



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto
Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones,
Lima, 2022.**

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

AUTORA:

Sanchez Villegas, Edith Jannet (orcid.org/0000-0002-0811-7129)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

CO-ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi hija y a mi esposo, por ser mi impulso para seguir superándome.

A mis padres, por enseñarme a nunca rendirme y siempre lograr mis objetivos.

A mi hermana por ser mi apoyo incondicional y mi ejemplo.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Director ejecutivo de la entidad por brindar las facilidades para poder realizar el estudio, de igual forma a todos los docentes del programa de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Contenido..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 20 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 20 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 23 |
| 3.5 Procedimientos..... | 27 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 27 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 27 |
| IV. RESULTADOS..... | 29 |
| V. DISCUSIÓN..... | 34 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 45 |
| REFERENCIAS..... | 47 |
| ANEXOS..... | 56 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla N.º 1: Dimensiones e indicadores de la variable independiente | 21 |
| Tabla N.º 2: Distribución total de trabajadores..... | 22 |
| Tabla N.º 3: Estructura del cuestionario | 23 |
| Tabla N.º 4: Estructura del cuestionario..... | 24 |
| Tabla N.º 5: Ficha técnica del instrumento | 25 |
| Tabla N.º 6: Juicio de expertos..... | 26 |
| Tabla N.º 7: Confiabilidad del instrumento..... | 27 |
| Tabla N.º 8: Prueba de normalidades de las variables..... | 29 |
| Tabla N.º 9: Indicadores de la variable gestión administrativa y sus dimensiones..... | 30 |
| Tabla N.º 10: Indicadores de la variables gobierno electrónico y sus dimensiones | 31 |
| Tabla N.º 11: Correlación entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa..... | 32 |
| Tabla N.º 12: Correlación entre las variables gestión administrativa y la dimensión planificación..... | 34 |
| Tabla N.º 13: Correlación entre las variables gestión administrativa y la dimensión organización | 34 |
| Tabla N.º 14: Correlación entre las variables gestión administrativa y la dimensión dirección | 35 |
| Tabla N.º 15: Correlación entre las variables gestión administrativa y la dimensión control..... | 36 |

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022.” Tuvo como objetivo general analizar la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI.

La investigación fue de diseño no experimental, tipo correlacional, de diseño cuantitativo, además la población está conformada por 90 colaboradores del INICTEL UNI, además el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario de 15 ítems para cada variable de estudio y el instrumento fue validado por expertos en la materia. Los datos obtenidos fueron procesados por el software SPSS y los resultados fueron presentados a través de estadística inferencial y descriptiva, obteniendo una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de 0,488 y un nivel de significancia $p_valor = 0,000 < \alpha = 0,05$, por lo que se concluye que el gobierno electrónico influye positivamente en la gestión administrativa.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión administrativa, colaboradores, telecomunicaciones.

ABSTRACT

This thesis is entitled "Electronic government in the administrative management of the Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022." This study aims to analyze the influence of electronic government in the administrative management of INICTEL UNI.

A non-experimental design, correlational type, and quantitative research have been used in this study. In this case, 90 collaborators of INICTEL-UNI have participated in this study, where for data recollection, a questionnaire with 15 items has been developed for each variable of this study. This instrument has been validated by different experts on this topic. The data obtained has been processed on SPSS software, and the results have been presented through inferential and descriptive statistics, obtaining a moderate positive correlation between electronic government and administrative management with a correlation coefficient of 0.488 and a level of significance $p_value = 0.000 < \alpha = 0.05$. As a result, this study has concluded that the electronic government has a positive influence on administrative management.

Keywords: Electronic government, administrative management, collaborators, telecommunications.

I.INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 obligó a la sociedad y a las entidades adaptarse a la no presencialidad, siendo primordial el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (Tic) para continuar con las actividades rutinarias y no retrasar la cadena de producción, sin embargo, este acontecimiento mostró la aún existente brecha digital que se vive en nuestro país, esto debido a que las comunicaciones y las actividades de cada puesto deben de realizarse de manera virtual. Como consecuencia de estas diferencias, uno de los grandes afectados fueron las entidades estatales, que a pesar del marco normativo que conlleva la modernización del estado, muchas de estas entidades están realizando de manera paulatina la transformación hacia el gobierno electrónico.

