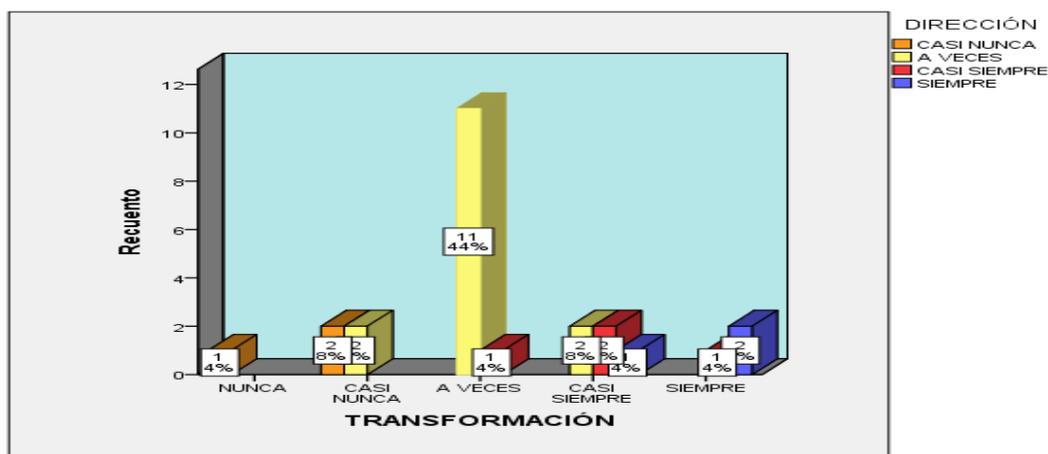
*Tablas Cruzadas de Transformación y Dirección*

		DIRECCIÓN					Total
		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
TRANSFORMACIÓ N	NUNCA	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	CASI NUNCA	Recuento	2	2	0	0	4
		% del total	8,0%	8,0%	0,0%	0,0%	16,0%
	A VECES	Recuento	0	11	1	0	12
		% del total	0,0%	44,0%	4,0%	0,0%	48,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	2	2	1	5
		% del total	0,0%	8,0%	8,0%	4,0%	20,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	8,0%	12,0%
Total		Recuento	3	15	4	3	25
		% del total	12,0%	60,0%	16,0%	12,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 12**

*Transformación y la Dirección*



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 se manifiesta de los resultados de las encuestas cruzadas de los Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, referido a la transformación y la dirección. Siendo del total, 12 corresponden a la mayor parte de trabajadores de la entidad, los cuales el 48% muestra que la transformación se realiza a veces, de tal manera que indica que la dirección se vino realizando a veces de manera adecuada por la institución.

#### 4.2 Tablas de Correlación y Prueba de Hipótesis

**Tabla 13**

*Prueba de Correlación Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa*

			GOBIERNO ELECTRONICO	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

## Hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** El gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

**H<sub>0</sub>:** El gobierno electrónico no influye de manera significativa en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

En la tabla se señala que el valor de significancia y el coeficiente de la correlación obtenida, que manifiesta un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

Del resultado se obtiene que el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es menor al 0.05, esto nos afirma que se acepta la hipótesis de la investigación, vale recalcar que existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Por otro lado, se manifiesta que la prueba de correlación de Rho Spearman es de 0,857 que significa alta correlación, lo que nos permite afirmar que cuando hay mayor Gobierno electrónico, mejor será la Gestión administrativa en la institución.

**Tabla 14**

*Prueba de Correlación de Presencia y Planificación*

		PRESENCIA	PLANIFICACIÓN
Rho de Spearman	PRESENCIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,778**
		N	,000
		25	25
	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	,778**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Hipótesis Específica 1

**H<sub>1</sub>:** La presencia del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones de la planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La presencia del gobierno electrónico no influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones de la planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

En la tabla se señala que el valor de significancia y el coeficiente de la correlación obtenida, que manifiesta un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

Del resultado se obtiene que el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es menor al 0.05, esto nos afirma que se acepta la hipótesis de la investigación, vale recalcar que existe relación significativa entre la Presencia y la Planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Por otro lado, se manifiesta que la prueba de correlación de Rho Spearman es de 0,778 que significa alta correlación, lo que nos permite afirmar que cuando hay más Presencia del gobierno electrónico, mejor será la Planificación en la institución.

**Tabla 15**

### *Prueba de Correlación de Transacción y Control*

			TRANSACCIÓN	CONTROL
Rho de Spearman	TRANSACCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	CONTROL	Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

## Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** La transacción del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones de control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La transacción del gobierno electrónico no influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones del control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

En la tabla se señala que el valor de significancia y el coeficiente de la correlación obtenida, que manifiesta un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

Del resultado se obtiene que el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es menor al 0.05, esto nos afirma que se acepta la hipótesis de la investigación, vale recalcar que existe relación significativa entre la Transacción y el Control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Por otro lado, se manifiesta que la prueba de correlación de Rho Spearman es de 0,819 que significa alta correlación, lo que nos permite afirmar que cuando hay mayor Transacción, mejor será el Control en la institución.

**Tabla 16**

### *Prueba de Correlación de Transformación y Dirección*

			TRANSFORMAC	
			IÓN	DIRECCIÓN
Rho de Spearman	TRANSFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

### **Hipótesis Específica 3**

**H<sub>1</sub>:** La Transformación del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la dirección gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La Transformación del gobierno electrónico no influye de manera significativa en la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

En la tabla se señala que el valor de significancia y el coeficiente de la correlación obtenida, que manifiesta un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

Del resultado se obtiene que el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es menor al 0.05, esto nos afirma que se acepta la hipótesis de la investigación, vale resaltar que existe relación significativa entre la Transformación y la Dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Por otro lado, se manifiesta que la prueba de correlación de Rho Spearman es de 0,819 que significa alta correlación positiva, lo que nos permite afirmar que cuando hay mayor Transformación, mejor será la Dirección en la institución.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación efectuada tuvo como objeto primordial demostrar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.

De acuerdo, al resultado obtenido se acepta la hipótesis general, en el cual se ratifica que existe un nivel de significancia positiva cuyo valor es de 0,000 que es menor a 0,05, manifestándose un coeficiente de relación de 0,857 que en la escala de Rho de Spearman indica una alta correlación positiva, lo cual permite aseverar que hay relación entre ambas variables, esto nos demuestra que a mayor influencia del gobierno electrónico, mejor será la ejecución en la eficiencia de los procesos de la gestión administrativa en la institución.

De la misma manera, estos resultados son corroborados por investigaciones que se asemejan a nuestros resultados alcanzados como:

Chucuya (2017), en lo cual señala un modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito-Juli, el cual optimiza la gestión de la entidad, en cuyo análisis del sistema concluye en la prueba de la hipótesis un nivel de significancia que fue eficiente y factible para el desarrollo de la gestión local de la municipalidad. Esto indica que permite instaurar un mayor beneficio a la gestión pública, mejorando la realización de las operaciones y la transparencia en la entidad, se observa entonces que dicha realización es positiva en concordancia con lo investigado.

Por lo cual, se menciona a Mazur (2020), el cual dice que el gobierno electrónico influye directamente en los procesos administrativos de las entidades públicas, el cual recalca que es importante para conseguir la eficiencia de la administración pública. Es así, que a través de la transformación digital se busca la preparación para adecuadas decisiones de gestión, siendo de trascendencia como base legal para la ejecución del gobierno electrónico

De igual modo, lo comparamos con lo dicho por Martínez (2017), mediante su tema del gobierno electrónico en países de América Latina, este analiza el grado de progreso del gobierno electrónico en los gobiernos locales. Para resolver en qué medida influyen los portales web de las municipalidades con el desarrollo del gobierno digital.

