



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y gestión administrativa de un organismo a  
cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en gestión pública**

**AUTOR:**

Vilca Calderon, Joseph Eler ([orcid.org/0000-0002-8315-9505](https://orcid.org/0000-0002-8315-9505))

**ASESOR:**

Dr. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni ([orcid.org/0000-0002-6569-0634](https://orcid.org/0000-0002-6569-0634))

**CO-ASESORA:**

Dra. Quiroz Garrido de Perez, Sara Maria ([orcid.org/0000-0001-8601-8567](https://orcid.org/0000-0001-8601-8567))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Se lo dedico a Dios por darme las fuerzas de culminar con este objetivo personal.

A mis familiares por darme las fuerzas y apoyarme durante este camino, sin ellos no lo habría conseguido.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la posibilidad de realizar estos estudios de posgrado en la línea de gestión pública y recibir una alta capacitación profesional.

A los docentes que nos inculcaron conocimiento actualizado a lo largo de este año y medio de estudios académicos.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	64

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación.	28
Tabla 2 Tabla de frecuencias de la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de en la región Tacna.	29
Tabla 3 Tabla de frecuencias de la dimensión presencia del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de en la región Tacna.	29
Tabla 4 Tabla de frecuencias de la dimensión interacción del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de en la región Tacna.	33
Tabla 5 Tabla de frecuencias de la dimensión transacción del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de en la región Tacna.	33
Tabla 6 Tabla de frecuencias de la dimensión transformación del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de en la región Tacna.	37
Tabla 7 Significancia y correlación entre gobierno electrónico y gestión administrativa.	39
Tabla 8 Significancia y correlación entre presencia y gestión administrativa de justicia.	41
Tabla 9 Significancia y correlación entre presencia y gestión administrativa.	42
Tabla 10 Significancia y correlación entre transacción y gestión administrativa.	43
Tabla 11 Significancia y correlación entre transformación y gestión administrativa.	44

## Resumen

Esta investigación ha tenido como objetivo central determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, contó con un tipo de investigación básica, con un diseño de carácter no experimental, asimismo contó con un enfoque cuantitativo y finalmente un corte correlacional, por su parte respecto a la población estuvo constituida por 108 servidores de los cuales se sacó una muestra de 85 servidores a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario. Los resultados han evidenciado el gobierno electrónico se correlaciona de manera positiva moderada con respecto a la gestión administrativa en la citada entidad, puesto que se ha obtenido una significancia de 0,000 menor a 0,05; asimismo por haber encontrado un valor de Rho de Spearman de 0,568. Concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, por lo que se percibe que en la medida que se genere acciones de mejora vinculadas a la incorporación de acciones sobre el gobierno electrónico esto generará mejoras de los procesos vinculados a la gestión administrativa.

*Palabras clave:* Gobierno electrónico, gestión administrativa, control migratorio.

## **Abstract**

This research has had as its central objective to determine the relationship of electronic government with the administrative management of an agency in charge of migration control in the Tacna region, 2022, it had a type of basic research, with a non-experimental design, it also had with a quantitative approach and finally a correlational cut, for its part with respect to the population it was constituted by 108 servers from which a sample of 85 servers was taken to whom a survey was applied through a questionnaire. The results have shown that electronic government is correlated in a moderate positive way with respect to administrative management in the aforementioned entity, since a significance of 0.000 less than 0.05 has been obtained; also for having found a value of Spearman's Rho of 0.568. Concluding that there is a moderate positive correlation between electronic government with respect to the administrative management of an agency in charge of migration control in the year 2022, for which it is perceived that to the extent that improvement actions are generated linked to the incorporation of actions on electronic government this will generate improvements in the processes linked to administrative management.

*Keywords:* Electronic government, administrative management, migratory control.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática a nivel internacional, tiene su razón de ser en que se han generados modificaciones sustanciales incorporando diversos mecanismos y sistemas digitales, dentro del cual ha surgido como un nuevo ámbito de relación, sociedad y trabajo, espoleado por la aparición de la COVID-19, donde el proceso de digitalización ha jugado un papel preponderante para frenar los impactos negativos que trajo consigo dicha enfermedad y para apoyar los ecosistemas de productividad, educación y servicios públicos. En este ámbito nació el concepto de gobierno electrónico, cuando se emplean las tecnologías de gestión de información, así como aquellas para el proceso de gestión del proceso de comunicación con la finalidad de sumar calidad en las intervenciones estatales de los servicios, así como la transparencia de información en la sociedad con el fin de mejorar significativamente los procesos de transparencia, así como la gestión de participación de la ciudadanía (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020).

Si bien existen grandes dificultades en el mundo vinculadas a la inserción del gobierno electrónico, los autores Sorrentino y De Marco (2013), respecto al problema observado en Italia, precisan que el gobierno electrónico tiene gran importancia puesto que es una palanca de crecimiento de rápido crecimiento y fomenta el programado del pos procesos, que en ocasiones es obstaculizado por las decisiones adoptadas por los actores gubernamentales, el objetivo del gobierno electrónico es beneficiar la práctica social y dinamizar la estructura organizativa del estado.

De igual manera, Neamtu y Nichifor (2013) argumentan respecto a la aplicación de actividades vinculadas al gobierno electrónico que el éxito de ellas se sustenta en la generación de marcos normativos adecuados, dicho de otra forma, contar con leyes que generen un impacto positivo en los beneficiarios del servicio público. De igual manera, los autores Doush, Mohammed, Azmi y Betar (2013), con preocupación precisa que dentro de este contexto de implementación las personas con habilidades diferentes podrían verse excluidas, así como entidades que no tengan tanto nivel tecnológico para su adaptación de forma celeridad. Estos autores desarrollaron una encuesta vinculada a los portales de gobierno electrónico en Jordania y evidenciaron que no han considerado a este grupo poblacional, así como



se ha denota que no se tuvieron estos aspectos para la accesibilidad web, así como que el gobierno electrónico afecta de forma positiva o negativa a todos los ciudadanos, por lo que hacerlo adecuado es una de las principales debilidades y retos para las entidades del estado.

En el contexto global, donde las insuficiencias antes mencionadas se han presentado en países como Italia y Jordania, surgen dudas en cuanto al nivel de desarrollo de las herramientas tecnológicas, así como respecto al grado de digitalización que enfrentan los países latinoamericanos y como estos hacen frente a estos desafíos.

Usaron estas y tecnologías obsoletas que fueron marginadas, explorando la información social marginados y explotados. Además, también se observan los Artículos de Gobierno Digital (IDGE) de la ONU (2002), en los que se reitera la capacidad de los gobiernos de cada país para desarrollar, apoyar y brindar a las personas y a las entidades públicas “en línea” aquella información y datos sobre los servicios públicos prioritarios. En cuanto a los marcos de servicios (especialmente digitales), la UNESCO (2015) informa que existen en mejor posición respecto a la implementación de dichas políticas como son en los casos del país de Brasil, así como Ecuador, de igual forma en México, así como en el caso de República Dominicana, del Perú, así como Colombia y por último en el caso de Chile, por lo que tomamos un enfoque más conservador, por lo que excluimos áreas de decisión para fortalecer este control.

Ahora bien, a nivel nacional, se crean plataformas de apoyo a los establecimientos de gobierno electrónico mediante la puesta en marcha del Decreto Legislativo N° 1412 (La Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2018) referente a la inserción contemplada en la ley de gobierno digital, mediante la cual se da la implementación de herramientas tecnológicas en las dependencias estatales. En los tres niveles con los que cuenta el gobierno en los que el estado peruano contempla aumentar la percepción favorable sobre el valor público, Paredes entiende que este es el valor que crea el estado en el mundo a partir del comportamiento que debe recibir la ciudadanía, señala Paredes (2010) que el citado gobierno electrónico es considerado una exitosa práctica del entorno político en la medida en que aumente el valor público de los ciudadanos, ya que les permitirá relacionarse mejor con los ciudadanos y las instituciones públicas.

En este escenario, el progreso que Perú ha mostrado es paralelo al de otros estados, respecto al gobierno digital (2016) precisa que el país ocupa el puesto 81 desde la primera encuesta en 2005 y cayó al 56, asimismo encuentra que el país está mejorando en todos los indicadores, mientras que otros países menores están trabajando más duro. El acceso de los ciudadanos se describe de manera similar. Se destaca la transición orientada por la infraestructura tecnológica y el uso de aparatos móviles, vinculados al desarrollo más lento y más importante en el campo de la inclusión.

Como resultado, se analizaron varios vacíos que presenta el gobierno electrónico al momento de ser considerado parte del proceso de las entidades a cargo del control migratorio en el territorio peruano, dentro de los cuales se ha destacado los principales vacíos de información relacionados con temas relacionados con la migración, como el control migratorio. En este sentido, el Gobierno del Perú está comprometido con el control migratorio efectivo, medidas que toman las autoridades migratorias cuando una persona sale del país y el ingreso no se realiza en su totalidad o en el marco de controles técnicos, adecuados y con respecto a intervención, tenga en cuenta que hay ciertos defectos. de la inmigración a la protección del Estado, el orden interno y la seguridad nacional.

Además, el servicio brindado a los usuarios es muy deficiente, ya que los usuarios deben ingresar manualmente a la instalación para ejecutar el programa, lo que afecta la pérdida de tiempo de los usuarios y el desorden de la pantalla de los usuarios, para recopilar los documentos requeridos, más. tardan unos días en recibir una respuesta, porque el procesamiento de documentos es lento y la ausencia de datos muchas ocasiones se agrega a nivel de ministerio, también hay vacíos en los formularios de gestión de contenido digital que pueden sí, ya que requieren medios físicos, llenar el físico. papeleo. almacén, ocupando una parte del espacio inutilizable.

Por su parte a nivel local, y destacando las acciones realizadas hasta el 2022, es fundamental desarrollar este estudio dentro del contexto del territorio de la región Tacna, ya que el organismo encargado del control migratorio en dicha región ha establecido la incorporación de políticas que abordan el gobierno electrónico para contar con un ente rector, el cual es un factor que influye en la mejora de las actividades que vincula la prestación de servicios a los usuarios,

especialmente ante las nuevas exigencias que ha traído consigo las consecuencias generadas por la aparición de la pandemia producida entorno a la COVID-19 y por el gran flujo migratorio con el país de Chile.

En ese contexto, esta investigación contempla como nombre de partida: “Gobierno electrónico y gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022”, de forma tal que se ha contemplado el siguiente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?, y los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la presencia de gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción del gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción del gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la transformación del gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?.

En concordancia con el detalle del problema expuesto, teóricamente se justifica este trabajo, porque busca mostrar si existe algún grado de relación entre las variables de este estudio, para indicar si las políticas de gobierno electrónico son efectivas implementadas de acuerdo a la normatividad vigente para la mejora administrativa o no. gestión en los organismos encargados del control migratorio y también para aumentar los estándares de calidad al momento de brindar este servicio.

Por su parte, respecto al sustento alineado a la justificación metodológica descansa en la creación de nuevas herramientas con pleno rigor metodológico y científico, susceptibles de ser replicadas en otras instituciones de similares características a las que se seleccionaron como unidades de análisis en este estudio, de manera que sean reproducibles. evaluar la percepción de cada colaborador sobre cómo la incorporación del gobierno electrónico mejora la gestión

administrativa, contribuyendo así a representar una institución seria y dedicada a las necesidades de sus ciudadanos.

Asimismo, se considera una justificación práctica, que implica verificar si las acciones formuladas en los términos del gobierno electrónico realmente arrojan resultados positivos con la intención de contribuir o no a incrementar el valor público de este tipo de establecimientos en relación con la mejora de la gestión de los procesos que conlleva la administración, comunidades empleando la tecnología que posibilita facilidades para acceder a información y procesos de comunicación.

La justificación normativa por otro lado, considera que se encuentra dentro del Decreto Legislativo 1412, esto no solo sustenta una base de referencia para la implementación del gobierno digital, sino también los instrumentos que se están desarrollando en esta categoría de organismos de control migratorio, permitiendo a los usuarios posibilitar una mayor interacción entre las entidades y los ciudadanos. Podemos proporcionarlo de manera oportuna.

Por su parte, desde una perspectiva de la justificación social, sabiendo que el organismo encargado del control migratorio en la región Tacna es un organismo nacional, a través de este estudio es importante evaluar dichas políticas públicas para poder implementar actividades vinculadas al gobierno electrónico. y si estos realmente sirven para ayudar a mejorar la administración, especialmente en el contexto de COVID-19, donde, por cuestiones de distanciamiento social, ha tenido que moverse más rápido a los sistemas digitales.