La aparición del internet transformó las formas de comunicación, los métodos de educación y las relaciones sociales, la virtualidad se posicionó y ahora vivimos el auge de la transformación digital y modernización del estado, la cual tiene como objetivo proporcionar de manera eficiente y eficaz nuevos bienes y servicios. De esta manera, la transformación digital permitirá minimizar procesos y generar mayor transparencia en los gobiernos, además ha obligado a los distintos gobiernos y entidades estatales a replantear los modelos direccionándolos a brindar un servicio de calidad y mejorar la atención al ciudadano basados en un sistema moderno de gestión. El gobierno electrónico está basado en la combinación de la gestión y del manejo de las tecnologías de la información.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (BID, 2018), sostiene que existe brechas digitales en América Latina y el Caribe en comparación con los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Los problemas que resaltan en América Latina son de acceso, calidad y asequibilidad del servicio de internet, los cuales tienen que ser mitigados por sus gobernantes mediante la generación de marcos regulatorios. Además (Porrúa, 2019) en su artículo indica que en América Latina y el Caribe el 73% de países desarrolla una estrategia de gobierno digital, asimismo señala que en el último estudio realizado

por el BID solo el 7 % de los ciudadanos ejecutan trámites en línea, por lo que una de sus conclusiones es que las estrategias digitales no llegan a ser concretadas a propósitos de acción con metas por los países y los recursos financieros destinados a invertir en proyectos digitales son escasos. En la Sexta conferencia, donde participan los países de América Latina y el Caribe con CEPAL en su Agenda Digital (eLAC2020), nos menciona que las “Tics aportan un cambio profundo en las formas de producción, de comunicación y de relaciones humanas que no pueden verse en forma aislada, también declara como objetivos impulsar el gobierno electrónico mediante canales digitales que faciliten y agilicen los servicios favoreciendo el entorno, además se debe promover el uso de sistemas digitales para las distintas contrataciones asegurando así la transparencia y vigilancia ciudadana” (CEPAL, 2018). Por otro lado (Zamora, Arrobo, & Cornejo, 2017) consideran al gobierno electrónico como un pilar que es fundamental en el proceso de modernización del estado, este proceso da como resultado un gobierno ordenado y transparente gracias al apoyo y uso de las TIC; que tiene como propósito principal una relación estrecha entre el ciudadano y el gobierno.

El Estado Peruano mediante el Gobierno Electrónico ha ido implementando los propósitos de tener nuevas tecnologías como herramientas que permiten la gestión en la administración pública, adicionalmente, el DS N.º 004-2013-PCM emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) establece la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, esta norma tiene como visión, sentar las bases para la construcción de un estado moderno, priorizando una gestión eficiente, unitaria, descentralizada, inclusiva y abierta. Estableciendo mediante esta Política Nacional los pilares centrales y ejes transversales, para que el gobierno Electrónico sea un eje muy importante, además debe tomar como ejemplo modelos de gobiernos electrónicos de países similares a nuestra economía, y que hayan atendido de manera efectiva las necesidades de la ciudadanía.

El Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, conocido por sus siglas INICTEL - UNI, es un instituto especializado que tiene como misión, incentivar el desarrollo de la sociedad de la información, brinda servicios de capacitaciones, especializaciones y cursos orientados a las telecomunicaciones, contribuyendo a la formación de profesionales, sin embargo, a pesar de ser un organismo que fomenta el uso de las TIC, en la actualidad los procedimientos administrativos no son realizados con herramientas tecnológicas eficientes, lo cual genera retrasos en distintos procesos.

Por el contexto muchas entidades tuvieron que replantearse para poder seguir brindando sus servicios con normalidad, el INICTEL UNI no fue ajeno a estos cambios, sin embargo, los trámites administrativos se volvieron más engorrosos, para poder efectuar alguna consulta se implementó en el portal WEB el módulo “Escríbenos”, un espacio poco amigable para el público y que tardan en responder, añadiendo a este problema los portales desactualizados con los servicios que se brinda. Otro problema de gestión que tiene la institución es que los documentos no están digitalizados a la fecha, por lo que si se requiere alguna información se tiene que ir al archivo central para tener el físico y por último las herramientas de ofimáticas desfasadas pudiéndose vulnerar el manejo de la información.

El INICTEL UNI a la fecha no ha mejorado la infraestructura interna, se cuenta con máquinas obsoletas, sumándole a la poca capacitación en el uso de las TIC, y no se incentiva a la cultura de cambio en innovación tecnológica, esto conlleva a la institución a tener una desventaja entre otras entidades que tienen sus procesos más sistematizados. Esta problemática nos conlleva a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022?, y se justifica porque nos permitirá conocer la importancia y utilidad de las herramientas tecnológicas para poder optimizar procesos administrativos, de esta manera se planteó el objetivo general: Analizar la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como primer objetivo específico: Establecer la influencia del gobierno

electrónico en la planificación de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como segundo objetivo específico: Establecer la influencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como tercer objetivo específico: Establecer la influencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como cuarto objetivo específico: Establecer la influencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Además, se establece como hipótesis general: Existe alguna relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022, como primera hipótesis específica: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la planificación en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como segunda hipótesis específica: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la organización en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como tercera hipótesis específica: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la dirección en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022; como cuarta hipótesis específica: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y el Control en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