Resaltando la hipótesis de la investigación que concluye que el gobierno electrónico mejora la efectividad de la gestión local administrativa, logrando como resultado la eficacia,

eficiencia mejorando la comunicación continúa adecuada de la administración con la ciudadanía.

Estos resultados precisan que la variable gobierno electrónico se relaciona con la administración del gobierno local, observándose que tiene una influencia positiva significativa que se asemeja a nuestro resultado.

De la misma forma se verifica en el siguiente trabajo de investigación de Gonzales (2017), en su artículo propone para la municipalidad del Callao, en la cual considera como estrategia de gestión la reforma de la gestión municipal, para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos del estado, como también señala los servicios hacia la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de las comunicaciones. Aquí se hace incidencia sobre el uso de las TICS que se centra en el crecimiento de la eficiencia de la administración pública que implica mejores condiciones en relación a los trámites administrativos en la entidad.

Entonces esto concuerda que el gobierno electrónico tiene una relación positiva en la eficiencia de la gestión administrativa municipal similar con el presente trabajo de investigación.

En este sentido Tello (2018), sobre el medio del desarrollo de gobierno electrónico en la municipalidad de Andahuaylas- Apurímac en su estudio propone un tope de medición de gobierno electrónico para que las entidades locales lo apliquen en la municipalidad provincial de Andahuaylas. En el modelo realizó una serie de aportes documentos pertinentes que miden el desarrollo del gobierno electrónico, ello identifica cada etapa del desarrollo de gobierno electrónico, analizando los aspectos técnicos de sistemas, así como el impacto en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Esta es una herramienta importante, para la identificación de problemas, posibilitando como las relaciones entre las variables.

Cuya conclusión evidencia la importancia en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y de comunicación y su relación significativa para la ejecución de la gestión de la institución que concuerda con nuestra hipótesis planteada.

A continuación, se verifica la obtención de los resultados de la investigación que nos muestra la siguiente:

De esta manera, en la primera hipótesis específica se tiene que existe un nivel de significancia positiva, cuyo coeficiente de relación es de 0,778 en la escala de Rho de Spearman

que expresa alta correlación, esto permite aseverar que, a una moderada presencia del gobierno electrónico, regular es la gestión de planificación en la entidad.

Tal como lo señala Bayona & Morales (2017), en cuya investigación del gobierno electrónico en las municipalidades, propone implementarse para mejorar la convivencia entre el desarrollo del gobierno. Logrando la comparación entre los niveles de gobierno local con algunos municipios de América Latina. Este estudio está relacionado con la identificación de los servicios electrónicos a través de la presencia de un modelo midiendo el progreso de las iniciativas de gobierno electrónico en las municipalidades. El acceso a los modelos aplicados en todos los países manifiesta avances significativos en beneficio de la ciudadanía, disminuyendo la burocracia y el ahorro de los recursos en las entidades del estado.

En conclusión, se estima que la presencia del gobierno electrónico es relevante significa más que un lugar web, usado en la transparencia, rendición de cuentas, en la evaluación del desempeño y en la mejora de las funciones administrativas de la entidad pública.

Estos resultados tienen relación también con lo investigado por González, Carvajal & González (2016), sostienen en su estudio sobre el gobierno electrónico efectuadas en las municipalidades, plantean el análisis del nivel del gobierno electrónico como determinantes para las cinco regiones de Chile. Basado en el estudio de 188 municipios, en que se describió un índice de valor electrónico para evaluar los servicios digitales en cada municipio, en la que los factores que se analizaron son necesarias para la implementación de estrategias del gobierno electrónico.

Estos hallazgos permiten dar a conocer la relevancia en la presencia en el aspecto de la infraestructura tecnológica como política de la gestión, así también se logra la independencia financiera de la institución siendo determinantes para el progreso en el desarrollo a nivel municipal.

Por lo cual, se coincide que existe una relación significativa con el uso del gobierno electrónico en las entidades en los gobiernos locales, los cuales contribuyen a fomentar la relaciones entre el estado, entre los usuarios y las instituciones con el fin de impulsar el crecimiento y el mejoramiento de la administración de la institución.

Asimismo Pérez, Mercado, Martínez, Mena & Partida (2018), coinciden a través de la teoría de la sociedad de la información en potenciar el uso de dispositivos tecnológicos para mejorar el aprendizaje en el campo educacional, con la aplicación de nuevas tecnologías y con

el incremento del uso de cursos en línea han logrado mejoras en la transformación de la educación en base a la infraestructura tecnológica. En este contexto de la sociedad de la información, es decir esto conlleva a una sociedad al día con la tecnología nos facilita las actividades en todo el mundo.

Esto nos ratifica la gran relevancia de la influencia de la presencia del gobierno electrónico para las soluciones a los problemas cotidianos por medio del uso de la tecnología, es decir que a mayor incidencia del gobierno electrónico mejor será nuestro desarrollo en la sociedad de la información.

En la segunda hipótesis específica, se tiene que existe un nivel de significancia positiva, que muestra un coeficiente de relación de 0,819 en la escala de Rho Spearman representa una correlación positiva alta, permitiendo afirmar que, a mayor influencia de la transacción del gobierno electrónico, mejor será el funcionamiento eficiente del control en la institución.

De hecho, Terrones (2019), en lo referido a el estudio de su investigación determina la influencia que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama. Su diseño es no experimental, transversal, correlacional, del cual se obtiene la confiabilidad del instrumento la fórmula de Cronbach 0,913.

En consecuencia, se logra probar que el control interno en la entidad influye directamente en una adecuada gestión administrativa de la municipalidad.

Es decir, que están estrechamente ligadas ya que influye en la capacidad de gestión esto comprueba la hipótesis de relación positiva propuesta en el presente estudio.

En la tercera hipótesis específica, se tiene que existe un nivel de significancia positiva, que muestra que el coeficiente de relación es de 0,819 en la escala de Rho Spearman representa alta correlación positiva, lo cual permite aseverar que, a mayor influencia de la transformación del sistema, mejor es la eficiencia en la gestión de la dirección en la institución.

Igualmente, se corrobora con el estudio de Infante (2019), indica que su trabajo tiene como intención principal determinar como la aplicación de la implementación del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC de Lima. El cual formuló la hipótesis científica, estableciendo que el gobierno electrónico se desarrolló en forma significativa en relación con la gestión de la entidad. Con una metodología de tipo básico, con un diseño no experimental transversal, de nivel correlacional descriptivo. Llegándose a la

conclusión referida a la existencia de una relación positiva de 0,882 entre ambas variables gobierno electrónico y la gestión pública en la institución.

En el trabajo realizado se constatan los resultados alcanzados de nuestro estudio, que comprende a la variable gobierno electrónico que influye directamente en el desarrollo de una eficiente gestión administrativa a nivel institucional.

En tal sentido, la investigación logra determinar la relación de influencia entre las variables gobierno electrónico y la gestión administrativa, entre la presencia con la planificación, la transacción con el control y la transformación con la dirección de la entidad.

Del mismo modo se han obtenido resultados de las opiniones cruzadas de los datos analizados según la muestra de investigación de gobierno electrónico y gestión administrativa. Del 100%, 14 trabajadores corresponden a la mayor parte, los cuales en un 56 % revelan que el gobierno electrónico a veces influye de manera directa, de la misma forma señala que la gestión administrativa se realiza algunas veces de manera adecuada en la entidad.