Seguidamente, se detallan los objetivos de investigación, se detalla de forma inicial el objetivo general: determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; y como objetivos específicos, (a) determinar la relación de la presencia del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (b) determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (c) determinar la relación de la transacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (d) determinar la relación de la transformación del gobierno electrónico con la gestión

administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

En cuanto, a las hipótesis contempladas dentro de este estudio, se detalla la hipótesis general: El gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; de similar anera se ha tenido a bien plantear las siguientes hipótesis específicas: (a) La presencia del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (b) La interacción del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (c) La transacción del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022; (d) La transformación del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la argumentación del presente capítulo se consideraron dos aspectos muy importantes. Por un lado, los antecedentes investigativos de la variable investigada, y por otro, los fundamentos teóricos que sustentan la pertinencia de la investigación y su implementación.

Inicialmente, se consideró el siguiente contexto de antecedentes internacionales relacionados a las variables de gestión administrativa, así como gobierno electrónico; Barragán y Guevara (2019), en Ecuador cuyo investigación se vinculó a la ejecución de políticas de gobierno electrónico en la gestión pública, en su estudio enfatizó la importancia del grado de inserción del gobierno electrónico debido a que hace acto de presencia de forma frecuente, ya que se ha creado el vínculo entre las TIC y el desarrollo económico y social, para Optimizar la interoperabilidad entre instituciones de diferentes países y garantizar la accesibilidad, seguridad y confidencialidad de los procesos.

De igual forma, el estudio de Gonzales, Carvajal y González (2019), encontró que la infraestructura de servicios electrónicos eleva la probabilidad que se tiene para alcanzar el éxito vinculada a la creación de un alto nivel de calificación electrónica en las agencias gubernamentales y reconoce que la conectividad a Internet es una variable importante. Es importante que el gobierno alcance el umbral numérico, para lograr un puntaje de índice alto, lo que significa que genera más entradas económicas para el estado y crea mejores relaciones con la población y las instituciones.

Asimismo, Martínez (2017) investigación sobre la inserción del gobierno electrónico dentro del grupo de países que conforman el continente latinoamericano con la intención de identificar el grado de avance en las entidades locales mediante el estudio de los portales web de sus organizaciones, y concluye que el gobierno electrónico se integró como una principal fuente necesaria para la gestión de la información. Asimismo, obtener acciones estratégicas para incentivar la actividad pública en los gobiernos sectoriales, comunicándola con participación ciudadana, utilizar recursos técnicos, brindar canales que permitan transparentar y acceder a información, e involucrando a los dueños de las unidades y la sociedad civil. Este estudio destaca la importancia de desarrollar políticas de gobierno electrónico

apropiadas para aumentar los estándares de calidad en los servicios públicos proporcionados por las agencias estatales con la finalidad de aumentar los niveles de satisfacción usuaria por ende el valor que esta población percibe.

Por otro lado, Toledo (2018), en su trabajo, concluye que la planificación estratégica mejora la gestión administrativa correspondiente al municipio y aumenta su eficiencia, de tal manera se sume a la productividad de la agencia de los sistemas de información Al implementar la gobernanza digital a nivel de gestión, ha dado lugar a más información, mejorar la calidad que tienen los servicios, la forma de interactuar entre las partes que se encuentren interesadas y una mejor gestión y ejecución del trabajo de varias instituciones públicas. Publicar información detallada en los sitios web del gobierno.

Finalmente, Sepúlveda (2017) en su estudio para conocer el auge del proceso digital que presentan aquellos servicios del sector urbano de los municipios chilenos, señaló que el principal principio de inicio son las nuevas herramientas es la base tecnológica que implementan estas entidades con la finalidad de realizar la prestación de servicios públicos, dependiendo del nivel de comprensión que las personas tengan sobre su manejo, en la medida en que no es de mucha utilidad cuando las plataformas tecnológicas ponen a disposición del público la información, mientras que los usuarios no están capacitados para manejarla y ni siquiera conocen su ubicación. Por lo tanto, se señala la oportunidad de realizar este estudio relacionado con la incorporación del gobierno electrónico dentro de la administración judicial, no solo para con la finalidad de encontrar relación entre las citadas variables, sino también con el nivel de entendimiento existe entre las variables, percepción y en base a ello, el nivel de conocimiento de los usuarios ajenos a nosotros sobre su uso.

Por otro lado, presentamos el contexto de los antecedentes nacionales relevante a las variables de investigación de Infante (2019), cuyo objetivo principal fue encontrar la relación que pudiese haber entre el gobierno electrónico respecto a la gestión que desarrolla la oficina de la procuraduría pública de la RENIEC, basados en el valor de 0,882 encontrado por la Rho de Spearman, concluyen que se demuestra la existencia de una correlación caracterizada por ser media positiva, dada entre las dos variables e-gobierno y administración pública. Esto representa el potencial para ampliar el conocimiento científico relacionado con el gobierno

electrónico. Ampliar aún más la incorporación que se viene realizando sobre el gobierno electrónico en los órganos autónomos del Estado Peruano y el análisis secuencial de su nivel de involucramiento y/o su impacto en los objetivos públicos de los órganos.

Asimismo, Contreras (2018) en la investigación de corte académico que ha elaborado sobre el gobierno electrónico y la posible relación que pudiese tener con respecto a la gestión administrativa de la Universidad Nacional Micaela Bastidas que se encuentra en el departamento de Apurímac; recordando lo siguiente, este estudio fue lo suficientemente bueno para desarrollar con el fin de establecer la vinculación existente, en términos de gobierno electrónico y administración; obtuvo los resultados vinculados a un estudio caracterizado por ser descriptivo, a partir de una muestra determinada por la población de la entidad de 120 trabajadores (no probabilística), que existe una asociación altamente significativa, dependiendo de las variables en cuestión; utilizando el coeficiente Rho de Spearman (valor = 0.710), indicando una asociación directa y positiva.

Asimismo, Huarcaya (2021) en su estudio para identificar cómo incide el gobierno electrónico en la creación de una mejor eficiencia sobre la gestión administrativa de una organización de carácter distrital durante el año 2019, se llegó a la conclusión de que efectivamente hay una relación de corte significativo de las dos variables de estudios, haciéndolas directamente proporcionales, lo que permite considerar los mecanismos y actividades del gobierno electrónico vinculados con la prestación que se desarrolla para los servicios suministrados por la entidad seleccionado hacia el público objetivo, ya que esto suma valiosos indicadores relacionados con la ciudadanía. . uso de cada unidad separada que sea consistente con una administración de justicia ordenada y correcta.

Así mismo, Huancas (2020) precisa respecto al e-gobierno y el proceso de gestión administrativa de la GORESAM en el año 2020, cuya metodología es de tipo básica, con una población y muestra constituida por 52 subordinados organizacionales, técnicas de encuesta, instrumento cuestionarios. Se concluyó que luego de alcanzar el valor de correlación de 0.859 se determinó la existencia de una relación caracterizada por ser positiva y directa entre las dos variables que formaron parte del estudio, de igual forma se encontró el valor de correlación de Pearson igual a  $r^2 = 0.737$ . Sobre esta base se determina que el gobierno



electrónico incide directamente en la gestión administrativa en el objeto de investigación analizado, por lo tanto, es ventajoso que se implemente de manera efectiva y se realice el mantenimiento correspondiente para que su uso sea beneficioso. y tener sentido en base a la optimización del tiempo y la reducción de costos. Asimismo, las autoridades de la mencionada organización deben capacitar a sus empleados para que puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas y lograr los mejores resultados posibles.

Finalmente, Yataco (2018) en su estudio para encontrar el grado de vinculación que sostienen las variables de gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa en una entidad encargada de la administración educativa de Chíncha en el año 2018, concluyó que dichas variables que formaron para del estudio guardan relación entre ellas puesto que presentan un conceso significativo, mostrando la importancia de continuar profundizando en qué forma el gobierno electrónico ayuda en aumentar los niveles de gobernanza judicial en entidades de este tipo.

Por otro lado, respecto a las bases científicas que se vinculan a la variable gobierno electrónico, es preciso indicar que guarda una vinculación estrecha con la teoría sobre las sociedades de la información, asimismo según lo precisado por el autor Pérez et al (2018), en el largo plazo, describe el uso que se le da a las herramientas digitales dentro del campo educativo para generar facilidad en el desarrollo de actividades dentro de un mundo globalizado y generar una transformación concordante con la infraestructura de carácter tecnológica que brinde soluciones prácticas a problemáticas cotidianas sobre el acceso y control de comunicaciones electrónicas.

En el mismo sentido, el autor Verón (2016) destaca la relevancia de poder incluir dichas teorías al rol preponderante que tienen los gobiernos de carácter local para insertarlos al mundo globalizado, puesto que le permite realizar una mejor interacción y brindar información con la comunidad de su jurisdicción. Además, Bornman (2016) aclara que la comunidad juega un papel protagónico en varios campos y que la sociedad debe encontrar la manera de reducir la brecha que existe dentro del entorno digital en cuanto a la accesibilidad de información.

Por su parte, Gómez et al. (2020) respecto a la teoría que desarrolla el concepto de la brecha digital, aclara que, con el avance y la evolución de las

tecnologías, la sociedad ha generado constantes cambios y transformaciones respecto al conocimiento que existe, pero esto ha generado brechas tecnológicas. La ubicuidad de la información y la comunicación puede beneficiar enormemente a las personas, sin embargo, generan diferencias entre los miembros de la comunidad ya que son posibles de generarse brechas digitales que discriminen a cierto sector poblacional.

En tal caso, se generan marcos conceptuales asociados a la variable gobierno electrónico, ya que por un lado para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016) lo considera como el procedimiento establecido para la gestión del campo dentro de la gestión administrativa, que se alinea con la interacción de los procesos administrativos y las aplicaciones. Tecnologías de la información orientadas a la articulación entre la ciudadanía y las instancias gubernamentales, reduciendo los procesos gubernamentales y apoyando en la generación de mejores medios de interacción para transparentar el accionar institucional con la comunidad.

Conjuntamente con lo detallado, la Carta Iberoamericana (CLAD, 2007) establece que la incorporación del e-gobierno significa que los organismos gubernamentales utilizan las tecnologías alineadas al manejo de información y acceso a comunicación para desarrollar las actividades de carácter administrativo. Tiene por objeto conocer los parámetros que se emplean en la medición de la eficiencia, así como la gestión del proceso de transparencia sobre los procesos para el desarrollo del sector estatal. (Organización de los Estados Americanos ([OEA], 2020).

Según Meza y Gómez (2017), dichos autores precisan que el gobierno electrónico se trata de permitir que los gobiernos utilicen Internet, a través del cual los gobiernos pueden incidir en mejorar el proceso de gestión de los servicios de naturaleza públicos con la finalidad de aumentar su calidad y que sea brindado de mejor forma a los ciudadanos y satisfacer sus necesidades de información sobre las acciones gubernamentales dentro del estado.

En línea con lo antes detallado, la OEA (2021) afirma que el denominado gobierno electrónico surge del uso de la tecnología por parte de las instancias gubernamentales para mejorar el acceso de las personas a la información y potenciar el buen funcionamiento de la administración pública.

Dentro del marco legislativo del estado peruano, el Gobierno Electrónico es desarrollado por la PCM (2018) a través de la aplicación del Decreto Legislativo N° 1412 como parte de la Gestión de la Identidad Digital, que incluye gestión sobre la identidad digital, así como los servicios digitales, coordinación, seguridad digital e información digital. tecnología en tránsito. Prestación de servicios por unidades administrativas dentro de los tres niveles de gobierno.

En este contexto, según OEA (2021), la relevancia de evaluar la escala del gobierno electrónico debe aplicarse a las siguientes cuatro dimensiones en el proceso de implementación: (1) Presencia, (2) Interacción, (3) Transacción y (4) Transformación.

La dimensión Presencia, según la OEA (2021), se limita primordialmente a brindar información a los ciudadanos utilizando tecnologías de la información, y Abadía et al (2009), no les permite interactuar con las instituciones, por lo que no elimina aquellas barreras de carácter burocráticas y no contribuye a la lucha en contra de la corrupción.

La dimensión interacción, de acuerdo con la OEA (2021) es un aspecto a través del cual se potencia la capacidad institucional para brindar servicios utilizando tecnologías de la información, donde las personas pueden tener accesibilidad a la información, así como a establecer proceso de comunicación por medio de correo electrónico; permite el contacto con tomadores de decisiones en diferentes niveles de gobierno (Abadía, 2009).

La dimensión transacción, según precisa la OEA (2021) se origina donde las entidades más alto uso de TI llegan al punto de realizar actividades de autoservicio con las personas para agilizar los servicios administrativos en línea, Cardona (2002), enfatiza la relevancia de los trámites vinculados al proceso de autoservicio, en donde los ciudadanos pueden gestionar y realizar acciones en línea en organismos gubernamentales.