II.MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos relacionados con nuestras variables de estudios a nivel internacional se cita a los autores (González, Carvajal, & González, 2020), en su artículo analizan los municipios de cinco regiones con mayor población en Chile para establecer la significancia del e-gobierno y sus determinantes, la base de datos se tomaron fue de 188 municipios, la relevancia del artículo radica en que si bien Chile ha desarrollado más el gobierno electrónico a nivel central, existe una gran diferencia de madurez tecnológica a nivel sub nacional, y gobiernos locales, mediante un análisis descriptivo y un análisis de regresiones se concluyó que existe significancia para el desarrollo electrónico en los municipios mediante las conexiones a internet, además este desarrollo dependerá del apoyo político, ya que existe significancia alta en que candidato entrara al poder para poder incentivar el uso de las TIC.

Además, en el artículo realizado por (Esteves, 2005) estudia el e-gobierno a nivel municipal, teniendo como objetivo identificar en el entorno municipal de España el nivel de desarrollo de los servicios que ofrece el e-gobierno; el autor divide el desarrollo de gobierno electrónico en distintas fases: *Presencia, Información urbana, Interacción*, cada fase representa la madurez del gobierno electrónico y mejora la comunicación, aumenta las capacidades de prestar servicios y brindar información. Los resultados después del análisis factorial a 91 ciudades, a través de formularios, indican que las ciudades no cuentan con un desarrollo sostenible en cuanto gobierno electrónico, concluyendo que se debe tener una estrategia a largo plazo para su implementación, creando así una infraestructura digital sostenible a nivel municipal en España.

Por otro lado (Mezzomo, Costa, & Pinheiro, 2018) en su artículo presenta las barreras existentes para la adopción de objetivos relacionado con estrategias presentes en la Política Brasileña de gobernanza digital. La investigación utilizada

es exploratoria cualitativa, el cual se desarrolló a través de un análisis de documentos y entrevistas a los gestores de TIC en distintos organismos públicos. Los resultados han mostrado distintas carencias enfocadas en el interés del ciudadano por aprender las cosas, así como inexistentes iniciativas gubernamentales, además el desinterés de los ciudadanos con los gobiernos y la falta de participación del gobierno con los ciudadanos. El artículo logró la identificación de las barreras que influyen en las relaciones entre las estrategias y la adopción del gobierno electrónico relacionada con la participación social.

También se tiene a (Santa, MacDonald, & Ferrer, 2019) que en su trabajo buscó explorar los efectos directos e indirectos del grado de confianza presente en los servicios en línea sobre la satisfacción de los usuarios del servicio de e-Gobierno y otras percepciones como la efectividad del sistema e-G2B y la efectividad operativa de las organizaciones. Los autores han desarrollado un modelo de investigación conceptual, en el cual se considera la satisfacción del usuario de servicio de gobierno electrónico, este modelo está integrado por 6 factores; confianza, calidad de servicio, calidad de información, eficacia y satisfacción del usuario, es estudio fue basado en un modelo exploratorio. Los resultados obtenidos han mostrado que la eficacia operativa y la calidad de información son parámetros que impulsan la satisfacción del usuario. Sin embargo, adicionalmente sus resultados han mostrado una relación negativa entre la calidad y la confianza de los servicios en línea.

Por otro lado, los autores (Annika & Damascene, 2019) en su artículo organiza la exploración existente sobre el valor del e-gobierno para investigar el contexto real y lo que produce el gobierno electrónico. Las dos preguntas que guiaron la investigación fueron: (1) ¿Cuál es el contexto real que se tiene sobre gobierno electrónico? Y (2) ¿Qué importancia produce el e-gobierno? Las autoras encontraron las siguientes dimensiones: servicios públicos, administración, valor social. Las autoras concluyeron que falta investigaciones sobre el valor que genera el e-gobierno, resaltando que es ausente en países menos desarrollados, además las ausencias de trabajos que puedan servir de ejemplos para estos países.

En esa misma línea de investigación se cita a (Wirtz & Daiser, 2016), los autores se enfocan explícitamente en este campo específico para descubrir sistemáticamente áreas que requieren una mayor exploración y define direcciones de investigación prometedoras para una base sólida para futuras investigaciones. Los hallazgos clave del metanálisis son: la existencia de una división sistemática de los estudios empíricos cuantitativos existentes sobre gobierno electrónico en 12 subtemas de investigación, que se evalúan de acuerdo con diferentes criterios de clasificación para detectar brechas en la investigación científica; la identificación de subtemas emergentes que conllevan un potencial de investigación innovador; y que se espera que el gobierno electrónico sea un entorno de investigación continuo y abierto que todavía ofrece múltiples oportunidades de investigación. Con base en estos hallazgos, se brindan sugerencias sencillas para futuras investigaciones.