En esta perspectiva Fernández (2020), alude que a través de las tecnologías de la información se logra gestionar el cambio a una mejor gobernabilidad. Esto nos brinda la mejora de los procesos y procedimientos de la entidad, para los procesos de la información oportuna en la administración, mejorando la fluidez operativa con la intención de brindar mejores servicios que redundan en la mejor toma de decisiones y por ende en la eficiencia de las operaciones institucionales.

Esto también es expresado por Lu (2019), que manifiesta sobre la necesidad de estrategias del desarrollo de la gestión administrativa en el entorno uso del internet, tomando en cuenta el adelanto de la información de internet en la sociedad, la cual ha ingresado a un nuevo cambio, con nuevos métodos en el proceso del trabajo. El estado ha encontrado en la gestión administrativa y en el nivel de desarrollo del gobierno electrónico nuevas oportunidades en la mejora de la calidad de gestión.

Por tal razón, formula estrategias de desarrollo como actualizar el sistema de gestión y la participación, promoviendo la tecnología, formulando reglamentos.

Entonces podemos decir, que la evolución de la sociedad va ligada con la información que proporciona el uso de nuevas tecnologías, en este contexto se aprecia que el gobierno enfrenta nuevos retos y desafíos en el progreso de los procesos administrativos bajo el entorno del avance de las tecnologías de la información.

Cabe destacar, que el gobierno electrónico es relevante para el manejo de la gestión administrativa institucional, se demuestra que el uso de las TICS influencia significativamente en la eficiencia del crecimiento integral de la gestión que va en beneficio de la entidad, cuyo gobierno está diseñado para alcanzar las metas y logros propuestos.

Sin duda alguna, el gobierno electrónico garantiza el propósito de enfrentar los conflictos, como posibles riesgos en el proceso de las operaciones administrativas y de esta manera asegurar la consecución de metas trazadas como misión de la institución, lo cual confirma la relevancia del gobierno electrónico en las acciones administrativas de la entidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** En relación al objetivo general se confirma que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Cuyo coeficiente de correlación fue de Rho Spearman de 0,857, que demuestra una alta relación directa positiva entre las variables, es decir que a más influencia del gobierno electrónico será mejor la eficiencia de la gestión administrativa.

**Segundo:** Según lo obtenido en los resultados se puede afirmar que existe una relación significativa entre la presencia y la planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Cuyo coeficiente de correlación fue de 0,778, que demuestra una relación positiva alta entre ambas variables, es decir que a más influencia de la presencia del gobierno electrónico será mayor la eficiencia de la planificación de la gestión.

**Tercero:** Se determina que existe una relación significativa entre la transacción y el control de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Cuyo coeficiente de correlación fue de 0,819, que demuestra una relación positiva alta entre ambas variables, es decir que a más influencia de la transacción del gobierno electrónico será mayor la eficiencia del control de la gestión.

**Cuarto:** Se reafirma que existe una relación significativa entre la transformación y la dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019. Cuyo coeficiente de correlación fue de 0,819, que demuestra una relación positiva alta entre ambas variables, es decir que a más influencia de la transformación del gobierno electrónico será mayor la eficiencia de la dirección de la gestión.

**Quinto:** Se puede constatar la situación de los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, con respecto al Gobierno electrónico que se ejecuta en la entidad. Del total, el 56% (14 encuestados) a veces efectúa un adecuado gobierno electrónico, el 24% (6 encuestados) casi siempre se realiza el gobierno electrónico, luego el 12% (3 encuestados) mencionan que casi nunca se precisa del gobierno electrónico, además el 4% (1 encuestado) dice que siempre y el 4% (1 encuestado) señala que nunca se efectúa un apropiado gobierno electrónico. Lo que manifiesta que en la entidad que algunas veces se hace un adecuado gobierno electrónico.

**Sexto:** Se verifica la situación de los resultados de la encuesta de la Municipalidad del Distrito de Toraya, que muestra la Gestión Administrativa que se ejecuta en la entidad. Del total, el 60% (15 encuestados) a veces efectúa una adecuada Gestión Administrativa, el 16% (4) dice

que casi siempre se realiza una adecuada Gestión Administrativa, luego el 16% (4 encuestados) dice que casi nunca se lleva a cabo una apropiada Gestión Administrativa y el 8% (2) dice que siempre se efectúa una correcta Gestión Administrativa. Es decir que los trabajadores señalan que en la entidad a veces se llega a concretar una eficiente gestión administrativa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al alcalde, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, implementar con respecto al desarrollo del gobierno electrónico, lineamientos administrativos de parte de los encargados de su funcionamiento, proveyendo más recursos de forma permanente para un eficiente funcionamiento en pro del desarrollo funcional de la gestión de la institución.

**Segundo:** Al alcalde, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya, realizar estrategias impulsando el conocimiento de la presencia del proceso del gobierno electrónico en relación con la planificación, para que puedan cumplir de forma oportuna los compromisos y encargos asignados en el trabajo. Ya que debido a los errores técnicos en la institución se les sugiere trabajar de manera articulada con las demás áreas administrativas con la debida comunicación continúa en el proceso del gobierno electrónico de la entidad.

**Tercero:** Al alcalde y funcionarios implementar formulando normas internas para el desenvolvimiento de los trabajadores, en la que puedan realizar determinadas acciones que pueda llevarse a cabo en beneficio de la transacción y el control del área administrativa a nivel institucional, por lo tanto, es necesario impulsar varias capacitaciones en normas legales para incidir en un adecuado crecimiento de la municipalidad.

**Cuarto:** Al alcalde y funcionarios de la Municipalidad del Distrito de Toraya, se les propone efectuar capacitaciones continuas dirigidas al personal administrativo para el adecuado desempeño en el proceso de la transformación del gobierno electrónico y su directa influencia en la eficiencia de la dirección adecuada de la entidad, que genera la toma conciencia que generen resultados en la gestión de la municipalidad.

**Quinto:** Se les aconseja al alcalde y funcionarios de la Municipalidad del Distrito de Toraya, establecer la mejora y aplicación en la organización del gobierno electrónico en relación al procedimiento de la gestión administrativa, para que así se pueda alcanzar el crecimiento y el dinamismo de su capacidad de gestión.