La dimensión transformación, en torno a lo precisado por la OEA (2021), es una forma de conectar la interacción dentro del sector estatal con las organizaciones privadas y las personas, introduciendo la definición de ventanilla única, en ese escenario el autor Cardona (2002) solo es claro que esta fase implica una reestructuración de los servicios y actividades que se ejecutan en la interna de la administración pública, en línea con lo que llamamos cambio organizativo.

Por otro lado, en cuanto a la gestión administrativa, al respecto Stoner y Freeman (2009), la gerencia entiende que: en lugar de servicios por resultados, se desarrollan actividades adecuadas para alcanzar los fines de las instituciones. Además, el autor Quichca (2012) afirma que el trabajo en colaboración grupal logra un objetivo específico.

De igual forma, Barrionuevo (2015) precisa respecto al procedimiento de asignar y coordinar el talento (tanto para el humano, así como para financiero, de igual forma el físico, asimismo el técnico y finalmente el académico) de la mejor forma para alcanzar las metas establecidas. De igual manera, Delgado y Guzmán (2013) la detallaron como una serie de actividades y procesos sustentadas en funciones gerenciales.

Por su parte, los autores Delgado y Ena (2008) señalan que la gestión del aparato estatal involucra diferentes ciclos secuenciales de procesos: primero, analizando la estructura de funciones, luego describiendo las actividades y objetivos de cada dirección administrativa, la dirección de los servicios, así como la relación y flujo de información.

Para ello, es necesario analizar aspectos de las variables de la gestión administrativa, que, según Louffat (2012), incluyen cuatro dimensiones: (1) Planificación, (2) Organización, (3) Dirección y (4) Control.

La dimensión de la planificación según Louffat (2012) son todos los pasos que conducen al logro de las metas organizacionales, también señaló que es un procedimiento administrativo cuya tarea es justificar la gestión administrativa principal de la entidad. La planificación de una instalación primero define las tareas, utilizando una guía de planificación que proporciona la alineación del curso que la instalación planea seguir para seleccionar las posibles alternativas de gestión óptimas que permitirán una incorporación rentable y sustentable a largo plazo. En este sentido, se enfatiza su propósito principal. Esta es la base de su existencia y nos permite conocer las razones de la creación de la organización, quiénes pueden obtener beneficios de sus actividades, así como factores que crean una ventaja competitiva en el mercado. Sus metas Luego se fijó una visión, que era una predicción de la misión, pero no en el futuro cercano. Las metas se fijaron en base a la misión y la visión. Porque cuando se toman decisiones sobre cómo poder alcanzar la misión, la visión y los objetivos, depende de los encargados tomar

decisiones sobre cómo dar forma a la estrategia. Esta es una tarea clave que permite a las organizaciones desarrollar metodologías para lograr sus objetivos a partir del análisis estratégico.

El tamaño de la organización, según Louffat (2012), esta es la segunda función de los procedimientos de gestión encargados de adecuar la organización interna al plan estratégico definido en la primera parte. El proyecto de estructura incluye definiciones de cuatro aspectos básicos. La primera consideración es el modelo organizacional que mejor se adecue, así como una estructura organizativa de carácter interna que se ajuste a la estrategia de la agencia. Por lo tanto, no existe un diseño estratégico predeterminado. El modelo organizativo asumido para la gestión científica es el denominado modelo tradicional, que se considera modelo funcional, de producto, de cliente (segmento/mercado), geográfico, de equipo, de volumen y de cliente. proceso y/o geografía), de igual manera proyectos y finalmente matrices. En las últimas décadas han surgido las denominadas operaciones de emergencia a partir de conceptos basados en redes. Se analizaron por componentes factores como la formación departamental, formalización, divisiones y subunidades, líneas de reporte, grado de centralización o descentralización, nivel de gestión, comunicación y toma de decisiones.

La dimensión dirección, según Louffat (2012), el aspecto gerencial es la tercera función dentro del procedimiento administrativo y se encarga de velar por la relación entre los individuos de la organización, la importancia de la gerencia es llevar a cabo todas las actividades previamente planificadas y organizadas, llevadas a cabo con responsabilidad y consistentemente, empleados en la función principal de la institución. Sin embargo, para este caso, para guiar a muchos, debemos tratar de comprender su comportamiento tanto individual como colectivo. La conciencia de liderazgo, así como la motivación, de similar forma la comunicación, aunado a ello la negociación, el ambiente y la cultura organizacional es importante para que los empleados se vean a sí mismos como participantes. También es importante definir y controlar su comportamiento hacia sus superiores, subordinados, empleados y compañeros de otras áreas y sus roles en grupos o grupos de trabajo.

La dimensión control, según Louffat (2012), se contextualiza como la función final de un proceso administrativo, que verifica el desempeño basado en el desempeño, obteniendo resultados frente a objetivos establecidos para un tiempo

predefinido. Además de corregir oportunamente las deficiencias de gestión, los controles no solo se realizan al final de un período sino también a largo plazo, por lo que se deben aplicar controles previos, paralelos y posteriores a las actividades administrativas.

En este caso, se requieren medidas de control más efectivas para mantener a los empleados fuera de control. Las entidades de manera recurrente generan objetivos cuantitativos y cualitativos apropiados. Los indicadores clave de rendimiento incluyen propiedades fundamentales como la claridad, la precisión, la coherencia, la relevancia, así como la viabilidad y, en última instancia, la utilidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación se sustentó en emplear el carácter de investigación de tipo básica, esto es detallado por Padrón (2006), conduce a una ampliación del conocimiento existente sobre un determinado fenómeno, lo que, cuando se completa, equivale a generar fuentes expertas relevantes. a una idea o teoría dada.

Con el mismo espíritu, este trabajo, en concordancia con lo precisado por el autor Gallardo (2021), detalla que conlleva la revisión de datos por medio de una prueba de hipótesis para conocer los patrones del comportamiento de la muestra y amplía el conocimiento existente teórico asociado a este enfoque cuantitativo desarrollado bajo un enfoque holístico. El tema específico presente en esta oportunidad en peculiar se vincula con el gobierno electrónico en el campo gubernamental y gestión administrativa dentro de la unidad encargada de implementar el control migratorio en la región Tacna.

Finalmente, destacamos que este estudio fue diseñado teniendo en cuenta las descripciones del grado de correlación (Robles y Rojas, 2015), ya que de manera principal pretende encontrar la relación que guardan las variables de investigación y sus relaciones, con las dimensiones por las cuales están compuestas.

##### **Diseño de investigación**

La investigación fue desarrollada bajo una particular tendencia de adoptar un diseño de investigación no experimental, sobre este, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisa que se basa en observar la manera de comportarse de las variables, sin intervención que contribuya a ello, modificaciones con el fin de recabar datos que puedan permitir la comprensión, en este caso particular, la gestión electrónica gubernamental y administrativa. De igual manera, se consideró un emplear un corte transversal; al respecto los autores Robles y

Rojas (2015) aclaran que este tipo de recorte tiende específicamente en la observación que se hace en un momento dado, recogiendo la información necesaria en ese momento.

Finalmente, para el método de investigación, cabe señalar que se utilizó el método conocido como hipotético deductivo (Popper, 2008), debido a que es a través de este método que se puede observar el fenómeno que se estudia y comparar. La hipótesis propuesta tiene en cuenta dos premisas, por un lado, de afirmación y por otro el de negación.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **V1: Gobierno Electrónico**

En cuanto a la definición conceptual que se argumenta para la variable Gobierno electrónico, sobre su definición conceptual la OEA (2021), esta se define como el uso de las tecnologías que se emplean para informar, así como para generar proceso de comunicación por parte de las entidades públicas con el propósito de aumentar la calidad de los servicios que se brindan a las personas, potenciando así el funcionamiento y lograr satisfacer a los usuarios con respecto a la incorporación de la participación ciudadana dentro de las actividades construidas que se generan en la administración pública.

Ahora bien, sobre la definición operacional que sustenta la variable Gobierno Electrónico se tiene que será medida en base a unos instrumentos elaborado, por medio del cual contemplará las dimensiones de presencia, así como la interacción, transacción y finalmente la transformación.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores seleccionados para la variable Gobierno Electrónico, es preciso contar con lo siguiente: en atención de la dimensión presencia, esta considera como indicadores a la información básica, asimismo al acceso, la transparencia y la infraestructura tecnológica; para la dimensión interacción, se tiene como indicadores al mejoramiento y la intercomunicación; para la dimensión transacción se ha considerado como indicadores a los tramites, al seguimiento y a los servicios: y finalmente se tiene



que para la dimensión transformación ha contemplado como indicadores a la integración, de igual forma a la interrelación y la articulación.

Finalmente, cabe señalar que para la escala se utilizará una escala tipo Likert con cinco opciones múltiples.

## **V2: Gestión Administrativa**

Para la variable Gestión Administrativa, se tiene relacionado a la definición conceptual Louffat (2012) que lo define como el trabajo de la gerencia para planificar metas de entrega y traducirlas en estructuras a través de la preparación, seguido de una adecuada organización y por ultimo una valoración de todos los colaboradores en el espacio y las circunstancias del equipo para lograr resultados de una manera más eficiente y adecuada al contexto y para replicar la saludable competencia que se desarrolla en un universo administrativo difícil.

Ahora bien, sobre la definición operacional de la variable Gestión, esta contempla ser evaluada mediante un cuestionado diseñado para tal finalidad, el mismo que aborda preguntas por cada una de sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

Por otro lado, vinculado a los indicadores de la variable Gestión Administrativa, se detalla lo que sigue: Para la dimensión planificación, se ha tenido a bien considerar como indicadores al conocimiento, objetivos y cumplimiento; para la dimensión organización se ha considerado al organigrama, recursos y responsables; para la dimensión dirección se consideró la autoridad e incentivos articulación de funcionarios; para la dimensión control se consideró los indicadores de rendición de cuenta, revocatoria de autoridades y remoción de autoridades.

Finalmente, cabe señalar que para la escala se utilizará una escala tipo Likert con cinco opciones múltiples.

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

#### **3.3.1 Población**

Ventura (2017), define a una población como un conjunto de personal incluido en un determinado contexto de investigación, realizado con el objetivo de investigar y/o explicar las razones que dan origen a un determinado problema, en ese sentido se ha contemplado como población para el desarrollo de este trabajo a los 108 servidores que laboran en las oficinas del organismo de control migratorio en la región Tacna, según Carta n.º 000362-2022-TP-MIGRACIONES de 8 de setiembre de 2022.

Ahora bien, los aspectos considerados dentro de los criterios de inclusión, así como a los criterios de exclusión contemplados en la investigación se tiene los siguientes:

**Criterios de Inclusión:** Todos los trabajadores que realicen labores administrativas en diversas oficinas en la jurisdicción de la región Tacna, que al momento de la recolección de datos realizaran un trabajo efectivo.

**Criterios de exclusión:** No se tomaron en cuenta para el desarrollo de la investigación a los colaboradores que por su función no realizaban labores administrativas relacionadas con las dos variables de investigación.

### 3.3.2 Muestra

Para obtener la muestra, se recomienda contemplar los siguientes datos, así como la fórmula para elementos finitos, que se procede a detallar:

- Valor de confiabilidad de nivel 95%. Corresponde emplear  $Z = 1,96$
- Margen de error corresponde emplear + 5,00%. (e)
- La probabilidad de que ocurra los hechos de 50%. (P)
- El tamaño de la población seleccionada es 108 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$108 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(108 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = 85$$

Así, del procesamiento de la información relacionada con el cálculo de la muestra, se obtuvo un total de 85 servidores, de los cuales se aplicará la encuesta en el proceso de recolección de información.

### **3.3.3 Muestreo**

Los autores Mata y Macassi (1997), definen el muestreo como la metodología empleada para elegir los elementos de que formaran la muestra de estudio, también se refieren a él, como el conjunto de procesos, reglas y/o criterios elaborados para clasificar a un grupo de determinadas poblaciones y de ahora en adelante trabajar con este grupo, no con toda la cantidad poblacional.

En este caso, cabe señalar que para el desarrollo de la encuesta se debe utilizar un método de muestreo de tipo no probabilístico (López, 2004), también dejar en claro que se decidió desarrollarlo como un muestreo aleatorio simple.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se define a la unidad de análisis como el factor o problema que será analizado que contempla una determinada cantidad poblacional (Hernández y Mendoza, 2018), en este contexto, en tal contexto, se tiene como unidad analizada a la autoridad de control migratorio ubicada en la zona de Tacna.