Además, un estudio realizado por (Rosenberg, 2018) nos indica que el tema del uso del gobierno electrónico es crítico en sociedades profundamente divididas donde el acceso al capital social está restringido para las minorías. El uso del gobierno electrónico en estas sociedades puede diferir según el origen étnico, el tamaño de la localidad o ambos. Israel fue elegido como caso dado que es un ejemplo de una sociedad profundamente dividida. Los resultados obtenidos según los datos basados en la encuesta social de Israel 2015 muestran que la minoría desfavorecida tiene una menor probabilidad de usar el gobierno electrónico en comparación con otros grupos. Sin embargo, al segmentar esta población por el tamaño de sus localidades, la estructura de estratificación difiere entre localidades grandes y pequeñas. La conclusión es que los enfoques de desigualdad deben considerar no solo la etnia sino también el tamaño de la localidad como un factor diferenciador entre grupos étnicos en términos del uso específico de Internet.

Por otro lado, se cita a (Ahmad, Aljafari, & Venkatesh, 2019) quienes tuvieron objetivo descubrir el valor de las TIC en las compras, además, indica que en los

países que están en crecimiento es difícil debido a los procedimientos engorrosos, por lo que tomaron como ejemplo al gobierno de Jamaica sobre el buen uso que hicieron de las TIC para replantear los procesos de compras y de esta manera combaten la corrupción. Es preciso mencionar que estudiaron las opiniones que tuvieron los trabajadores y analizaron todo el historial de los procesos de compras los cuales tiene diversos cambios en el transcurso del tiempo, concluyendo que el gobierno de Jamaica pasó a tener una experiencia enriquecedora aprovechando el uso de las TIC en los procedimientos de contratación, a pesar de la resistencia de algunos empleados y la larga historia negativa de Jamaica en los procedimientos de contratación, además el gobierno supo ganarse la confianza de los proveedores e involucrándolos en los procesos, y no se detuvieron a generar este importante cambio, además, se espera que el gobierno continúe beneficiándose de las herramientas tecnológicas y seguir incentivándose al cambio en los procesos.

Además, los autores (Bayad & Anwar, 2020) en su investigación analizaron los diferentes factores que contribuyen a la predisposición de la aceptación del e-gobierno dentro de una población de la región del Kurdistán en Irak, además, su trabajo fue de método cuantitativo y como muestra tuvieron a 256 ciudadanos kurdos seleccionados, concluyendo que gran parte de ciudadanos iraquíes se mostraban optimistas al uso de las Tic , debido a la facilidad de uso que se tiene con la tecnología, y la utilidad que tendría implementar el e-gobierno, por lo que los ciudadanos tendrán la intención conductual de utilizar el gobierno electrónico.

De igual importancia se cita a los autores (Chohan & Hu, 2020) quienes indican que los gobiernos de todo el mundo están en la búsqueda de servicios exitosos tras haber implementado el e-gobierno. En esta búsqueda, una de las barreras más significativas para la resiliencia del gobierno electrónico es la capacitación insuficiente, por lo que el objetivo planteado por los autores es conocer el impacto observable en los programas de capacitación en TIC relacionado a los servicios ofrecidos el e-gobierno para mejorar la competencia digital y disminuir la brecha digital en las sociedades en desarrollo. Además, indican que el proceso de

investigación pragmática sirvió como línea de base del estudio, por lo que los resultados de la capacitación en gobierno electrónico revelaron un significativo aumento en la autoeficacia del grupo de estudio con respecto al uso de aplicaciones de gobierno electrónico, demostrando que los programas de capacitación en TIC de gobierno electrónico dirigidos a los ciudadanos pueden crear un impacto positivo junto con el aumento de la alfabetización digital. Dichos programas de capacitación también podrían reducir la brecha digital, enriquecer el potencial de los ciudadanos y promover un uso más equitativo de los servicios públicos en las sociedades en desarrollo.

Además, el autor (Nurdin, 2021) nos indica que a pesar del creciente número de estudios sobre la implementación del e-gobierno, muy pocos académicos se han centrado en la correlación existente entre el éxito observado producto de la implementación del e-gobierno y los roles de los actores, en particular dentro de un contexto de gobierno local. El artículo se esfuerza por realizar una investigación en profundidad a través de un estudio de caso de actores gubernamentales que realizan acciones colectivas en la implementación del gobierno electrónico local. Los datos fueron recopilados por distintos medios, como entrevistas, material escrito, y observación de campo. Luego, los datos fueron analizados mediante una codificación abierta, axial y teórica, afirmando que la tecnología es fundamentalmente un proceso de acción colectiva, además encontraron que los actores del gobierno local realizan con éxito las acciones de implementación del e-gobierno local a través de una armonía de coordinación, cooperación, comunicación y responsabilidades compartidas entre los actores locales. Los sistemas e infraestructuras de gobierno electrónico local se construyeron e implementaron a través de una intensa coordinación y colaboración con el gobierno central, el gobierno local interno y los actores privados, concluyendo que las responsabilidades de desarrollar y mantener los sistemas e infraestructuras de gobierno electrónico locales se comparten entre las instituciones locales.