**Sexto:** Por lo expuesto se les incita a la Municipalidad del Distrito de Toraya ahondar en el fortalecimiento pertinente del gobierno electrónico en pro del mejoramiento de los procedimientos de la gestión administrativa, mediante el incentivo al desarrollo de proyectos del gobierno electrónico que mejoren y potencien la gestión institucional de la entidad resolviendo sus propios problemas.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Risks and Advantages to Electronic Governance and the Status of the State of Nuevo Leon, Mexico*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=es)
- Alan, T. (2018). *Nivel de desarrollo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de la región Apurímac, 2018*. Tesis de Titulación. Universidad Nacional de Jose Maria Arguedas, Apurimac, Andahuaylas.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/376>
- Atarama, M. (2016). *Modelo de Gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Piura*. Tesis de Maestría. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/Gobierno\\_Electrónico\\_Municipalidad\\_Atarama\\_Cruz\\_Michael.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/Gobierno_Electrónico_Municipalidad_Atarama_Cruz_Michael.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bayona, S. & Morales, V. (2017). *E-government development models for municipalities*. *IOS Spress Content Library*. doi:10.3233/JCM-160679
- Bornman, E. (2016). *Information society and digital divide in South Africa: results of longitudinal surveys*, *Information*. Volumen 19, 2016 - Número 2. doi:DOI: 10.1080/1369118X.2015.1065285
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*.  
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Castro, F. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*.  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/>
- CEPAL. (2016). *La Contribución del Gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40631>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría de la administración*. McGraw-Hill.  
[http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=5649](http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=5649)
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. Tesis de Titulación. Universidad Nacional de Altiplano, Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional Micaela Bastidas*. Tesis de Doctor. Universidad Nacional Micaela Bastidas, Apurímac.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortiñas, J. (2019). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve? Apuntes de la gestión*.  
[apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/#comments](http://apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/#comments)
- Corvo, H. S. (2019). *Gestión Administrativa: funciones y procesos*.  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

- Corvo, H. S. (2019). *Gestión Administrativa: funciones y procesos*.  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- EPG Universidad Continental. (2017). *¿ Qué es el gobierno electrónico y cuales son las principales barreras en el Perú?* (Universidad Continental)  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-gobierno-electr%C3%B3nico-y-que-son-sus-principales-barreras-en-el-peru>
- Espinoza, E. & Peñalver, A. (2018). *Management of Human Resources. vol.11 no.4*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Espinoza, E. (2018). *Variables and their operationalization in educational research. vol.14 supl.1*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000500039&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000500039&script=sci_arttext&tlng=en)
- Falconi J., Luna K., Sarmiento W. & Andrade C. (2019). *Administrative management: Vol. 3, N°2, p. 155-169*. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fayol, H. (1916). *Henry Fayol: biografía, teoría de la administración, principios, otros aportes*. <https://www.lifeder.com/aportaciones-de-henri-fayol/>
- Fayol, H. (2018). *Classic theories of Organizations and Gung Ho. Revista Científica Vision del Futuro, Vol. 22, núm. 1*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Fernández, L. (2020). *Gobierno Electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%C3%A1ndez\\_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%C3%A1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, A., Alvarado, R., Martínez, M., & Díaz, C. (2020). *The digital divide: A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico. vol.6 no.16* .  
doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gonzales, S. (2017). *Propuesta de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Provincial del Callao. Perspectivas, Vol. 10. Núm. 10*.  
<http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/perspectiva/article/view/291>
- González, B. , Carvajal, A. & González, A. (2016). *Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. Volume 29, Issue 1, 2020, Pages 97-129*. doi:DOI: 10.29265 / gypp.v29i1.658
- Guillen, D. (2020). *Definición de gestión administrativa*. Academia. edu.  
[https://www.academia.edu/13000052/Definicion\\_gestion\\_administrativa](https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa)
- Hernández, J. & Hernández, S. (2019). *Stages the administrative process*. (S. B. Tula, Ed.)  
*Vol. 6 Núm. 11*. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.  
[https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez\\_Fern%C3%A1ndez\\_y\\_Baptista\\_2014\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n)

- Hoffman, T. (2017). *What is basic research*. Sciencenordic. <https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/1440003#:~:text=Thomas%20Hoffmann,even%20realising%20that%20it%20exists.>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*. Tesis de Titulación. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>
- Jolias, L. y Prince, A. (2015). *Gobierno abierto en Argentina: casos de éxito a nivel local y desafíos por venir*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/41D1A902D8508FBB05257FA30078D32C/\\$FILE/princal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41D1A902D8508FBB05257FA30078D32C/$FILE/princal.pdf)
- Joshi, P. & Islam, S. (2018). *E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing*. doi:<https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Lalangui, D. (2017). *Población y Muestra de Tesis*, Emprendimiento Contable Perú. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- López, D. (2016). *Investigación y desarrollo*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-desarrollo-id.html>
- López, J. (2020). *Proceso administrativo*. (Economipedia, Ed.) <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Lu, Y. (2019). *The Challenges, Opportunities and Development Strategies of Administrative Management in the Internet Environment*. China. [https://pdf.hanspub.org/ASS20190300000\\_40934702.pdf](https://pdf.hanspub.org/ASS20190300000_40934702.pdf)
- Lugo, Z. (2018). *Población y Muestra*. (Ciencias). <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Martínez, F. (2017). *"Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay"*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>
- Mazur, O. (julio de 2020). *Regulatory and legal basis of electronic governance for modernization of administrative processes in public authorities of Ukraine*. (I. R. Dnipropetrovsk, Ed.) doi: <https://doi.org/10.33287/102018>
- Mendivelso, P. & Rodríguez, M.. (2018). *Design of cross-sectional research*. [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Mendívil, R. K., Lavado, C. S., & Sánchez, A. (2020). *Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo*. Conrado, 16(72), 262-268. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)

- Meza C. & Gómez G. (2017). *Valledupar Mayors Office Current Electronic Government. Espacios, Vol. 38 (Nº 51) Año 2017. Pág. 18.*  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- OCDE. (2016). *Recomendaciones de la OCDE en materia de Gobierno Digital.*  
[http://www.congreso.gob.pe/Docs/OCI/files/yuri-datos\\_abiertos.pdf](http://www.congreso.gob.pe/Docs/OCI/files/yuri-datos_abiertos.pdf)
- OEA. (2020). *Gobierno Electrónico.* [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- OEA. (2020). *Gobierno Electrónico.* Departamento de la Gestión pública efectiva.  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Orozco, H. (2017). *Definición y diseño de la investigación.* Centro Universitario UAEM Valle de México, México. <https://core.ac.uk/download/pdf/154797975.pdf>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Sampling Techniques on a Population Study. vol.35 no.1.*  
 doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palomino, M. y Rodriguez, R. (2016). *Gestión Administrativa y su incidencia en el proceso presupuestal en la dirección regional de educación de Apurímac período 2016*”. Tesis de titulación. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Apurímac, Abancay.  
[http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/824/T\\_0515.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/824/T_0515.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- PCM. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico del Perú.* Lima.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- PEGE. (2017). *Plan estratégico institucional del gobierno electrónico 2018-2020.*  
<https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/planes/PEGE.pdf>
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, Mena, M. & Partida, E. (2018). *The Knowledge Society and the Information Society as the cornerstone in educational technology innovation. vol.8 no.16.* doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Raffino, M. (2020). *Concepto de gestión administrativa.* Argentina.  
<https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6X3xzzOwQ>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rentería, R., Rojas E., Aguirre, J., Arévalo, Z. & Ibarra, M. (January de 2019). Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru. Pages 347–351. doi: {10.1145/3306500.3306572}
- Sánchez, F. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus.* Digital Journal of Research in University Teaching, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, G. (2017). *Validez y Confiabilidad del cuestionario de la calidad de vida.* Puebla.  
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

- Tello, A. (2018). *Nivel de desarrollo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de la región Apurímac, 2018*. Tesis de titulación. Universidad Nacional de José María Arguedas, Apurímac.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/376>
- Terrones, N. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2016*. Tesis de titulación. Universidad Privada del Norte, La Libertad, Chicama. <http://hdl.handle.net/11537/22129>
- Verón, J. (2016). *Ciudadanía y sociedad de la información: la tarjeta de Zaragoza*. vol. 32, núm. 12, 2016. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048903042>
- Villas, P. (2016). *Bureaucracy and the Legitimacy Crisis: Max Weber's Prophecy*.  
doi:<https://doi.org/10.1590/0102-6445047-077/99>
- Zárate, G. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros Apurímac*. Tesis de titulación. Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>