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

### **3.4.1 Técnicas**

En cuanto a las técnicas empleadas para la recolección de datos, se ha considerado como una técnica de encuesta que tiene como objetivo recolectar datos de manera estandarizada para un determinado conjunto de sujetos de investigación, a partir de la recolección de datos para cada población individual

preguntas estructuradas en un instrumento que en este caso es el cuestionario (Hernández y Mendoza, 2018)

### **3.4.2 Instrumentos**

El cuestionario es considerado como una herramienta que tiene por finalidad apoyar al proceso de recolección de datos, tiene las características de ser utilizado en investigaciones de carácter social, tiene ventajas sobre otro tipo de herramientas por su flexibilidad y objetividad en la formulación de preguntas (Carrasco, 2008). Cabe señalar que el cuestionario denota ser estructura en base a preguntas que están alineadas a las dimensiones de cada una de las variables que sostiene este trabajo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En este sentido, cabe señalar que, para el caso particular de este estudio, se han estructurado dos cuadros técnicos (cuestionarios), uno para cada variable de investigación, que se especifican a continuación:

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario “Gobierno Electrónico”

Autor: Joseph Eler Vilca Calderón

Dimensiones: Presencia, interacción, transacción y transformación.

Baremos: 25 a 43; 44 a 62; 63 a 80.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario “Gestión Administrativa”

Autor: Joseph Eler Vilca Calderón

Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Baremos: 34 a 47; 48 a 60; 61 a 73.

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Cabe señalar que, para ambas herramientas utilizadas en el proceso de recopilación de información, primero se debe verificar su validez y confiabilidad; En

cuanto a las pruebas de validez, Carrasco (2008), menciona que se trata de la eficacia y procedencia del instrumento medible.

En este sentido, en cuanto a la validación del contenido de los instrumentos, se procedió a consultas a tres expertos mediante el formato establecido por la Universidad Cesar Vallejo, los cuales fueron Mtra. Ruth Ancco Choquecondo (Maestra en Gestión Pública), MBA Grisely Quispe Vilca (Magister en dirección y gestión de empresas MBA), Mtra. Cynthia Hinojosa Huaracallo (Maestra en contabilidad, tributación y auditoría); dichos de manera general precisaron que los instrumentos de investigación demuestran tener suficiencia para ser aplicables a la muestra de estudio.

Los expertos antes mencionados fueron seleccionados, por su relación con las variables de investigación estudiadas, también por su relevancia para la formación académica, y por su experiencia en la producción de artículos para revistas de investigación, además de tener experiencia no solo en el ámbito académico sino también en el desempeño de áreas de experiencia en entidades públicas de todos los niveles estatales a nivel nacional.

En términos de confiabilidad, se define como un rango sobre el cual los resultados contendrán una determinada igualdad, cuando un instrumento se aplica repetidamente un cierto número de veces a la misma unidad muestral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Nótese que el valor alfa de Cronbach es un insumo estadístico que permite cuantificar de manera fácil la confiabilidad de los instrumentos previo a ser utilizados en la recolección a toda la unidad muestral (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En ese contexto, es que llevó a cabo la aplicación del criterio del Alfa de Cronbach, considerando la toma de una prueba piloto realizada a una muestra de 15 personas que tienen la condición de servidores de la mencionada entidad.

Ahora bien luego del desarrollo de la prueba piloto, se evidenció que la variable gobierno electrónico ha obtenido un Alfa de Cronbach de 0,904; lo que significa que los resultados alcanzados fueron Excelente, de similar forma para la variable gestión administrativa se ha alcanzado un valor de 0,915; lo que se interpreta como Excelente, por lo que ambos cuestionarios han superado la prueba de confiabilidad y puede ser factible la aplicación de dichos instrumentos a toda la

muestra de investigación. Cabe precisar que el desarrollo de valores de Alfa de Cronbach por presenta se encuentran descritos en los anexos de este trabajo.

### **3.5 Procedimientos**

Una vez finalizada la evaluación del plan de investigación y el dictamen positivo del profesor asesor, se procederá a realizar el trabajo de levantamiento de datos de campo para la obtención de insumos necesarios sobre la percepción de la muestra establecida líneas arriba.

Antes de eso, se requiere el desarrollo de la confiabilidad y validación del instrumento.

Seguidamente, una vez que se dispone de toda la información obtenida de campo, se procesa la información con la intención de obtener los resultados descriptivos, por un lado y por el otro lado los resultados inferenciales que deben ser interpretados posteriormente por otro.

Poco después, se discuten los resultados de cara a la celebración del contrato, se extraen conclusiones y se planteen las recomendaciones que se adecuen con mayor precisión y de corresponder a los valores encontrados.

Luego se presenta el informe final de tesis al catedrático asesor referente para su revisión, quien se encuentra a cargo de dirigir la investigación con el debido rigor académico que exige esta casa de estudios superior. Finalmente, se recoge un informe final tras un estudio observacional para la programación del tiempo de atención.

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

Para detallar la metodología de análisis adecuada para trabajar con los datos de este trabajo, se ha considerado desarrollarlos mediante el uso del software SPSS v24.0 que agrupará las respuestas sobre las percepciones por cada una de las dimensiones, y luego para cada una de las variables después de recopilar la información y tabulará las escalas respectivas. De igual manera es preciso indicar que, para el proceso de contrastar las hipótesis, se utilizará el valor de Rho de Spearman.

Adicionalmente, es de detallar que, para el proceso de levantar datos de campo, se empleará una escala de tipo Likert, mediante la cual se realizará la recolecta de datos, por último, es preciso indicar que los valores empleados con la numeración de la escala son los siguientes: 1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre.

### **3.7 Aspectos éticos**

Sobre los principios éticos considerados en este trabajo, se destaca que los desarrollos de investigación demuestran contemplar un adecuado rigor científico, así como denotar la mayor credibilidad posible, y la confianza sobre la información recabada, para luego desarrollar el respectivo análisis de datos y elaborar las conclusiones de manera tal que guarde vinculación directa con describir la realidad problemática existente. También se considera que esta investigación guarde concordancia con las líneas de investigación aprobadas por esta casa de estudios.

Como ya se ha detallado, los aspectos éticos son esenciales para guiar el proceso de desarrollo de esta investigación, de tal forma que cumple con denotar la mayor transparencia posible, y evidenciar una finalidad de búsqueda de conocimiento alineado a fortalecer el campo de estudio seleccionado, asimismo en caso la investigación lo amerite desarrollar los respectivos requerimientos para obtener los permisos y aplicar los instrumentos de campo.

#### IV. RESULTADOS

Con la finalidad de desarrollar el presente capítulo, es de mencionar que se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, esto considerando que se está trabajando con la percepción de los colaboradores de la entidad, asimismo en concordancia con los resultados obtenidos de la prueba de normalidad que para el presente caso por ser mayor a la cantidad de 50 unidades se llevó a cabo empleando el método de Kolmogorov – Smirnov, tal cual se procede a detallar:

Ho. Los datos se comportan como una distribución de carácter normal.

H1: Los datos no se comportan como una distribución de carácter normal.

Cuando la significancia sea mayor a 0,05; se acepta Ho

Cuando la significancia sea menor a 0,05; no se acepta Ho

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación.*

Variable	Estadístico	gl.	Significancia
Gobierno electrónico	0,329	85	0,000
Gestión administrativa	0,415	85	0,000

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

De los resultados descritos en la tabla anterior, se observa que las dos variables de investigación presentan una significancia de 0,000; en tal sentido se percibe que los resultados de dichas variables son menores a 0,05; por lo que no provienen de una distribución normal, en tal sentido se tiene que aplicar el coeficiente de Rho de Spearman para la obtención de los resultados inferenciales.



## 4.1. Resultados descriptivos

### Respecto al objetivo general

En concordancia con el objetivo general que precisa lo siguiente; Determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, se ha obtenido la siguiente tabla donde se cruzan dichas variables de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna.*

		Gestión administrativa				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Gobierno electrónico	Deficiente	Recuento	16	0	0	16
		% del total	18,8%	0,0%	0,0%	18,8%
	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
	Eficiente	Recuento	0	0	68	68
		% del total	0,0%	0,0%	80,0%	80,0%
	Total	Recuento	17	0	68	85
		% del total	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados que se han obtenido en la tabla antecedente, denotan que un 80% de los encuestados que equivale a 68 servidores perciben que la incorporación de acciones vinculadas al gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se viene dando de forma adecuada, por otro lado, un 18,8% de los encuestados que equivale a 18 servidores perciben que dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión

administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 1,2% de los encuestados que equivale a 1 servidor considera que la incorporación de acciones vinculadas al gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

Para reforzar lo descrito líneas arriba, se tiene que de manera general concordante con la variable gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 80%, de manera deficiente en un 18,8% y de manera regular en un 1,2%; en consecuencia, es oportuno continuar con el proceso de implementación progresiva de acciones vinculadas al gobierno electrónico en todas las dimensiones que este contempla.

De igual forma, se tiene que de manera genera la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado por lo que es pertinente seguir desarrollando los procesos de planificación, organización, dirección y control de manera oportuna de tal forma que se pueda detectar los proceso que requieren una mejor gestión.

Ahora bien, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la primera variable de estudios corresponde al gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 25 hasta 43, asimismo el nivel regular considero una escala desde 44 hasta 62 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 63 hasta 80.

Asimismo, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la segunda variable de estudio correspondiente a la gestión administrativa se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos: para el nivel inadecuado se ha contemplado una escala desde 34 hasta 47, asimismo para el nivel regular se consideró una escala desde 48 hasta 60, y finalmente para el nivel adecuado se consideró una escala de 61 hasta 73.

## Respecto al primer objetivo específico

En concordancia con el primer objetivo específico que precisa lo siguiente; Determinar la relación de la presencia del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, se ha obtenido la siguiente tabla donde se cruzan la dimensión presencia con la segunda variable de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la dimensión presencia del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna.*

		Gestión administrativa				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Presencia	Deficiente	Recuento	17	0	0	17
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
	Eficiente	Recuento	0	0	67	67
		% del total	0,0%	0,0%	78,8%	78,8%
	Total	Recuento	17	0	68	85
		% del total	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados que se han obtenido en la tabla antecedente, denotan que un 78,8% de los encuestados que equivale a 67 servidores perciben que la incorporación de acciones vinculadas a generar presencia del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se viene dando de forma adecuada, por otro lado, un 20% de los encuestados que equivale a 17

servidores perciben que la presencia de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 1,2% de los encuestados que equivale a 1 servidor considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar presencia del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera adecuado.

Para reforzar lo descrito líneas arriba, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de presencia del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 78,8%, de manera deficiente en un 20% y de manera regular en un 1,2%; en consecuencia, es oportuno continuar mantenimiento de manera actualizada el portal y las paginas institucionales de dicha entidad, transparentando la información necesaria y de utilidad al usuario empleando equipos e infraestructura tecnológica actualizada.

Ahora bien, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la primera dimensión de estudios corresponde a la presencia del gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20.

De igual forma, se tiene que de manera genera la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado por lo que es pertinente seguir desarrollando los procesos de planificación, así como organización, de igual forma dirección y finalmente de control de manera oportuna de tal forma que se pueda detectar los proceso que requieren una mejor gestión.

## Respecto al segundo objetivo específico

En concordancia con el segundo objetivo específico que precisa lo siguiente; Determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, se ha obtenido la siguiente tabla donde se cruzan la dimensión interacción con la segunda variable de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la dimensión interacción del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo de control migratorio en la región Tacna.*

		Gestión administrativa				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Interacción	Deficiente	Recuento	13	0	0	13
		% del total	15,3%	0,0%	0,0%	15,3%
	Regular	Recuento	4	0	0	4
		% del total	4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Eficiente	Recuento	0	0	68	68
		% del total	0,0%	0,0%	80,0%	80,0%
	Total	Recuento	17	0	68	85
		% del total	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados que se han obtenido en la tabla antecedente, denotan que un 80% de los encuestados que equivale a 68 servidores perciben que la incorporación de acciones vinculadas a generar interacción con el gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se viene dando de forma adecuada, por otro lado, un 15,3% de los encuestados que equivale a 13

servidores perciben que la interacción de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 4,7% de los encuestados que equivale a 4 servidor considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar interacción en el gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

Para reforzar lo descrito líneas arriba, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de interacción del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 80%, de manera deficiente en un 15,3% y de manera regular en un 4,7%; en consecuencia, es oportuno continuar capacitando al personal en relación al uso de sistemas y plataformas digitales para fortalecer la capacidad tecnológica de los servidores, así como realizar acciones de reclutamiento para aumentar la capacidad operativa de la institución.

Ahora bien, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la segunda dimensión de estudios corresponde a la interacción del gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20.

De igual forma, se tiene que de manera genera la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado por lo que es pertinente seguir desarrollando los procesos de planificación, así como organización, de igual forma dirección y finalmente de control de manera oportuna de tal forma que se pueda detectar los proceso que requieren una mejor gestión.