Por otro lado, los investigadores (Adjei-Bamfo, Maloreh-Nyamekye, & Ahenkan,

2019), indican que los países en desarrollo avanzan constantemente en implementar el e-gobierno. Sin embargo, es escasa la información sobre cómo puede aprovecharse la ejecución de las tecnologías e internet por parte de los gobiernos para estimular una gestión sostenible, en particular de las compras públicas, por lo que su investigación afirma tales alusiones de académicos e informa que el despliegue gubernamental de herramientas electrónicas y de internet de hecho promueve las prácticas de contratación pública sostenible hacia la agenda más grande de desarrollo sostenible, concluyendo que los esfuerzos para construir una infraestructura sólida de TIC, portales en línea y capacidad humana para usar las TIC ofrecen a los países en desarrollo, entre otras cosas, una plataforma informativa para compartir y comunicar los requisitos de las contrataciones públicas sostenibles. El gobierno electrónico también facilita una muestra más amplia para la evaluación de la preparación del mercado y un sistema integrado de adquisiciones electrónicas para el monitoreo y la evaluación efectivos de las contrataciones públicas.

La investigación de (Osman, 2018) indica que los gobiernos a menudo brindan apoyo a las pequeñas, medianas y microempresas (MIPYMEs) para garantizar que sean sostenibles, por lo que las MIPYMEs son indispensables por el rol significativo que representan en el desarrollo económico y socioeconómico de países en crecimiento. Sin embargo, a la mayoría de las microempresas les resulta difícil sobrevivir o crecer debido a los numerosos desafíos que enfrentan. Las TIC podrían ayudar a las microempresas a crecer y ser competitivas. El gobierno electrónico ha sido defendido internacionalmente para mejorar la entrega de información gubernamental. sin embargo, los gobiernos africanos están experimentando desafíos que limitan el éxito del gobierno electrónico, esto ha resultado en una accesibilidad limitada. Por lo que el objetivo del estudio es investigar los desafíos que experimentan las microempresas para acceder a información de apoyo utilizando sitios web en el contexto de un país en desarrollo. El autor comenzó a eligió empresas de manera intencional, así puedo seleccionar microempresas establecidas en el Cabo Occidental, Sudáfrica. Concluyendo que las

microempresas obtuvieron varios beneficios del uso de las TIC para actividades comerciales generales, estos incluyeron un mejor acceso a la información, una mejor comunicación, una mejor comercialización, costos reducidos y una mayor eficiencia y productividad. Los hallazgos indican que, si las microempresas pudieran acceder a información de apoyo utilizando sitios web de gobierno electrónico, podría tener un impacto positivo en sus negocios, como una mayor competitividad.

Por otro lado, las autoras (Pérez, Pontones, & Núñez, 2020) señalan que, a pesar del intento de arriesgar inversiones para la transformación hacia el e-gobierno, estas inversiones públicas han sido un fracaso debido a que los ciudadanos lo rechazan, como consecuencia se convierte en un reto para los gobiernos. Los autores analizaron mediante data panel derivada de 27 países europeos en el período 2010 - 2018, confirmando que el manejo de los servicios electrónicos por parte de la población dependerá de la confianza que tengan en los gobiernos a su vez se tendrá que reducir la brecha digital.

Los autores (Glyptis, y otros, 2020) mencionan que el e-gobierno es una tendencia global con beneficios de gran alcance si se implementa de manera óptima. Todas las naciones, independientemente de si se consideran economías desarrolladas o en desarrollo, invierten en el desarrollo de estrategias que promuevan su agenda de gobierno electrónico. Si bien el gobierno electrónico ha atraído un gran interés durante más de una década, lo que ha dado lugar a un campo maduro. Los miembros pequeños de la Unión Europea (UE) tienen algunas particularidades que deben tenerse en cuenta, su investigación se centra en elementos menos probables de existir para adoptar el gobierno electrónico, utilizando la República de Chipre como estudio de caso. Sus hallazgos muestran que la posición financiera de una nación y su nivel de preparación electrónica, así como las instalaciones de infraestructura y las innovaciones tecnológicas para la gestión y comunicación efectivas del conocimiento, los marcos políticos y legales, son elementos importantes que conllevan hacia la adopción del gobierno electrónico. Además, aspectos internos a la entidad como la organización propia, así como características

socioculturales, no deben excluirse, ya que pueden ser decisivas para adoptar el e-gobierno.