## **ANEXOS**

## Matriz de la operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno Electrónico	Consiste en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las entidades del sector público a fin de desarrollar la eficiencia y eficacia de la gestión pública optimizando la mejora en la agilidad y claridad de los procesos para alcanzar metas según EPG Univ. Continental (2017).	El gobierno electrónico se entiende como el desarrollo del proceso de evolución que comprende el uso de las TICS, que se analizan a través de la presencia del internet, interacción, transacción y transformación según OEA (2020)	<b>Presencia:</b> Es el compromiso del gobierno de dar acceso a sitios web mediante la información básica, facilitando las relaciones de las entidades administrativas mediante la plataforma tecnológica según Contreras (2018)	*Acceso a sitios web. *Información básica. *Plataforma tecnológica.	*Nunca. *Casi Nunca. *A veces. *Casi siempre. *Siempre
			<b>Transacción:</b> Esta fase comprende la comunicación interna y externa de los trámites en línea que se usa para el desarrollo del seguimiento rápido de la documentación que conlleva a la mejora de la gestión según Atarama (2016)	*Comunicación interna y externa. *Mejoramiento de la gestión. *Trámites en línea. *Seguimiento	*Nunca. *Casi Nunca. *A veces. *Casi siempre. *Siempre
			<b>Transformación:</b> Implica el cambio la integración total, mediante la articulación de servicios de internet e implementación de gobierno electrónico según OEA (2020)	*Integración total. *Articulación servicios de internet. *Implementación del gobierno electrónico. *Eficiencia de la gestión	*Nunca. *Casi Nunca. *A veces. *Casi siempre. *Siempre

Variable 2:  Gestión Administrativa	Es el conjunto actividades administrativas de la institución coordinando operaciones que permiten alcanzar logros y prevenir problemas con eficiencia, que favorecen la obtención de resultados señalados, según Raffino (2020)	Es el conjunto de acciones responsables de controlar, planificar, dirigir, organizar los recursos de la entidad. Fayol (2018)	Planificar:  Es la programación del plan, actualizando los planes, ayudando al cumplimiento de metas y la optimización de logros con resultados según Cortiñas (2019)	*Programación y planeación.  *Capacitación  *Cumplimiento de Metas  *Optimización	*Nunca.  *Casi Nunca.  *A veces.  *Casi siempre.  *Siempre
			Control: Es el proceso de evaluación resultados de la gestión, los cuales permiten la adecuada toma de decisiones mediante la labor del seguimiento y la realización de acciones administrativas transparentes según Corvo (2019)	*Evaluación de resultados.  *Toma de decisiones.  *Seguimiento  *Transparencia	*Nunca. *Casi Nunca.  *A veces.  *Casi siempre.  *Siempre
			Dirección:  Son las estrategias planificadas, siendo la motivación y la comunicación acciones necesarias para el logro de la estrategia de gestión de la institución según Corvo (2019)	*Estrategias planificadas.  *Motivación.  *Comunicación.	*Nunca. *Casi Nunca. *A veces.  *Casi siempre.  *Siempre

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: El Gobierno Electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿De qué manera la presencia del gobierno electrónico influye en la eficiencia de las acciones de la planificación de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019?</p> <p>¿De qué manera la transacción del gobierno electrónico influye en la eficiencia de la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019?</p> <p>¿De qué manera la transformación del gobierno electrónico influye en la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia del gobierno electrónico en la eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la influencia de la presencia del gobierno electrónico en la eficiencia de las acciones de planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la transacción del gobierno electrónico en la eficiencia de la organización de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la transformación del gobierno electrónico en la eficiencia de la dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la gestión administrativa, mejorando la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>La presencia del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de las acciones de la planificación de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p>La transacción del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de la organización de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p> <p>La transformación del gobierno electrónico influye de manera significativa en la eficiencia de</p>	<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b></p> <p><b>Definición Conceptual:</b> Consiste en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las entidades del sector público a fin de desarrollar la eficiencia y eficacia de la gestión pública optimizando la mejora en la agilidad y claridad de los procesos para alcanzar metas según EPG Univ. Continental (2017).</p> <p><b>Definición Operacional:</b></p> <p>El gobierno electrónico se entiende como el desarrollo del proceso de evolución que comprende el uso de las TICs, que se analizan a través de la presencia del internet, interacción, transacción y transformación. Según OEA (2020)</p>			
			<p><b>Dimensiones/Subcategorías (definir)</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Niveles o rangos</b></p>
			<p><b>Presencia:</b></p> <p>Es el compromiso del gobierno de dar acceso a sitios web mediante la información básica, facilitando las relaciones de las entidades administrativas mediante la plataforma tecnológica según Contreras (2018)</p> <p><b>Transacción:</b></p>	<p>-Acceso a sitios web.</p> <p>-Información básica.</p> <p>-Plataforma tecnológica.</p>	<p>*Considera que los trabajadores tienen acceso de manera frecuente a los sitios web de la institución.</p> <p>*Cuenta la Municipalidad del Distrito de Toraya con acceso a líneas de portal web, redes sociales, correos, buscadores y otros.</p> <p>*Considera que la información básica de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la entidad.</p> <p>* Existe acceso de la infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de gestión por parte de los trabajadores de la municipalidad</p> <p>*Con el uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorecen la buena gestión en la administración del procesamiento de datos.</p> <p>*La comunicación interna y externa de las transacciones en línea permite la fluidez de la documentación oportuna en la institución.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>-Nunca.</p> <p>-Casi Nunca.</p> <p>-A veces.</p> <p>-Casi siempre</p> <p>-Siempre.</p>

		<p>la dirección de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019.</p>	<p>Esta fase comprende la comunicación interna y externa de los trámites en línea que se usa para el desarrollo del seguimiento rápido de la documentación que conlleva a la mejora de la gestión según Atarama. (2016)</p> <p><b>Transformación:</b> Implica el cambio la integración total, mediante la articulación de servicios de internet e implementación de gobierno electrónico según OEA (2020)</p>	<p>-Comunicación interna y externa.</p> <p>- Eficiencia de la gestión. -Trámites en línea</p> <p>-Seguimiento</p> <p>-Integración total.</p> <p>-Articulación servicios de internet.</p> <p>-Implementación del gobierno electrónico.</p> <p>-Eficiencia de la gestión.</p>	<p>* El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas. *Considera que la mejora de la gestión depende de la capacitación permanente de los funcionarios y trabajadores. * En la entidad se realizan tramites en línea de forma transparente y simplificada. *La plataforma tecnológica permite el adecuado seguimiento de la documentación administrativa.</p> <p>* Considera que la integración total de las comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la administración en la institución. * Existe adecuada articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la municipalidad. *Considera que la implementación de la tecnología de la información es relevante en el crecimiento de la institución. *Considera que existe adecuada implementación de las TICS para el desarrollo de los procesos de administración.</p> <p>*La eficiencia de la gestión depende de la calidad del compromiso de los servidores de la municipalidad</p>	
			<b>Variable 2: Gestión Administrativa.</b>			