## Respecto al tercer objetivo específico

En concordancia con el tercer objetivo específico que precisa lo siguiente; Determinar la relación de la transacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, se ha obtenido la siguiente tabla donde se cruzan la dimensión transacción con la segunda variable de la siguiente manera:

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la dimensión transacción del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.*

		Gestión administrativa				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Transacción	Deficiente	Recuento	15	0	0	15
		% del total	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	68	68
		% del total	0,0%	0,0%	80,0%	80,0%
	Total	Recuento	17	0	68	85
		% del total	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados que se han obtenido en la tabla antecedente, denotan que un 80% de los encuestados que equivale a 68 servidores perciben que la inserción de acciones vinculadas a la transacción del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se viene dando de forma

adecuada, por otro lado, un 17,6% de los encuestados que equivale a 15 servidores perciben que la transacción de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 2,4% de los encuestados que equivale a 2 servidor considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar la transacción del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

Para reforzar lo descrito líneas arriba, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de transacción del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 80%, de manera deficiente en un 17,6% y de manera regular en un 2,4%; en consecuencia, es indispensable que los servicios online con los que cuenta tenga la seguridad necesaria, la certificación digital y que permitan ser desarrollados de manera fácil y rápida por los usuarios.

Ahora bien, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la tercera dimensión de estudios corresponde a la transacción del gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20.

De igual forma, se tiene que de manera genera la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado por lo que es pertinente seguir desarrollando los procesos de planificación, así como organización, de igual forma dirección y finalmente de control de manera oportuna de tal forma que se pueda detectar los proceso que requieren una mejor gestión.



## Respecto al cuarto objetivo específico

En concordancia con el cuarto objetivo específico que precisa lo siguiente; Determinar la relación de la transformación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022, se ha obtenido la siguiente tabla donde se cruzan la dimensión transformación con la segunda variable de la siguiente manera:

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencia de la dimensión transformación del gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna.*

		Gestión administrativa				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Transformación	Deficiente	Recuento	15	0	0	15
		% del total	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	2	0	10	12
		% del total	2,4%	0,0%	11,8%	14,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	58	58
		% del total	0,0%	0,0%	68,2%	68,2%
	Total	Recuento	17	0	68	85
		% del total	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados que se han obtenido en la tabla antecedente, denotan que un 68,2% de los encuestados que equivale a 58 servidores perciben que la inserción de acciones vinculadas a la transformación del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se ejecuta de manera adecuada, por otro lado, un 17,6% de los encuestados que equivale a 15 servidores perciben que la transformación de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 11,8% de los encuestados que equivale a 10 servidor

considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar la transformación del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera adecuada.

Para reforzar lo descrito líneas arriba, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de transformación del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 68,2%, de manera deficiente en un 17,6% y de manera regular en un 14,1%; en consecuencia, es indispensable contar con servicios digital eliminando la documentación impresa alineado a las políticas de modernización del estado y mejorando el servicio al ciudadana.

Ahora bien, es preciso dejar en claro que en el análisis de los resultados vinculados a la cuarta dimensión de estudios corresponde a la transacción del gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 13 hasta 15, asimismo el nivel regular considero una escala desde 16 hasta 18 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 19 hasta 20.

De igual forma, se tiene que de manera genera la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado por lo que es pertinente seguir desarrollando los procesos de planificación, así como organización, de igual forma dirección y finalmente de control de manera oportuna de tal forma que se pueda detectar los proceso que requieren una mejor gestión.

En esa misma línea, se tiene que para la dimensión planificación, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 58,8% de manera adecuada, sin embargo, existe un 22,4% que percibe que se desarrolla de manera regular, asimismo un 18,8% considera que se desarrolla de forma inadecuada. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una

escala desde 11 hasta 14, asimismo el nivel regular considero una escala desde 15 hasta 17 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 18 hasta 20.

Asimismo, se tiene que para la dimensión organización, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado, asimismo un 0% considera que se desarrolla de forma regular. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 16 hasta 20.

Por otro lado, se tiene que para la dimensión dirección, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 78,8% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado, asimismo un 1,2% considera que se desarrolla de forma regular. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 7 hasta 11, asimismo el nivel regular considero una escala desde 12 hasta 16 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 17 hasta 20.

Y finalmente, se tiene que para la dimensión control, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 62,4% de manera inadecuada, sin embargo, existe un 36,5% que percibe que se desarrolla de manera regular, asimismo un 1,2% considera que se desarrolla de forma adecuada. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 10 hasta 12, asimismo el nivel regular considero una escala desde 13 hasta 14 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 15 hasta 16.

## **4.2. Resultados inferenciales**

En el presente numeral, se encuentra detallado el proceso de contratación de hipótesis tanto general como específicas, teniendo como punto de partida los valores obtenidos de Rho de Spearman, los mismos que se detallan a continuación:

### **Contrastación de hipótesis principal**

En cuanto al desarrollo de la citada contrastación, es preciso detallar que tiene su origen en el objetivo general, el mismo que se procede a detallar: Determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022. A partir de este objetivo es que se ha obtenido el valor de significancia y de Rho de Spearman considerando las siguientes premisas:

- Ho. El gobierno electrónico no se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.
- H1: El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

**Tabla 7***Significancia y correlación entre Gobierno electrónico y Gestión administrativa.*

		Gobierno electrónico	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	85
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,568
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	85

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

El valor de significancia de 0,000 obtenido en la tabla antecedente denota que por ser menor al 5% (equivalente al margen de error), denota la existencia de una relación entre las dos variables de investigación antes detalladas, aunado a ello considerando el valor de Rho de Spearman de 0,568 y lo precisado por los autores Martínez y Campos (2015) se observa que el gobierno electrónico tiene una relación caracterizada por ser positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022.

Por lo que se percibe que en la medida que se genere acciones de mejora vinculadas a incorporación de acciones sobre el gobierno electrónico, esto generará mejoras del proceso vinculados a la gestión administrativa. En tal sentido es recomendable realizar acciones de seguimiento necesarios para evaluar de manera constante la implementación de actividades ligadas al gobierno electrónico con la finalidad que se vea reflejado en una mejor gestión administrativa de las unidades desconcertadas como es el caso de la región de Tacna.

## Contrastación de la primera hipótesis específica

En cuanto al desarrollo de la citada contrastación, es preciso detallar que tiene su origen en el primer objetivo específico, el mismo que se procede a detallar: Determinar la relación de la presencia del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022. A partir de este objetivo es que se ha obtenido el valor de significancia y de Rho de Spearman considerando las siguientes premisas:

Ho. La presencia del gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

H1: La presencia del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Presencia y Gestión administrativa.*

			Presencia	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Presencia	Coeficiente de correlación	1,000	0,576
		Sig. (Bilateral)		0,000
	Gestión administrativa	N°	85	85
		Coeficiente de correlación	0,576	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	85	85

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

El valor de significancia de 0,000 obtenido en la tabla antecedente denota que por ser menor al 5% (equivalente al margen de error), denota la existencia de una relación entre la dimensión presencia y la variable gestión administrativa, aunado a ello considerando el valor de Rho de Spearman de 0,568 y lo precisado

por los autores Martínez y Campos (2015) se observa que la presencia del gobierno electrónico evidencia tener una relación caracterizada por ser positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022. En tal sentido es fundamental la actualización constante de la página institucional para difundir la información pertinente empleado los equipos tecnológicos, para que la gestión administrativa sea la idónea. Por lo que es recomendable mantener los portales y paginas institucionales constantemente actualizada, transparentando información necesaria para que los usuarios puedan acceder de manera sencilla a los servicios públicos y que estos sean prestados con tecnología actualizada para una mejor gestión administrativa.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

En cuanto al desarrollo de la citada contrastación, es preciso detallar que tiene su origen en el segundo objetivo específico, el mismo que se procede a detallar: Determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022. A partir de este objetivo es que se ha obtenido el valor de significancia y de Rho de Spearman considerando las siguientes premisas:

Ho. La interacción del gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

H1: La interacción del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

**Tabla 9***Significancia y correlación entre la Interacción y Gestión administrativa.*

			Interacción	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,618
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	85	85
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,618	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	85	85

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

El valor de significancia de 0,000 obtenido en la tabla antecedente denota que por ser menor al 5% (equivalente al margen de error), denota la existencia de una relación entre la dimensión interacción y la variable gestión administrativa, aunado a ello considerando el valor de Rho de Spearman de 0,618 y lo precisado por los autores Martínez y Campos (2015) se observa que la interacción del gobierno electrónico evidencia una relación caracterizada por ser positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022.

En tal sentido contar con personal capacitado, capacidad tecnológica y operativa son aspectos fundamentales para ayudar a la mejora de la gestión administrativa de la entidad. Por lo que es recomendable fortalecer las capacidades tecnológicas de los servidores, fortalecimiento la gestión administrativa en cuanto al manejo de las plataformas online con las que cuenta la entidad.



## Contrastación de la tercera hipótesis específica

En cuanto al desarrollo de la citada contrastación, es preciso detallar que tiene su origen en el tercer objetivo específico, el mismo que se procede a detallar: Determinar la relación de la transacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022. A partir de este objetivo es que se ha obtenido el valor de significancia y de Rho de Spearman considerando las siguientes premisas:

Ho. La transacción del gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

H1: La transacción del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

**Tabla 10**

*Significancia y correlación entre la Transacción y Gestión administrativa.*

		Transacción	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Transacción		
	Coeficiente de correlación	1,000	0,609
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N°	85	85
Gestión administrativa	Gestión administrativa		
	Coeficiente de correlación	0,609	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N°	85	85

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

El valor de significancia de 0,000 obtenido en la tabla antecedente denota que por ser menor al 5% (equivalente al margen de error), denota la existencia de una relación entre la dimensión transacción y la variable gestión administrativa, aunado a ello considerando el valor de Rho de Spearman de 0,609 y lo precisado por los autores Martínez y Campos (2015) se observa que la transacción del gobierno electrónico presenta una relación caracterizada por ser positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022.

Denotando la importancia de contar con respuesta célere, sistemas seguros para la realización de trámites mediante aplicaciones es indispensable para dinamizar la gestión administrativa de la entidad. Por lo que es recomendable salvaguardar la seguridad de los sistemas y certificados digitales empleados, así como los servicios brindados por dispositivos móviles y utilizar los recursos electrónicos para dar una respuesta célere a los requerimientos de los usuarios dentro de las acciones de gestión administrativa a su cargo.

### **Contrastación de la cuarta hipótesis específica**

En cuanto al desarrollo de la citada contrastación, es preciso detallar que tiene su origen en el cuarto objetivo específico, el mismo que se procede a detallar: Determinar la relación de la transformación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022. A partir de este objetivo es que se ha obtenido el valor de significancia y de Rho de Spearman considerando las siguientes premisas:

Ho. La transformación del gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

H1: La transformación del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

**Tabla 11***Significancia y correlación entre la Transformación y Gestión administrativa.*

			Transformación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000	0,509
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	85	85
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,509	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	85	85

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

El valor de significancia de 0,000 obtenido en la tabla antecedente denota que por ser menor al 5% (equivalente al margen de error), denota la existencia de una relación entre la dimensión interacción y la variable gestión administrativa, aunado a ello considerando el valor de Rho de Spearman de 0,618 y lo precisado por los autores Martínez y Campos (2015) se observa que la interacción del gobierno electrónico presenta una relación de carácter positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022.

Por lo que se percibe que en la medida que se cuente con servicios digitales modernos y útiles para los procesos internos de la entidad el proceso de gestión administrativa mejoraría. Asimismo, es recomendable, monitorear la inserción de los servicios digitales para el desarrollo de tramites eficientes y de mayor practicidad a través de los portales y paginas institucionales como parte de las políticas de modernización del estado alineadas a contar con una gestión administrativa eficiente.

Finalmente es de precisar que para la variable gobierno electrónico, así como para las dimensiones de la citada variable, todas ellas presentan una relación con la variable gestión administrativa al obtener un valor de significancia de 0,000,

asimismo en todos los casos esta correlación es positiva moderada, denotando de esta forma que generar acciones para mejorar la implementación del gobierno electrónico aumentará la eficiencia en la gestión administrativa de los colaboradores que integran el citado organismos de control migratorio de la región de Tacna.

De manera complementaria, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de planificación se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,661; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la planificación de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna.

Asimismo, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de organización se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,466; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la organización de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna.

De igual forma, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de dirección se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,466; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la dirección de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna.

Y, por último, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de control se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,354, podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva baja con respecto al control de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna.

## V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general que buscó: determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna durante el año 2022, es preciso indicar que luego de recabar la información en una cantidad muestral de 85 servidores, se obtuvo como resultados inferenciales un p valor de 0,000 menor al margen de error del 5% con un valor Rho de Spearman de 0,568; en tal contexto se llegó al resultado que el gobierno electrónico denota presentar una relación de carácter positivo moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de la región Tacna durante el citado año.