Por otro lado, en cuanto a investigaciones nacionales se cita a (Simón, 2018) que tuvo como finalidad proponer un plan estratégico en la municipalidad de Yanacancha en Pasco, después de haber identificado factores que influyen en la gestión pública mediante un estudio no experimental con regresiones, obtuvo una significancia de 0.049 demostrando de esta manera una gran influencia existente entre el e-gobierno y la gestión pública, es por esto que recomendó a los funcionarios la importancia de la implementación de herramientas tecnológicas en la institución y de esta manera ayudara a mejorar los servicios en la municipalidad.

Además, en su artículo los autores (Rentería, Rojas, & Aguirre, 2019) estudiaron mediante un análisis descriptivo al Hospital Regional Guillermo Vega, concluyendo que las tecnologías son herramientas para promover el progreso de la sociedad, además indican que es fundamental que las instituciones públicas conozcan y promuevan las oportunidades del manejo de las herramientas TIC para optimizar los servicios ofrecidos a la población. Al fortalecer el gobierno electrónico, cada organismo garantiza su interoperabilidad e intercambio de datos, lo que genera mayor transparencia y volviendo eficaz la prestación de los servicios.

Por otro lado (Vega, 2021) estudió la variable gobierno electrónico y participación ciudadana, el procesamiento de datos basados en el software SPSS concluyó que el e-gobierno optimiza los procesos para la entrega de Bs y Ss públicos, sino que el uso de estas herramientas puede integrar y rediseñar las formas y conceptos que se conocen de participación ciudadana.

Además, en la tesis realizada por (Ramos, 2021), demostró la relación entre e-gobierno y la satisfacción del grupo que se beneficia con la beca 18 del PRONABEC, haciendo uso de la metodología de análisis estadístico, en su trabajo determinó que a mayor escala de implementación del e-gobierno el nivel de satisfacción del grupo aumenta, esto determina que las dos variables tienen

incidencia alta.

(Aedo, 2021), determino la repercusión existente entre e-gobierno y la modernización de la gestión gubernamental, a través del método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, teniendo como resultado final una incidencia alta en las variables, por lo que indica que para poder tener una gestión moderna es necesario implementar el e-gobierno.

Con la intención de estudiar la variable gestión administrativa se recopiló información de los autores descritos a continuación, la autora (Panduro, 2022) en su tesis de tipo descriptiva correlacional, recolecto datos en una población de 345 personas determinó que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad de servicio, obteniendo de esta manera una correlación alta, por lo que las actividades deben estar fijadas en el plan operativo, asimismo indica que se debe tener un personal capacitado para que se tenga una respuesta fiable para el usuario, además nos indica que existe un influencia en la calidad de servicio representado por el 97.81% de la gestión.

Por otro lado, la tesis de la autora (Pérez, 2017) determinó la dependencia entre la gestión administrativa y el clima institucional haciendo uso del método estadístico SPSS, la investigación es de diseño descriptivo correlacional con una muestra de 110 trabajadores a través de encuestas, obteniendo como resultado que ambas variables se relacionan y se tiene significancia por lo que concluye que el personal para obtener mejores resultados, deben estar motivados y relacionarse por lo que la organización debe contribuir en su formación y desarrollo personal.

En la misma línea (Montes, 2021) en su tesis de tipo cuantitativa, estudio las variables procedimiento administrativo y administración del tiempo con una muestra de 648 colaboradores obteniendo como resultados mediante el programa SPSS alta correlación con valor del 0,736, una correlación media moderada de 0,577 para planeación y una correlación moderada 0,627 para la motivación, además indica

que debería actualizarse la normativa vigente en la universidad de estudio, la cual debería estar orientada a la modernización del estado, de esta manera los procedimientos administrativos podrán ejecutarse en los plazos adecuados, por otro lado, recomienda que la motivación en los servidores deben ser prioridad para institución siempre que estos estén acorde a las normas laborales y viabilicen la administración del tiempo.

El autor (Aybar, 2016), determino como la motivación influye con el desempeño laboral, procesando la muestra de 50 colaboradores, encontró una correlación alta de $Rho=0,827$, demostrando de esta manera que si no existe motivación el desempeño será deficiente.

Además, la autora (Cruz, 2018) busco determinar la correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral, teniendo como muestra a 71 colaboradores, sus resultados muestran que la incidencia entre las variables estudiadas es débil con un $Rho = 0,238$, es decir su nivel de significancia es bajo.

Sin embargo, el autor (Olórtegui, 2020) mediante una estadística inferencial y descriptiva encontró una correlación alta entre las mis variables estudiadas por Cruz (2018), con una $Rho=0,841$, es decir, una correlación alta, además nos indica que la satisfacción laboral mejorara el desempeño laboral, y es primordial contar con una comunicación y clima laboral adecuado para ser más eficaces.