		<p><b>Definición Conceptual:</b> Es el conjunto actividades administrativos de la institución coordinando operaciones que permiten alcanzar logros y prevenir problemas con eficiencia, que favorecen la obtención de resultados señalados, según Raffino (2020).</p> <p><b>Definición Operacional:</b></p> <p>Es el conjunto de acciones responsables de controlar, planificar, dirigir, organizar los recursos de la entidad. Fayol (2013).</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		<p><b>Planificar:</b> Es la programación del plan, actualizando los planes, ayudando al cumplimiento de metas y la optimización de logros con resultados según Cortiñas (2019)</p> <p><b>Control:</b> Es el proceso de evaluación resultados de la gestión, los cuales permiten la adecuada toma de decisiones mediante la labor del seguimiento y la realización de</p>	<p>-Programación y planeación.</p> <p>-Capacitación</p> <p>-Cumplimiento de Metas</p> <p>-Optimización.</p> <p>-Evaluación de resultados.</p> <p>-Toma de decisiones.</p>	<p>-Programación y planeación.</p> <p>-Capacitación</p> <p>-Cumplimiento de Metas</p> <p>-Optimización.</p> <p>-Evaluación de resultados.</p> <p>-Toma de decisiones.</p>	<p>* Considera que la planeación y la programación origina la mejora de las acciones administrativas de la institución.</p> <p>*La Municipalidad del Distrito de Toraya realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera frecuente.</p> <p>*Considera que las áreas administrativas cumplen con las metas trazadas de la entidad.</p> <p>*La institución optimiza los procesos administrativos a través de la planeación con la producción de resultados.</p> <p>*Considera que la optimización de las acciones administrativas por parte de los funcionarios contribuye a los propósitos institucionales de la entidad.</p> <p>*En la entidad se verifica el control de las acciones administrativas mediante la evaluación de resultados</p> <p>*La ejecución acertada de la toma de decisiones administrativas establecidas en la municipalidad mejora la capacidad de gestión.</p>	<p>Escala Likert.</p> <p>-Nunca.</p> <p>-Casi Nunca.</p> <p>-A veces.</p> <p>-Casi siempre.</p> <p>-Siempre.</p>

			<p>acciones administrativas transparentes según Corvo (2019)</p> <p><b>Dirección:</b> Son las estrategias planificadas, siendo la motivación y la comunicación acciones necesarias para el logro de la estrategia de gestión de la institución según Corvo (2019)</p>	<p>-Transparencia</p> <p>-Estrategias planificadas.</p> <p>-Motivación.</p> <p>-Comunicación</p>	<p>* Considera que la adecuada toma de decisiones facilita el seguimiento administrativo de los procesos. * Considera que la transparencia en las acciones administrativas beneficia a los procedimientos operacionales de la municipalidad.</p> <p>*Considera que mediante el uso de la transparencia en la gestión influye en la mejora de los fines institucionales. *Considera que la aplicación de las estrategias de gestión planificadas fortalece la ejecución de los procedimientos administrativos de la institución. *Existe apropiado nivel de las estrategias en la dirección administrativa de la institución. *La institución brinda motivación laboral adecuada entre los trabajadores de la entidad. *Considera que la motivación de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión *Los funcionarios de la entidad tienen comunicación permanente con los empleados a cargo.</p>	
--	--	--	---	--	--	--

<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>(sustentado)</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>(sustentado)</b>					
<b>TIPO:</b> Básica  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>ENFOQUE :</b> Cuantitativo <b>Y NIVEL:</b> Correlacional Descriptivo.	<b>POBLACIÓN:</b> Viene a ser como la conformación de personas, elementos, objetos que intervienen en la anomalía determinada y que es delimitada en el estudio de la investigación. según Lalangui (2017).  Entonces se considera a todos los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Toraya. <b>TIPO DE MUESTREO:</b> Probabilístico <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Son los 25 trabajadores del Municipio.					

### Cuestionario para el personal administrativo

Distinguido personal administrativo:

El presente cuestionario es parte de un estudio de investigación que tiene como propósito el recojo de la información referido a “EL GOBIERNO ELECTRONICO Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TORAYA, 2019”. Su participación es esencial y trascendental, a continuación, se les presenta un conjunto de afirmaciones que deberá responder con la mayor autenticidad y honestidad posible.

Ubique una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a lo manifestado:

N°	ITEM	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
01	Considera que los trabajadores tienen acceso de manera frecuente a los sitios web de la institución.					
02	Cuenta la Municipalidad del Distrito de Toraya con acceso a líneas de portal web, redes sociales, correos, buscadores y otros.					
03	Considera que la información básica de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la entidad.					
04	Existe acceso de la infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de gestión por parte de los trabajadores de la municipalidad.					
05	Con el uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorecen la buena gestión en la administración del procesamiento de datos.					
06	La comunicación interna y externa de las transacciones en línea permite fluidez de la documentación oportuna en la institución.					
07	El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas.					
08	Considera que la mejora de la gestión depende de la capacitación permanente de los funcionarios y trabajadores.					
09	En la entidad se realizan trámites en línea de forma transparente y simplificada.					
10	La plataforma tecnológica permite el adecuado seguimiento de la documentación administrativa.					
11	Considera que la integración total de las comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la administración en la institución.					
12	Existe adecuada articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la municipalidad.					
13	Considera que la implementación de la tecnología de la información es relevante al crecimiento institucional.					

14	Considera que existe adecuada implementación de las TICS para el desarrollo de los procesos de administración.					
15	La eficiencia de la gestión depende de la calidad del compromiso de los servidores de la municipalidad.					
16	Considera que la planeación y la programación origina la mejora de las acciones administrativas de la institución.					
17	La Municipalidad del Distrito de Toraya realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera frecuente.					
18	Considera que las áreas administrativas cumplen con las metas trazadas de la entidad.					
19	La institución optimiza los procesos administrativos a través de la planeación con la producción de resultados.					
20	Considera que la optimización de las acciones administrativas de parte de los funcionarios contribuye a los propósitos institucionales de la entidad.					
21	En la entidad se verifica el control de las acciones administrativas mediante la evaluación de resultados.					
22	La ejecución acertada de la toma de decisiones administrativas establecidas en la municipalidad mejora la capacidad de gestión.					
23	Considera que la adecuada toma de decisiones facilita el seguimiento administrativo de los procesos.					
24	Considera que la transparencia en las acciones administrativas beneficia a los procedimientos operacionales de la municipalidad.					
25	Considera que mediante el uso de la transparencia en la gestión garantiza el cumplimiento de los fines institucionales					
26	Considera que la aplicación de las estrategias de gestión planificadas fortalece la ejecución de los procedimientos administrativos de la institución.					
27	Existe apropiado nivel de las estrategias en la dirección administrativa de la institución.					
28	La institución ofrece motivación laboral adecuada entre los trabajadores de la entidad.					
29	Considera que la motivación laboral de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión					
30	Los funcionarios de la entidad tienen comunicación permanente con los empleados a cargo.					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Santos Apolinar Ferro Caituiro.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2019-II., aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:” El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencias temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Norma Elena Huarcaya Olazábal  
DNI 09604396

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>							
1	Considera que los trabajadores tienen acceso de manera frecuente a los sitios web de la institución.	X		X		X		
2	Cuenta la Municipalidad del Distrito de Toraya con acceso a líneas de portal web, redes sociales, correos, buscadores y otros.	X		X		X		
3	Considera que la información básica de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la entidad.	X		X		X		
4	Existe acceso de la infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de gestión por parte de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
5	Con el uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorecen la buena gestión en la administración del procesamiento de datos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRANSACCIÓN</b>							
6	La comunicación interna y externa de las transacciones en línea permite la fluidez de la documentación oportuna en la institución.	X		X		X		
7	El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas.	X		X		X		