Adicionalmente, se ha evidenciado los siguientes datos vinculados a los resultados descriptivos: un 80% perciben que la incorporación de acciones vinculadas al gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se desarrolla de forma adecuada, por otro lado, un 18,8% perciben que dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se ejecuta de manera inadecuada, finalmente el 1,2% considera que la incorporación de actividades acorde con el gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

De igual forma, respecto a la variable gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 80%, de manera deficiente en un 18,8% y de manera regular en un 1,2%, considerando que se ha empleado una escala de valoración de tres niveles con los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 25 hasta 43, asimismo el nivel regular considero una escala desde 44 hasta 62 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 63 hasta 80.; asimismo respecto la variable gestión administrativa, según la percepción de los servidores encuestados se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado considerando que se ha empleado una escala de valoración de tres niveles con los siguientes baremos para cada uno de ellos: para el nivel inadecuado se ha contemplado una escala desde 34 hasta 47, asimismo para el nivel regular se

consideró una escala desde 48 hasta 60, y finalmente para el nivel adecuado se consideró una escala de 61 hasta 73.

.Lo antes descrito, es concordante con lo precisado por Infante (2019), quien ha evidenciado que el gobierno electrónico muestra tener relación con la gestión pública que desarrolla la Procuraduría de la RENIEC, denotando la relevancia de insertar acciones de virtualidad para el desarrollo de los requerimientos de tal manera que cuenten con una adecuada planificación y presupuesto para el logro de los objetivos previstos, toda vez que se ha obtenido un Rho de Spearman de 0,882 y un p valor de 0,000. Sin embargo, es preciso marcar que en este caso el nivel de relación fue positiva alta y en el caso evaluado se obtuvo positiva moderada

Aunado a ello, es concordante Contreras (2018) quien luego de aplicar una encuesta a 120 trabajadores de una universidad pública en la región de Apurímac, se ha evidenciado la existencia de una correlación entre el gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa, ya que el Rho de Spearman encontrado fue de 0,710 con una significancia de 0,000. Lo antes descrito permite conocer que en unidades distintas a la estudiada de forma similar presenta una relación entre ambas variables permitiendo contar con sustento sobre la importancia de su implementación.

De similar forma, lo antes descrito guarda concordancia con Huancas (2020), quien en su investigación desarrollada en la región San Martín denotó que dichas variables presentan contar con relación al obtener una significancia de 0,000 y un valor de Correlación de Pearson de 0,859, por consiguiente seguir realizando acciones vinculadas a implementar la variable gobierno electrónico, ayudará al fortalecimiento institucional vinculado a la dinamización de acciones administrativas internas para dar un servicio público de calidad a los ciudadanos.

Por su parte, sobre los resultados inferenciales obtenidos del primer objetivo específico, que vincula la presencia del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa, se tiene que el p valor obtenido fue de 0,000, asimismo el valor Rho de Spearman fue de 0,576; dando como resultado que la presencia del gobierno electrónico se correlaciona de manera positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de la región de Tacna durante el año 2022.

Adicionalmente, se ha evidenciado los siguientes datos vinculados a los resultados descriptivos: el 78,8% considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar presencia del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se desarrolla de forma adecuada, por otro lado, un 20% perciben que la presencia de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 1,2% considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar presencia del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera adecuado.

.De igual forma, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de presencia del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 78,8%, de manera deficiente en un 20% y de manera regular en un 1,2% considerando que se ha empleado una escala de valoración de tres niveles con los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20. En consecuencia, es oportuno continuar mantenimiento de manera actualizada el portal y las paginas institucionales de dicha entidad, transparentando la información necesaria y de utilidad al usuario empleando equipos e infraestructura tecnológica actualizada.

Concordante con lo descrito, se ha evidenciado en la investigación de Huarcaya (2021), que la presencia del gobierno electrónico se relaciona con la planificación de la gestión administrativa de una entidad distrital ubicada en Toraya en el año 2019, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,778, denotando que en la medida que se desarrolle una eficiente presencia del gobierno electrónico será posible mejorar la gestión administrativa de las entidades.

Asimismo, los resultados inferenciales alineados con el segundo objetivo específico, evidencian que la interacción del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa, se tiene que el p valor obtenido fue de 0,000, asimismo el valor Rho de Spearman fue de 0,618; dando como resultado que la interacción del

gobierno electrónico se correlaciona de manera positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de la región de Tacna durante el año 2022.

Adicionalmente, se ha evidenciado los siguientes datos vinculados a los resultados descriptivos: un 80% de los encuestados perciben que la incorporación de acciones vinculadas a generar interacción con el gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se desarrolla de forma adecuada, por otro lado, un 15,3% perciben que la interacción de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 4,7% considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar interacción en el gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

De igual forma, es preciso indicar que para el análisis de los resultados vinculados a la segunda dimensión de estudios corresponde a la interacción del gobierno electrónico se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20.

Concordante con lo antes detallado, se tiene que Sepúlveda (2017) evidenció que dentro del aspecto incorporación del gobierno electrónico es fundamental la inserción de herramientas tecnológicas, así como la capacitación sobre ellas, con la finalidad de brindar de manera óptima el servicio público. Aunado a ello, Toledo (2018) destaca que contar con una adecuada planificación permite que la gestión administrativa sea desarrollada con mayores índices de eficiencia aumentando la gobernanza institucional.

Aunado a ello, los resultados inferenciales que se encontraron alineados con el tercer objetivo específico, muestran que la transacción del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa, se tiene que el p valor obtenido fue de 0,000, asimismo el valor Rho de Spearman fue de 0,609; dando como resultado que la transacción del gobierno electrónico se correlaciona de manera positiva



moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de la región de Tacna durante el año 2022.

Adicionalmente, se ha evidenciado los siguientes datos vinculados a los resultados descriptivos: un 80% perciben que la incorporación de acciones vinculadas a la transacción del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se desarrolla de forma adecuada, por otro lado, un 17,6% perciben que la transacción de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 2,4% considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar la transacción del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera inadecuada.

De igual forma, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de transacción del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 80%, de manera deficiente en un 17,6% y de manera regular en un 2,4% considerando que se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 4 hasta 9, asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 16 hasta 20; en consecuencia, es indispensable que los servicios online con los que cuenta tenga la seguridad necesaria, la certificación digital y que permitan ser desarrollados de manera fácil y rápida por los usuarios.

Concordante con lo descrito, se ha evidenciado en la investigación de Huarcaya (2021), que la transacción del gobierno electrónico presenta una correlación con respecto al control de la gestión que se da en la administración de una entidad distrital ubicada en Toraya en el año 2019, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,819; denotando que en la medida que se desarrolle una eficiente transacción del gobierno electrónico será posible mejorar la gestión administrativa de las entidades, sobre todo al evidenciar una relación positiva alta en este estudio.

De igual manera, los resultados inferenciales alineados al cuarto objetivo específico, denotan que la transformación del gobierno electrónico con respecto a

la gestión administrativa, se tiene que el p valor obtenido fue de 0,000, asimismo el valor Rho de Spearman fue de 0,509; dando como resultado que la transformación del gobierno electrónico denota una relación de tipo positiva moderada con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio de la región de Tacna durante el año 2022.

Adicionalmente, se ha evidenciado los siguientes datos vinculados a los resultados descriptivos: un 68,2% de los encuestados perciben que la incorporación de acciones vinculadas a la transformación del gobierno electrónico se ejecutan de manera eficiente por lo que la gestión administrativa se desarrolla de forma adecuada, por otro lado, un 17,6% perciben que la transformación de dicha incorporación se ejecuta de manera deficiente en consecuencia la gestión administrativa se desarrolla de forma inadecuada, finalmente el 11,8% considera que la incorporación de acciones vinculadas a generar la transformación del gobierno electrónico se ejecuta de manera regular sin embargo el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera adecuada.

De igual forma, se tiene que, de manera general concordante con la dimensión de transformación del gobierno electrónico, según la percepción de los servidores encuestados, esta se ejecuta de manera eficiente en un 68,2%, de manera deficiente en un 17,6% y de manera regular en un 14,1% considerando que se ha empleado una escala de valoración de tres niveles considerando los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel deficiente ha considerado una escala desde 13 hasta 15, asimismo el nivel regular considero una escala desde 16 hasta 18 y finalmente el nivel eficiente considero una escala desde 19 hasta 20; en consecuencia, es indispensable contar con servicios digital eliminando la documentación impresa alineado a las políticas de modernización del estado y mejorando el servicio al ciudadano.

Concordante con lo descrito, se ha evidenciado en la investigación de Huarcaya (2021), que la transformación del gobierno electrónico presente tener una correlación con respecto al control de la gestión que se desarrolla en los proceso administrativos de una entidad distrital ubicada en Toraya en el año 2019, ya que se obtuvo una significancia de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,819; denotando que en la medida que se desarrolle una eficiente transformación del gobierno electrónico será posible mejorar la gestión administrativa de las entidades, sobre

todo al evidenciar una relación positiva alta en este estudio respecto a la dirección de la gestión administrativa.

Adicionalmente se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de planificación se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,661; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la planificación de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna, aunado a ello, para la dimensión planificación, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 58,8% de manera adecuada, sin embargo, existe un 22,4% que percibe que se desarrolla de manera regular, asimismo un 18,8% considera que se desarrolla de forma inadecuada. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 11 hasta 14, asimismo el nivel regular considero una escala desde 15 hasta 17 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 18 hasta 20.

De otra parte, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de organización se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,466; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la organización de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna. , aunado a ello, se tiene que para la dimensión organización, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 80% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado, asimismo un 0% considera que se desarrolla de forma regular. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 4 hasta 9,

asimismo el nivel regular considero una escala desde 10 hasta 15 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 16 hasta 20.

Asimismo, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de dirección se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,466; podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva moderada con respecto a la dirección de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna, aunado a ello, se tiene que para la dimensión dirección, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 78,8% de manera adecuada, sin embargo, existe un 20% que percibe que se desarrolla de manera inadecuado, asimismo un 1,2% considera que se desarrolla de forma regular. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 7 hasta 11, asimismo el nivel regular considero una escala desde 12 hasta 16 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 17 hasta 20.

Por otro lado, se tiene que respecto a la variable gobierno electrónico con respecto a la dimensión de control se tiene un p valor de 0,000 en tal sentido se encuentra contemplado dentro del margen de error, y conjuntamente con el valor de Rho de Spearman de 0,354, podemos afirmar que el gobierno electrónico evidencia tener una relación de carácter positiva baja con respecto al control de la gestión administrativa de un órgano de control migratorio en la región de Tacna, aunado a ello, se tiene que para la dimensión control, la percepción de los servidores que fueron materia de la encuesta consideran que este proceso se viene desarrollando en un 62,4% de manera inadecuada, sin embargo, existe un 36,5% que percibe que se desarrolla de manera regular, asimismo un 1,2% considera que se desarrolla de forma adecuada. Aunado a ello para el desarrollo de esta dimensión se ha empleado una escala de valoración considerando una escala de valoración de tres niveles teniendo en cuenta los siguientes baremos para cada uno de ellos; el nivel inadecuado ha considerado una escala desde 10 hasta 12,

asimismo el nivel regular considero una escala desde 13 hasta 14 y finalmente el nivel adecuado considero una escala desde 15 hasta 16.

Respecto a los postulados teóricos, de este estudio se observa que Martínez (2017) encontró mediante su estudio a los países latinoamericanos que los portales web evidencian un gran avance respecto a la incorporación de políticas de gobierno electrónico para brindar información a la ciudadanía, concordante con Gonzales, Carvajal y Gonzales (2019), quienes destacan que en la medida que se siga incorporando servicios electrónicos, las probabilidades de recibir una mejor calificación sobre la percepción de los servicios públicos aumenta considerablemente en las entidades estatales.

De otra parte, el resultado teórico a nivel nacional resulta la importancia del Decreto Supremo N° 103.-2022-PCM respecto a la modernización de la gestión pública que contempla como un eje transversal la inserción del gobierno electrónico, para que los servicios públicos sean desarrollados con mayor dinamismo y de esta forma tener un mayor índice de satisfacción por los usuarios, concordante de igual manera con el Decreto Legislativo N° 1412 respecto a la implementación del gobierno digital

Por último, dentro de los aspectos vinculados a las fortalezas y debilidades del estudio, se tiene que permitió generar un modelo de encuesta estandarizada para ser replicada en otros organismos a cargo del control migratorio a nivel nacional, de tal manera se vea la casuística de cada uno de ellos, y determinar cómo es que viene relacionándose con la gestión administrativa que desarrollo el personal, y en base a estos resultados se pueda generar las medidas de mejora continua de procesos, respecto a las debilidades se ha observado que no existen investigaciones donde vinculen dichas variables en un nivel correlacional, por lo que a futuro se considera se siga investigando el desenvolvimiento de dichas variables y de ser preciso trabajarlas en un nivel explicativo para plantear propuestas factibles de ser ejecutadas para la mejora de la gestión pública alineada a mejorar la calidad de los servicios públicos.