Por otro lado, el autor (García, 2022) en su tesis de enfoque cuantitativo, tuvo una población de 60 personas para el estudio las variables control interno y gestión administrativa, donde concluyo que existe una influencia entre las variables estudiadas, con un coeficiente $Rho=0,865$, además indica que se debe tomar acciones para mejorar la implementación del control en la institución y brindar capacitaciones a los colaboradores con el fin de alcanzar los objetivos, de esta manera mejoraría el desempeño.

Además, la autora (Bazan, 2022) en su tesis de enfoque cuantitativo con un grupo de estudio de 53 individuos, busco determinar el nivel correlación de las variables control interno y gestión administrativa, obteniendo como resultado $Rho=0,756$, lo que significa una correlación alta, concluyendo que se debe mejorar las actividades de control interno, de esta manera se podrá aseverar la utilización adecuada de los recursos, además de mejorar la gestión administrativa.

Por otro lado (Días, Tupia, & Magallanes, 2019) en su artículo realizó él estudio de análisis estadístico, descriptivo a 37 municipios distritales del área metropolitana de Lima, mediante un modelo que se enfoca en tres dimensiones (información electrónica, servicios electrónicos y participación electrónica) concluyendo que los municipios tienden a privilegiar el desarrollo de estrategias más simples en comparación de las que tienen relevancia administrativa o implicaciones políticas, como consecuencia no se tiene un equilibrio de las tres dimensiones, además la dimensión más desarrollada es información electrónica, continuando con la dimensión servicio electrónico y por último la dimensión es de participación electrónica.

Ahora, sobre las teorías relacionadas con las variables, se cita a (Araujo & Criado , 2003) quienes conceptualizan al gobierno electrónico como la transformación digital de las relaciones internas y externas mediante las TIC y la conexión a internet, logrando que los servicios públicos sean óptimos, así como la participación ciudadana y la gobernanza. Además, en su artículo señala tres dimensiones pertenecientes al gobierno electrónico las cuales son: **e-Administración**, la cual se enfoca en la prestación de servicios, por lo que el autor plantea la utilización de las TIC como un instrumento eficaz, de esta manera la información podrá ser procesada y distribirse de una manera óptima además de ser accesible mediante canales de información además en esta dimensión se plantea la creación de nuevos servicios y apoyar la gestión interna introduciendo las herramientas tecnológicas; **e-Democracia**, esta dimensión se enfoca en el mecanismo de representatividad, además indica que es primordial dar acceso a la ciudadanía a

los contenidos, otro punto que resalta el autor para esta dimensión es que se debe desarrollar aplicaciones en la institución para fomentar el intercambio de ideas y refuercen la comunicación de las actividades; por último se tiene la dimensión **e-Gobernanza**, la cual está enfocada en el desarrollo de nuevas dinámicas desarrollando nuevas políticas públicas interinstitucionales.

Por otro lado (Makón, 2006) describe al gobierno electrónico como la herramienta que ayudará a mejorar las comunicaciones entre la ciudadana y el gobierno, además serviría para optimizar los servicios y perfeccionar la gestión, garantizando la transparencia y desarrollo de los sectores.

Además (Rivera, 2006) Nos indica que el e-gobierno es la reorganización y reestructuración de la gestión pública, de esta manera se volverá más eficiente, transparente, accesible y tendrá una eficaz capacidad de respuesta al ciudadano mediante el uso de las TIC, esto significa que la gestión interna de la entidad pública será más eficiente y eficaz.

Por su parte (De Armas & De Armas, 2011) lo define como las acciones que realiza las entidades públicas de manera eficaz y eficiente orientada al ciudadano y la interacción que tiene con ellos, esto gracias al uso potencial que brinda las TIC, además nos menciona que la evolución hacia el gobierno electrónico se realiza en cinco fases las cuales son: **Presencia**, esta primera fase trata que la entidad pueda visualizarse en el internet, por lo que se debe tener sitios web para difundir información precisa, en esta fase no se tiene la interacción con el ciudadano; la segunda fase es **Interacción**, la cual trata de tener mayor interacción con la ciudadanía a través de formularios digitales, correo electrónico, foros, etc.; La tercera fase corresponde a la **Transacción**, cuál está orientada a realizar cualquier trámite en línea, así como de verificar el seguimiento hasta que culmine su trámite sin necesidad de ir a la entidad; La cuarta fase trata de **Transformación**, que corresponde a la reestructuración interna, creando mayor integración en las operaciones que se realizan mejorando los servicios ofrecidos; por última la fase