8	Considera que la mejora de la gestión depende de la capacitación permanente de los funcionarios y trabajadores.	X		X		X		
9	En la entidad se realizan tramites en linea de forma transparente y simplificada.	X		X		X		
10	La plataforma tecnológica permite el adecuado seguimiento de la documentación administrativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la integración total de las comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la administración en la institución	X		X		X		
12	Existe adecuada articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la municipalidad.	X		X		X		
13	Considera que la implementación de la tecnología de la información es relevante en el crecimiento de la institución.	X		X		X		
14	Considera que existe adecuada implementación de las TICS para el desarrollo de los procesos de administración.	X		X		X		
15	La eficiencia de la gestión depende de la calidad del compromiso de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que la planeación y la programación origina la mejora de las acciones administrativas de la institución.	X		X		X		
17	La Municipalidad del Distrito de Toraya realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera frecuente.	X		X		X		
18	Considera que las áreas administrativas cumplen con las metas trazadas de la entidad.	X		X		X		
19	La institución optimiza los procesos administrativos a través de la planeación con la producción de resultados.	X		X		X		
20	Considera que la optimización de las acciones administrativas por parte de los funcionarios contribuye a los propósitos institucionales de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En la entidad se verifica el control de las acciones administrativas mediante la evaluación de resultados.	X		X		X		

22	La ejecución acertada de la toma de decisiones administrativas establecidas en la municipalidad mejora la capacidad de gestión.	X		X		X	
23	Considera que la adecuada toma de decisiones facilita el seguimiento administrativo de los procesos.	X		X		X	
24	Considera que la transparencia en las acciones administrativas beneficia a los procedimientos operacionales de la municipalidad.	X		X		X	
25	Considera que mediante el uso de la transparencia en la gestión garantiza el cumplimiento de los fines institucionales.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Considera que la aplicación de las estrategias de gestión planificadas fortalece la ejecución de los procedimientos administrativos de la institución.	X		X		X	
27	Existe apropiado nivel de las estrategias en la dirección administrativa de la institución.	X		X		X	
28	La institución brinda motivación laboral adecuada entre los trabajadores de la entidad.	X		X		X	
29	Considera que la motivación laboral de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión	X		X		X	
30	Los funcionarios de la entidad tienen comunicación permanente con los empleados a cargo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: SANTOS APOLINAR FERRO CAITURO  
DNI: 06059746

Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO / DR. EN ADMINISTRACIÓN

11 de 10 del 2020

<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

  
C.R.C. Santos Apolinar Ferro Caituro  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Firma del experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Raúl Ochoa Cruz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2019-II., aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:” El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencias temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Norma Elena Huarcaya Olazábal  
DNI 09604396

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>							
1	Considera que los trabajadores tienen acceso de manera frecuente a los sitios web de la institución.	X		X		X		
2	Cuenta la Municipalidad del Distrito de Toraya con acceso a líneas de portal web, redes sociales, correos, buscadores y otros.	X		X		X		
3	Considera que la información básica de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la entidad.	X		X		X		
4	Existe acceso de la infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de gestión por parte de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
5	Con el uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorecen la buena gestión en la administración del procesamiento de datos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRANSACCIÓN</b>							
6	La comunicación interna y externa de las transacciones en línea permite la fluidez de la documentación oportuna en la institución.	X		X		X		
7	El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas.	X		X		X		

8	Considera que la mejora de la gestión depende de la capacitación permanente de los funcionarios y trabajadores.	X		X		X		
9	En la entidad se realizan tramites en línea de forma transparente y simplificada.	X		X		X		
10	La plataforma tecnológica permite el adecuado seguimiento de la documentación administrativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la integración total de las comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la administración en la institución	X		X		X		
12	Existe adecuada articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la municipalidad.	X		X		X		
13	Considera que la implementación de la tecnología de la información es relevante en el crecimiento de la institución.	X		X		X		
14	Considera que existe adecuada implementación de las TICS para el desarrollo de los procesos de administración.	X		X		X		
15	La eficiencia de la gestión depende de la calidad del compromiso de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
16	Considera que la planeación y la programación origina la mejora de las acciones administrativas de la institución.	X		X		X		
17	La Municipalidad del Distrito de Toraya realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera frecuente.	X		X		X		
18	Considera que las áreas administrativas cumplen con las metas trazadas de la entidad.	X		X		X		
19	La institución optimiza los procesos administrativos a través de la planeación con la producción de resultados.	X		X		X		
20	Considera que la optimización de las acciones administrativas por parte de los funcionarios contribuye a los propósitos institucionales de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>							
21	En la entidad se verifica el control de las acciones administrativas mediante la evaluación de resultados.	X		X		X		

22	La ejecución acertada de la toma de decisiones administrativas establecidas en la municipalidad mejora la capacidad de gestión.	X		X		X	
23	Considera que la adecuada toma de decisiones facilita el seguimiento administrativo de los procesos.	X		X		X	
24	Considera que la transparencia en las acciones administrativas beneficia a los procedimientos operacionales de la municipalidad.	X		X		X	
25	Considera que mediante el uso de la transparencia en la gestión garantiza el cumplimiento de los fines institucionales.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Considera que la aplicación de las estrategias de gestión planificadas fortalece la ejecución de los procedimientos administrativos de la institución.	X		X		X	
27	Existe apropiado nivel de las estrategias en la dirección administrativa de la institución.	X		X		X	
28	La institución brinda motivación laboral adecuada entre los trabajadores de la entidad.	X		X		X	
29	Considera que la motivación laboral de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión	X		X		X	
30	Los funcionarios de la entidad tienen comunicación permanente con los empleados a cargo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: <sup>Dr</sup> Mg: OCHOA CRUZ RAÚL  
DNI: 31009561

Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO / Dr. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

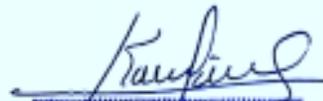
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

11 de 10 del 2020

  
Dr. Raúl Ochoa Cruz

Firma del experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Jusmarly Rivera Olazábal

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2019-II., aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:” El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencias temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Norma Elena Huarcaya Olazábal  
DNI 09604396

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que los trabajadores tienen acceso de manera frecuente a los sitios web de la institución.	X		X		X		
2	Cuenta la Municipalidad del Distrito de Toraya con acceso a líneas de portal web, redes sociales, correos, buscadores y otros.	X		X		X		
3	Considera que la información básica de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la entidad.	X		X		X		
4	Existe acceso de la infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de gestión por parte de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
5	Con el uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorecen la buena gestión en la administración del procesamiento de datos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRANSACCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La comunicación interna y externa de las transacciones en línea permite la fluidez de la documentación oportuna en la institución.	X		X		X		
7	El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas.	X		X		X		

8	Considera que la mejora de la gestión depende de la capacitación permanente de los funcionarios y trabajadores.	X		X		X		
9	En la entidad se realizan tramites en línea de forma transparente y simplificada.	X		X		X		
10	La plataforma tecnológica permite el adecuado seguimiento de la documentación administrativa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la integración total de las comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la administración en la institución	X		X		X		
12	Existe adecuada articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la municipalidad.	X		X		X		
13	Considera que la implementación de la tecnología de la información es relevante en el crecimiento de la institución.	X		X		X		
14	Considera que existe adecuada implementación de las TICS para el desarrollo de los procesos de administración.	X		X		X		
15	La eficiencia de la gestión depende de la calidad del compromiso de los servidores de la municipalidad.	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
16	Considera que la planeación y la programación origina la mejora de las acciones administrativas de la institución.	X		X		X		
17	La Municipalidad del Distrito de Toraya realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera frecuente.	X		X		X		
18	Considera que las áreas administrativas cumplen con las metas trazadas de la entidad.	X		X		X		
19	La institución optimiza los procesos administrativos a través de la planeación con la producción de resultados.	X		X		X		
20	Considera que la optimización de las acciones administrativas por parte de los funcionarios contribuye a los propósitos institucionales de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>							
21	En la entidad se verifica el control de las acciones administrativas mediante la evaluación de resultados.	X		X		X		