## VI. CONCLUSIONES

En concordancia con los resultados obtenidas previamente, se plasman las siguientes conclusiones vinculados los objetivos de este trabajo:

- Primera** : Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa en un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, por lo que se percibe que en la medida que se genere acciones de mejora vinculadas a incorporación de acciones sobre el gobierno electrónico, esto generará mejoras de los proceso vinculados a la gestión administrativa.
- Segunda** : Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la presencia del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, en tal sentido es fundamental la actualización constante de la página institucional para difundir la información pertinente empleado los equipos tecnológicos, para que la gestión administrativa sea la idónea.
- Tercera** : Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la interacción del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, en tal sentido contar con personal capacitado, capacidad tecnológica y operativa son aspectos fundamentales para ayudar a la mejora de la gestión administrativa de la entidad.
- Cuarta** : Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la transacción del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, denotando la importancia de contar con respuesta célere, sistemas seguros para la realización de trámites mediante aplicaciones es indispensable para dinamizar

la gestión de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la entidad.

**Quinta** : Se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la transformación del gobierno electrónico con respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en el año 2022, por lo que se percibe que en la medida que se cuente con servicios digitales modernos y útiles para los procesos internos de la entidad el proceso de gestión administrativa mejoraría.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda a la Dirección de Operaciones de la entidad realizar las acciones de seguimiento necesarios para evaluar de manera constante la implementación de actividades ligadas al gobierno electrónico con la finalidad que se vea reflejado en una mejor gestión administrativa de las unidades desconcertadas como es el caso de la región de Tacna.
- Segunda** : Se recomienda a la Oficina de Tecnología de Información y Comunicación que mantenga los portales y paginas institucionales constantemente actualizada, transparentando información necesaria para que los usuarios puedan acceder de manera sencilla a los servicios públicos y que estos sean prestados con tecnología actualizada para una mejor gestión administrativa.
- Tercera** : Se recomienda a la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos concordante con la interacción del proceso de gestión de gobierno electrónico coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación para de esta manera fortalecer las capacidades de tipo tecnológicas de los servidores, fortalecimiento la gestión administrativa en cuanto al manejo de las plataformas online con las que cuenta la entidad.
- Cuarta** : Se recomienda a los órganos desconcentrados encargados del control migratorio a nivel regional salvaguardar la seguridad de los sistemas y certificados digitales empleados, así como los servicios brindados por dispositivos móviles y utilizar los recursos electrónicos para dar una respuesta célere a los requerimientos de los usuarios dentro de las acciones de gestión administrativa a su cargo.
- Quinta** : Se recomienda que la Gerencia General de la mencionada entidad pueda monitorear la implementación de los servicios digitales para el desarrollo de tramites eficientes y de mayor practicidad a través de los portales y paginas institucionales como



parte de las políticas de modernización del estado alineadas a contar con una gestión administrativa eficiente.

## REFERENCIAS

- Barragan, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9 (19), p. 110. DOI:10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p
- Barrionuevo, D (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Núñez Butrón de Juliaca* (tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895478>
- Bornman, E. (2016). Information society and digital divide in South Africa: results of longitudinal surveys, *Revist Information*. 19 (2), 2016. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1065285
- Cardona, D. (2002), *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*; en I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- CLAD (2007), *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Chile, 31 de mayo al 1° de junio; y refrendada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago, Chile, 10 de noviembre
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2016, la agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los desafíos del financiamiento para el desarrollo. Informe anual julio 2016*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40326-estudio-economico-america-latina-caribe-2016-la-agenda-2030-desarrollo>
- Contreras, L. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, 2018. (Tesis de

- maestría). Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39005>
- Delgado, S y Ena, B (2008). *Recursos Humanos*. Cuarta edición.
- Doush, I., Mohammed, A., Azmi, M. y Betar, M. (2013) *Towards a more accessible e-government in Jordan: An evaluation study of visually impaired users and web developers*. Behaviour and information technology. DOI:10.1080/0144929X.2011.630416.
- Gallardo, E. (2021). *Metodología de investigación*. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gómez, A., Alvarado, R., Martínez, M., y Díaz, C. (2020). *The digital divide: A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico*. 6 (16). doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gonzales, B., Carvajal, A. y Gonzales, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Políticas públicas*. 29 (1), pp. 97-129.  
<http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojs/cide/index.php/gypp/article/view/658>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6º edición.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial McGrawHill.  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49958>
- Huarcaya, N. (2021). *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya, 2019*. (Tesis

de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57500/Huarca\\_ya\\_ONE-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57500/Huarca_ya_ONE-SD.pdf?sequence=4)

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>

López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(08), 69-74.

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3era edición. Perú: ESAN ediciones

Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y. Universidad Autónoma, Toluca- México*.  
[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestria\\_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1)

Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.

Meza C. y Gómez G. (2017). Valledupar Mayors Office Current Electronic Government. *Revista Espacios, Vol. 38 (Nº 51) Año 2017*. p 18.  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>

Neamtu, F. y Nichifor, B. (2013). *Impact factors in assimilation and operationalization of the concept of e-governmet*. Public Administration & Regional Studies, 6(2), 53-61.

OEA. (2020). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia. Obtenido de OEA: SECRETARIA DE ASUNTOS POLITICOS:  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

OEA. (2021). *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)

- Organización de las Naciones Unidas (2020). *Encuesta de gobierno electrónico de la ONU. Estados y municipios por un México Digital*.  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2002). *El gobierno electrónico: perfiles de países. Fundación de la Red de Commonwealth de Tecnología de la Información para el Desarrollo*.  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127601\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127601_spa)
- Padrón, G. (2006). *Bases del concepto de "investigación aplicada" Consulted on: 71* <http://padron.entretemas.com.InvAplicada/index.htm>.
- Paredes, L. (2010). Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. *Gestión Pública y Desarrollo*, 13–16
- Pérez, M., y Hernández, I. (2018). La tecnología: un aliado en el aula. *Revista Miradas*, 1(1), 162 - 176. <https://doi.org/10.22517/25393812.18891>
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Robles, P y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos; dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada (2015) 18*. [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminoseninvestigacion.pdf>
- Sepulveda, A (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. Universidad de Chile, Repositorio académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>

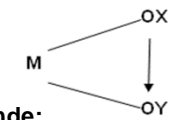
- Sorrentino, M. y De Marco, M. (2013). *Implementing e-government in hard times: When the past is wildly at variance with the future*. Information Polity: The International Journal Of Government & Democracy In The Information Age, 18(4), 331-342. doi:10.3233/IP-130319
- Stoner, R., Freeman, G. (2009). *Administración*. México: Prentice Hall
- Toledo, J. (2018). *Planeamiento estratégico para la cadena de abastecimiento de una empresa minera de cobre en la región sur del Perú*. (Tesis de maestría) Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2132?show=full>
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010* (tesis de magíster). La Pontificia, Ayacucho, Perú
- UNESCO (2015) *Replantear la educación: ¿Hacia un bien común mundial?* <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232697>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda Edición. Editorial San Marcos – Perú
- Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Revista cubana de salud pública, 43(4).
- Verón, J. (2016). Ciudadanía y sociedad de la información: Revista *La tarjeta de Zaragoza*. 32 (12) 2016. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048903042>
- Yataco, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28128>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis

TÍTULO: Gobierno electrónico y gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022							
AUTOR: Joseph Eler Vilca Calderón							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno digital				
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?	Determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.	El gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información básica</li> <li>Acceso</li> <li>Transparencia</li> <li>Infraestructura tecnológica</li> </ul>	1-4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Entre Deficiente 25 - 43 Regular 44 - 62 Eficiente 63 - 80
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento</li> <li>intercomunicación</li> </ul>	5-8		
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramites</li> <li>Seguimiento</li> <li>Servicios</li> </ul>	9-12		
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración</li> <li>Interrelación</li> <li>Articulación</li> </ul>	13-16					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Administración de justicia				
¿Cuál es la relación que existe entre la presencia de gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?	Determinar la relación de la presencia del gobierno con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022	La presencia del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento</li> <li>Objetivos</li> <li>Cumplimiento</li> </ul>	1-4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Entre Inadecuado 34 - 47 Regular 48 - 60 Adecuado 61 - 73
¿Cuál es la relación que existe entre la interacción de gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?	Determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.	La interacción del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama</li> <li>Recursos</li> <li>Responsables</li> </ul>	5-8		
¿Cuál es la relación que existe entre la transacción de gobierno electrónico respecto a la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022?	Determinar la relación de la transacción del gobierno electrónico con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.	La transacción del gobierno electrónico se relacionado de manera significativa con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022					



control migratorio en la región Tacna, 2022?						
¿Cómo la transformación del gobierno electrónico se relaciona con la administración de justicia de una corte superior de justicia de la provincia de Pasco, 2022?	Determinar como la transformación del gobierno electrónico se relaciona con la administración de justicia de una corte superior de justicia de la provincia de Pasco, 2022	La transformación del gobierno electrónico se relacionado de forma significativa con la administración de justicia de una corte superior de justicia de la provincia de Pasco, 2022.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoridad</li> <li>▪ Incentivos articulación de funcionarios</li> </ul>	9-12	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendición de cuentas</li> <li>▪ Revocatoria de autoridades</li> <li>▪ Remoción de autoridades</li> </ul>	13-16	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --- OX     M --- OY     OX --&gt; OY </pre> </div> <p><b>Donde:</b>  M: Muestra  OX: Valor de la variable uno: Gobierno electrónico  Oy: Valor de la variable dos: Gestión administrativa  ↓: Correlación</p>		<p><b>Población:</b>  108 trabajadores que laboran en el organismo de control migratorio de la región de Tacna.</p> <p><b>Muestra:</b>  85 trabajadores de la mencionada entidad en la región de Tacna.</p> <p><b>Muestreo:</b>  No probabilístico, aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Joseph Eler Vilca Calderón</p> <p><b>Variable 2: Gestión Administrativa</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Joseph Eler Vilca Calderón</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Gobierno electrónico	La OEA (2021) precisa que es la utilización de tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades estatales con la intención de mejorar los servicios que brinda a la ciudadanía, incrementando de esta manera la operatividad y satisfacción de los usuarios respecto a la participación ciudadana en las acciones desarrolladas en la administración pública.	La variable Gobierno Electrónico esta será medida considerando el instrumento elaborado, el cual aborda las dimensiones de presencia, interacción, transacción y transformación.	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información básica</li> <li>▪ Acceso</li> <li>▪ Transparencia</li> <li>▪ Infraestructura tecnológica</li> </ul>	Ordinal
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento</li> <li>▪ intercomunicación</li> </ul>	Ordinal
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramites</li> <li>▪ Seguimiento</li> <li>▪ Servicios</li> </ul>	Ordinal
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso de tecnologías de información</li> <li>▪ Servicios virtuales</li> <li>▪ Portal web institucional</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable 2</b> Gestión administrativa	La Gestión Administrativa, según Hernández (2017) la define como la labor de la gestión en fijar los fines de la distribución y convertirlos en obras estructurales a través de la preparación, organización y gratitud de todos los empleados en los espacios y circunstancias de la delegación con la finalidad de conseguir resultados de forma más apropiada para el contexto y de replicar a una competencia empresarial sana en un universo de negocios difíciles.	La gestión administrativa será evaluada empleado el cuestionario diseño para dicho fin, el mismo que considera preguntas para las dimensiones de proceso, carga procesal y personal jurisdiccional.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento</li> <li>▪ Objetivos</li> <li>▪ Cumplimiento</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organigrama</li> <li>▪ Recursos</li> <li>▪ Responsables</li> </ul>	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoridad</li> <li>▪ Incentivos articulación de funcionarios</li> </ul>	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendición de cuentas</li> <li>▪ Revocatoria de autoridades</li> <li>▪ Remoción de autoridades</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 3. Instrumentos de recolección de información

### CUESTIONARIO “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Estimado servidor del organismo a cargo del control migratorio en la región de Tacna, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gobierno electrónico”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces
4. Casi siempre.
5. Siempre.

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad : .....

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: PRESENCIA</b>						
1	Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa.					
2	Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios.					
3	Considera que la entidad transparenta información útil de los servicios que brinda a los usuarios.					
4	Considera que la entidad cuenta con equipos e infraestructura tecnológica actualizada.					
<b>Dimensión 2: INTERACCIÓN</b>						
5	Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.					
6	Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna					
7	Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.					
8	Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma célere.					
<b>Dimensión 3: TRANSACCIÓN</b>						

9	Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicio que brinda a los usuarios.					
10	Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.					
11	Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.					
12	Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.					
<b>Dimensión 4: TRANSFORMACIÓN</b>						
13	Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.					
14	Considera que la entidad ha modernización la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.					
15	Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.					
16	Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Estimado servidor del organismo a cargo del control migratorio en la región de Tacna, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gestión Administrativa”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces
4. Casi siempre.
5. Siempre.