22	La ejecución acertada de la toma de decisiones administrativas establecidas en la municipalidad mejora la capacidad de gestión.	X		X		X	
23	Considera que la adecuada toma de decisiones facilita el seguimiento administrativo de los procesos.	X		X		X	
24	Considera que la transparencia en las acciones administrativas beneficia a los procedimientos operacionales de la municipalidad.	X		X		X	
25	Considera que mediante el uso de la transparencia en la gestión garantiza el cumplimiento de los fines institucionales.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Considera que la aplicación de las estrategias de gestión planificadas fortalece la ejecución de los procedimientos administrativos de la institución.	X		X		X	
27	Existe apropiado nivel de las estrategias en la dirección administrativa de la institución.	X		X		X	
28	La institución brinda motivación laboral adecuada entre los trabajadores de la entidad.	X		X		X	
29	Considera que la motivación laboral de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión	X		X		X	
30	Los funcionarios de la entidad tienen comunicación permanente con los empleados a cargo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mg. JUSMARLY RIVERA OLAZÁBAL  
DNI: 46182034

Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO / MAG. EN GESTIÓN PÚBLICA

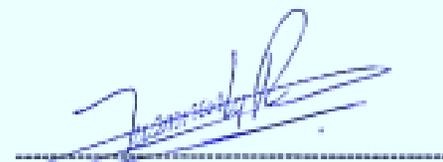
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

..... 11 de 10 del 2020

  
.....  
**Mg. Jusmarly Rivera Olazábal**  
Firma del experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Joaquín Gutiérrez Quispe

Alcalde de la Municipalidad del Distrito de Toraya.

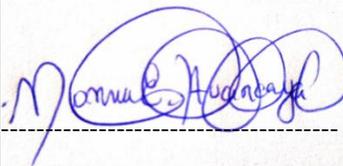
Asunto: Solicito autorización para aplicar un cuestionario a los trabajadores para un trabajo de investigación.

Tengo a bien dirigirme a Ud., a fin de solicitarle por intermedio del presente se me conceda la autorización para aplicar un instrumento de cuestionario para realizar el trabajo de investigación: “El Gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019 “.

En ese sentido seguro de contar con su valioso apoyo, hago extensivo mi saludo y agradecimiento cordial.

Abancay, 07 de octubre del 2020

Atentamente.



Br. Norma Elena Huarcaya Olazábal

DNI. 09604396



BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD 03.12.20.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	VX1	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
1	3	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	2
2	4	5	5	3	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3
5	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
6	4	4	5	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5
7	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
8	3	2	4	2	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4
9	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5
10	4	3	3	2	3	3	1	3	4	4	2	2	3	3	3
11	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
12	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	5
13	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	4	2
14	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3
15	5	3	5	5	4	5	3	3	5	2	3	5	4	5	5
16	4	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3
17	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	1	4	4	1	2
18	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1
19	3	2	4	1	5	3	2	1	4	2	4	3	3	2	4
20	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
21	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3
22	2	2	1	2	3	2	2	1	1	4	3	2	1	2	3
23	3	5	3	2	4	4	3	4	5	2	2	4	2	3	2

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD 03.12.20.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	VX1	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
7	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
8	3	2	4	2	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4
9	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5
10	4	3	3	2	3	3	1	3	4	4	2	2	3	3	3
11	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
12	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	5
13	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	4	2
14	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3
15	5	3	5	5	4	5	3	3	5	2	3	5	4	5	5
16	4	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3
17	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	1	4	4	1	2
18	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1
19	3	2	4	1	5	3	2	1	4	2	4	3	3	2	4
20	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
21	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3
22	2	2	1	2	3	2	2	1	1	4	3	2	1	2	3
23	3	5	3	2	4	4	3	4	5	2	2	4	2	3	2
24	2	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3
25	3	4	5	3	4	3	4	5	2	2	4	2	5	1	4
26															
27															
28															
29															

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	GOBIERNO EL...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	GESTION ADM...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	DX1	Numérico	8	0	PRESENCIA	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	DX2	Numérico	8	0	TRANSACCIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	DX3	Numérico	8	0	TRANSFORMA...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	DY1	Numérico	8	0	PLANIFICACIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	DY2	Numérico	8	0	CONTROL	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	DY3	Numérico	8	0	DIRECCIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											



Visible: 8 de 8 variables

	VAR00001	VAR00002	DX1	DX2	DX3	DY1	DY2	DY3	var						
1	4	4	4	5	3	4	5	3							
2	3	3	3	4	3	3	4	3							
3	3	3	4	3	3	4	3	3							
4	3	3	3	3	3	3	3	3							
5	3	3	3	3	3	3	3	3							
6	4	3	4	3	4	3	3	3							
7	4	4	4	4	5	4	5	4							
8	3	3	3	3	4	3	3	3							
9	4	3	4	4	4	4	3	4							
10	3	3	3	3	3	3	3	3							
11	4	4	4	4	5	4	5	5							
12	3	4	3	3	3	4	4	4							
13	2	2	2	2	2	2	2	3							
14	3	3	3	3	3	3	3	3							
15	4	5	4	4	4	5	4	5							
16	3	3	3	3	3	3	3	3							
17	3	3	3	4	2	4	3	3							
18	1	2	1	2	1	2	1	2							
19	3	3	3	2	3	3	3	3							
20	5	5	5	5	5	5	5	5							
21	3	3	3	3	4	4	3	4							
22	2	2	2	2	2	3	2	2							
23	3	3	3	4	3	3	3	3							

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON



Visible: 8 de 8 variables

	VAR00001	VAR00002	DX1	DX2	DX3	DY1	DY2	DY3	var							
7	4	4	4	4	5	4	5	4								
8	3	3	3	3	4	3	3	3								
9	4	3	4	4	4	4	3	4								
10	3	3	3	3	3	3	3	3								
11	4	4	4	4	5	4	5	5								
12	3	4	3	3	3	4	4	4								
13	2	2	2	2	2	2	2	3								
14	3	3	3	3	3	3	3	3								
15	4	5	4	4	4	5	4	5								
16	3	3	3	3	3	3	3	3								
17	3	3	3	4	2	4	3	3								
18	1	2	1	2	1	2	1	2								
19	3	3	3	2	3	3	3	3								
20	5	5	5	5	5	5	5	5								
21	3	3	3	3	4	4	3	4								
22	2	2	2	2	2	3	2	2								
23	3	3	3	4	3	3	3	3								
24	2	2	2	2	2	3	2	2								
25	3	3	4	3	3	4	3	3								
26																
27																
28																
29																

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HUARCAYA OLAZABAL NORMA ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El GOBIERNO ELECTRONICO Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TORAYA, 2019.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
HUARCAYA OLAZABAL NORMA ELENA <b>DNI:</b> 09604396 <b>ORCID</b> 0000-0002-6362-3585	Firmado digitalmente por: NEHUARCAYAH el 14-03- 2021 21:13:12

Código documento Trilce: INV - 0096595