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad : .....

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: PLANIFICACIÓN</b>						
1	Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria.					
2	Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente.					
3	Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual.					
4	Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa.					
<b>Dimensión 2: ORGANIZACIÓN</b>						
5	Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.					
6	Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna					
7	Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.					
8	Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma célere.					
<b>Dimensión 3: DIRECCIÓN</b>						
9	Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicio que brinda a los usuarios.					

10	Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.					
11	Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.					
12	Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.					
<b>Dimensión 4: CONTROL</b>						
13	Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.					
14	Considera que la entidad ha modernización la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.					
15	Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.					
16	Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)



### 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>							
1	Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparenta información útil de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que la entidad cuenta con equipos e infraestructura tecnológica actualizada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.	X		X		X		
6	Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.	X		X		X		
8	Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma célere.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicio que brinda a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.	X		X		X		
11	Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.	X		X		X		
14	Considera que la entidad ha modernización la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.	X		X		X		

16	Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios celeres.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ El instrumento tiene suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** ..... Mtra. Ruth Ancco Choquecondo .....            **DNI:**..... 71336520 .....

**Especialidad del validador:**..... Maestra 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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 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>							
1	Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual.	X		X		X		
4	Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad establece en el organigrama los cargos necesarios para el cumplimiento de las tareas y actividades institucionales.	X		X		X		
6	Considera que la entidad establece los perfiles profesionales de acuerdo a las funciones y fines de cada área.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cumple con las políticas y manuales en los cargos de los servidores y funcionarios.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la entidad que labora en la jurisdicción desarrolla funciones acorde a su perfil profesional.	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>	
9	Considera que las autoridades a cargo de la dirección de la entidad brinda reconocimiento al personal por labores sobresalientes.	X		X		X		
10	Considera que la entidad promueve la cooperación interinstitucional con otras entidades de manera oportuna.	X		X		X		
11	Considera que los canales de comunicación interna con los que cuenta la entidad promueve en el personal la articulación de sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que la entidad valora y reconoce el adecuado cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad aplica de forma adecuada controles internos a los procesos y actividades que desarrolla el personal.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la entidad desarrolla sus funciones en cumplimiento estricto de los marcos normativos vigentes y aplicables.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con normas adecuadas y personal idóneos para medir el desempeño de las distintas áreas.	X		X		X		

16	Considera que la entidad cuenta con aplicativos tecnológicos para realizar el control del desempeño del personal.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia

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

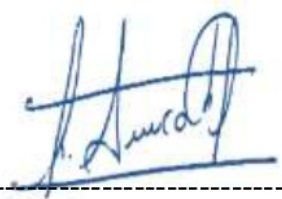
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Mtra. Ruth Ancco Choquecondo ..... **DNI:** 71336520 .....

**Especialidad del validador:** Maestra 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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**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>							
1	Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparenta información útil de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que la entidad cuenta con equipos e infraestructura tecnológica actualizada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.	X		X		X		
6	Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.	X		X		X		
8	Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma celeridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.	X		X		X		
11	Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.	X		X		X		
14	Considera que la entidad ha modernizado la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.	X		X		X		

16	Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca ..... **DNI:** 45537118 .....

**Especialidad del validador:** Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA .....

<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

**2 de octubre de 2022**



**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 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>							
1	Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual.	X		X		X		
4	Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad establece en el organigrama los cargos necesarios para el cumplimiento de las tareas y actividades institucionales.	X		X		X		
6	Considera que la entidad establece los perfiles profesionales de acuerdo a las funciones y fines de cada área.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cumple con las políticas y manuales en los cargos de los servidores y funcionarios.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la entidad que labora en la jurisdicción desarrolla funciones acorde a su perfil profesional.	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>	
9	Considera que las autoridades a cargo de la dirección de la entidad brinda reconocimiento al personal por labores sobresalientes.	X		X		X		
10	Considera que la entidad promueve la cooperación interinstitucional con otras entidades de manera oportuna.	X		X		X		
11	Considera que los canales de comunicación interna con los que cuenta la entidad promueve en el personal la articulación de sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que la entidad valora y reconoce el adecuado cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad aplica de forma adecuada controles internos a los procesos y actividades que desarrolla el personal.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la entidad desarrolla sus funciones en cumplimiento estricto de los marcos normativos vigentes y aplicables.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con normas adecuadas y personal idóneos para medir el desempeño de las distintas áreas.	X		X		X		

16	Considera que la entidad cuenta con aplicativos tecnológicos para realizar el control del desempeño del personal.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca ..... **DNI:** 45537118 .....

**Especialidad del validador:** Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA .....

**2 de octubre de 2022**

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

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

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

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

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**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>							
1	Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparenta información útil de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que la entidad cuenta con equipos e infraestructura tecnológica actualizada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.	X		X		X		
6	Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.	X		X		X		
8	Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma celeridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.	X		X		X		
11	Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.	X		X		X		
14	Considera que la entidad ha modernizado la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.	X		X		X		

16	Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia  
Hay suficiencia para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Mtra. Cynthia Hinojosa Huaracallo ..... **DNI:** 71056510 .....

**Especialidad del validador:** Maestra en Contabilidad, tributación y auditoría .....

- <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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 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>								
1	Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual.	X		X		X		
4	Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que la entidad establece en el organigrama los cargos necesarios para el cumplimiento de las tareas y actividades institucionales.	X		X		X		
6	Considera que la entidad establece los perfiles profesionales de acuerdo a las funciones y fines de cada área.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cumple con las políticas y manuales en los cargos de los servidores y funcionarios.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la entidad que labora en la jurisdicción desarrolla funciones acorde a su perfil profesional.	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>	
9	Considera que las autoridades a cargo de la dirección de la entidad brinda reconocimiento al personal por labores sobresalientes.	X		X		X		
10	Considera que la entidad promueve la cooperación interinstitucional con otras entidades de manera oportuna.	X		X		X		
11	Considera que los canales de comunicación interna con los que cuenta la entidad promueve en el personal la articulación de sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que la entidad valora y reconoce el adecuado cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera que la entidad aplica de forma adecuada controles internos a los procesos y actividades que desarrolla el personal.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la entidad desarrolla sus funciones en cumplimiento estricto de los marcos normativos vigentes y aplicables.	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con normas adecuadas y personal idóneos para medir el desempeño de las distintas áreas.	X		X		X		

16	Considera que la entidad cuenta con aplicativos tecnológicos para realizar el control del desempeño del personal.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia para su aplicación \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Mtra. Cynthia Hinojosa Huaracallo ..... **DNI:**..... 71056510

**Especialidad del validador:**..... Maestra en Contabilidad, tributación y auditoría .....

<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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Para el desarrollo del presente anexo, se está considerando el lineamiento base precisado por George y Mallery (2003), quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1.

*Escala de interpretación del Alfa de Cronbach*

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

### Respecto a la variable “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	16

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,904 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa.	65,07	30,352	0,936	0,888
2. Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios.	65,47	33,410	0,213	0,914
3. Considera que la entidad transparenta información útil de los servicios que brinda a los usuarios.	65,67	35,524	0,051	0,933
4. Considera que la entidad cuenta con equipos e infraestructura tecnológica actualizada.	65,07	30,352	0,936	0,888
5. Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente.	65,00	34,857	0,117	0,912
6. Considera que la entidad cuenta con los sistemas pertinentes para emitir notificaciones virtuales de forma adecuada y oportuna	65,07	30,352	0,936	0,888
7. Considera que la entidad cuenta con la capacidad operativa y sistemática para atender gran cantidad de trámites online.	65,07	33,495	0,355	0,905

8. Considera que la entidad cuenta con una plataforma de consulta online para los usuarios y que esta brinda respuestas de forma célere.	65,07	30,352	0,936	0,888
9. Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicio que brinda a los usuarios.	65,00	31,714	0,663	0,896
10. Considera que la entidad cuenta con un sistema seguro para la realización de pagos online empleando tarjetas de crédito o débito.	65,07	30,352	0,936	0,888
11. Considera que la entidad cuenta con certificación digital en la documentación que emite producto de los servicios que brinda a los usuarios.	65,07	31,495	0,718	0,894
12. Considera que la entidad permite desarrollar tramites mediante dispositivos móviles de forma fácil y rápida.	65,00	30,429	0,903	0,888
13. Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso.	65,07	31,495	0,718	0,894
14. Considera que la entidad ha modernización la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios.	65,20	29,886	0,608	0,898

15. Considera que la entidad cuenta con tramites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios.	65,00	30,429	0,903	0,888
16. Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres.	65,07	32,781	0,482	0,901

### Respecto a la variable “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	16

En relación a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,915 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. En ese sentido, a continuación, se procede a detallar los resultados por preguntas.

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria.	54,49	102,814	0,658	0,909

2.	Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente.	54,56	103,694	0,613	0,910
3.	Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual.	55,01	107,303	0,381	0,917
4.	Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa.	54,76	102,099	0,705	0,907
5.	Considera que la entidad establece en el organigrama los cargos necesarios para el cumplimiento de las tareas y actividades institucionales.	54,78	102,318	0,691	0,908
6.	Considera que la entidad establece los perfiles profesionales de acuerdo a las funciones y fines de cada área.	54,68	103,244	0,618	0,910
7.	Considera que la entidad cumple con las políticas y manuales en los cargos de los servidores y funcionarios.	54,51	105,234	0,584	0,911
8.	Considera que el personal de la entidad que labora en la jurisdicción desarrolla funciones acorde a su perfil profesional.	54,94	99,601	0,758	0,905
9.	Considera que las autoridades a cargo de la dirección de la entidad brinda reconocimiento al personal por labores sobresalientes.	54,96	102,231	0,554	0,912

10. Considera que la entidad promueve la cooperación interinstitucional con otras entidades de manera oportuna.	54,69	105,849	0,528	0,912
11. Considera que los canales de comunicación interna con los que cuenta la entidad promueve en el personal la articulación de sus funciones.	54,43	107,738	0,463	0,914
12. Considera que la entidad valora y reconoce el adecuado cumplimiento de su trabajo.	54,65	102,608	0,712	0,907
13. Considera que la entidad aplica de forma adecuada controles internos a los procesos y actividades que desarrolla el personal.	54,88	100,846	0,727	0,906
14. Considera que el personal de la entidad desarrolla sus funciones en cumplimiento estricto de los marcos normativos vigentes y aplicables.	54,74	104,809	0,495	0,914
15. Considera que la entidad cuenta con normas adecuadas y personal idóneos para medir el desempeño de las distintas áreas.	54,67	105,845	0,525	0,912
16. Considera que la entidad cuenta con aplicativos tecnológicos para realizar el control del desempeño del personal.	54,82	103,500	0,644	0,909

---



## Anexo 6. Cantidad de población



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Superintendencia  
Nacional de Migraciones



Firmado digitalmente por MILLONES  
ACOSTA Ana Beatriz FAU  
20551239892 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.09.2022 17:01:39 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"*

Breña, 08 de Septiembre del 2022

### CARTA N° 000362-2022-TP-MIGRACIONES

Sr(a).

**JOSEPH ELER VILCA CALDERON**

Calle Los Fresnos Mz. M1 Lote 15, Alfonso Ugarte I Etapa, Tacna.

Correo electrónico: [JOSEPH\\_VILCA@HOTMAIL.COM](mailto:JOSEPH_VILCA@HOTMAIL.COM)

Presente

**Asunto :** Respuesta a solicitud de Acceso a la Información Pública

**Referencia:** Solicitud de Acceso a la Información Pública registrada con N° 20220902264703

Mediante la presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por medio del cual solicitó lo siguiente:

*"Solicito la cantidad de trabajadores actualizada al 2022 de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES"*

Al respecto, la Oficina de Recursos Humanos mediante el Memorando N° 001463-2022-ORH-MIGRACIONES de fecha 08 de septiembre de 2022, a través de la Hoja de Elevación N° 000938-2022-UAP-MIGRACIONES de fecha 08 de septiembre de 2022, señaló que; el área de legajos de esta Unidad, comunica que en la Jefatura Zonal de Tacna laboran 99 servidores CAS y 9 servidores nombrados del DL 276 siendo un total de 108 servidores.

**En ese sentido, de conformidad con lo que establece la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se da por atendida su solicitud.**

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente,

**ANA BEATRIZ MILLONES ACOSTA**  
Responsable de Entregar la Información de Acceso Público  
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

(AMA/rcc)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022", cuyo autor es VILCA CALDERON JOSEPH ELER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 09-01-2023 09:27:48

Código documento Trilce: TRI - 0514301