Participación democrática, la cual trata de incluir a la población en tomar decisiones para la mejorar la gestión interna, respetando cada opinión, esta interacción se da mediante blogs, foros, etc. Además, el autor nos menciona que se puede identificar cuatro dimensiones en la implementación del e-Gobierno, las cuales son: **Dimensión externa**, la cual está orientada en prestar servicios e interactuar con el ciudadano usando como medio los canales digitales implementados por las TIC; además el autor indica que gracias a la transformación digital se puede brindar a los usuarios un servicio más personalizado facilitando las vías de comunicación; como segunda dimensión se tiene a la **Dimensión interna**, se trata de rediseñar la gestión interna, la modernización de la infraestructura, equipos y programas digitales que optimicen los procesos internos, así como también capacitar y motivar a los colaboradores al cambio; como tercera dimensión se tiene a la **Dimensión relacional**, esta dimensión tiene como finalidad crear e intercambiar recursos internamente entre la organización con entidades públicas y privadas, esta articulación tendrá como resultado la optimización de los procesos y servicios; para finalizar, la **Dimensión de promoción**, se centra principalmente en el manejo de las herramientas tecnológicas, de esta manera se podrá facilitar el acceso y difundir la información y servicios.

Además, para nuestra segunda variable gestión administrativa citamos a (Galindo, 2000), el autor indica que la administración pública tiene como objetivo realizar en beneficio del ciudadano, además estos servicios públicos tiene que ejecutarse de manera racional aplicando adecuadamente los medios para un resultado favorable, además hace mención que las actividades que se realicen siempre estarán orientadas a mantener el orden público, conducir el desarrollo económico, y por ultimo debe cumplir con las necesidades que tenga la población. El autor señala cuatro principios en la administración los cuales son, **Planificación** la cual consiste en tomar acciones para lograr el objetivo, estableciendo tiempos y siguiendo una secuencia determinada para poder concretarlos correctamente, el segundo principio es la **Organización**, la cual consiste en la coordinación y división de las actividades para lograr el objetivo, aprovechando de esta manera los

recursos, como tercer principio se tiene **Dirección** la cual define como liderar las operaciones con apoyo de los colaboradores teniendo resultados óptimos de productividad mediante la supervisión y motivación alcanza de esta manera las metas planteadas por la entidad y el cuarto principio es el **Control** el cual consiste en la verificación, medición y corrección de los resultados de las acciones y actividades planteadas con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas. Por lo que se refiere a gestión administrativa.

La autora (Tabares, 2016), indica que el administrador tiene el deber de ejecutar los servicios que será destinado a la población, además es el responsable de satisfacer y mejorar los servicios sosteniendo el orden.

Por otro lado, se tiene a (Chiavenato, 2007) definiendo a la gestión administrativa como la ejecución de acciones eficaz que tienen como finalidad tener resultados óptimos con un adecuado uso de recursos, además es el administrador quien mide los recursos, define las estrategias, genera competitividad e innovación y soluciona los problemas.

El autor (Bigelow, 2022) conceptualiza a la planificación como el proceso en que el líder de la institución visualiza hacia el futuro las acciones que se deben realizar además tiene claro las metas y objetivos de la entidad. Este procedimiento contiene la hoja de ruta que seguirá esos objetivos para que la entidad logre la visión.

Además (Mahesh & Rajani, 2020) señalan que la organización se puede conceptualizar como el grupo de individuos que están involucrados en la consecución de objetivos definidos, además se puede definir también como el sistema social que involucra las relaciones humanas, también incluye como se divide el trabajo y la alineación de las tareas que se van a definir al empleador para poder llegar al objetivo final.

Con los autores (Balisany, Ózgit, & Rjoub, 2022) se puede entender que la dirección consiste en los factores humanos, es decir, se refiere a las orientaciones, capacitaciones y sobre a aliento que se les brinda a los empleados para que trabajen de manera más efectiva.

Por último, de los autores (Kenneth & Tabachnick, 2006) se puede entender que el control institucional sirve para mejorar la seguridad en el lugar del trabajo, mediante la implementación de políticas y normas, de esta manera mitigamos los errores, reduciendo el riesgo en todas sus formas.

III.METODOLOGÍA

3.1Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

(Grajales, 2000), define que una investigación es básica cuando está incrementa los conocimientos ya adquiridos, buscando así el avance científico y no es necesario que sea aplicable. Por lo que se concluye que nuestro trabajo es de tipo básica, ya que nos permitirá tener una visión del problema para así poder brindar aportes constructivos.

3.1.2. Diseño de investigación

(Hernández, 2014), menciona que una investigación es no experimental cuando se observan las variables en su ambiente natural, de esta forma se podrá analizarlos, es decir que no hay necesidad de manipularlos de manera intencional, asimismo define que una investigación es de corte transversal cuando los datos recolectados se analizan y describen en un momento dado, los autores (Rodriguez & Mendivelso, 2018) mencionan que el diseño transversal es un estudio observacional, esto nos quiere decir que no se ejecuta ninguna intervención, solo se procede a realizar la medición respectiva de las variables. Por otro lado, la autora (Mousalli, 2015) nos indica que una investigación correlacional es cuando se buscan saber de qué manera influye una variable con la otra, es decir, el nivel de intensidad, poniendo como ejemplo si A aumenta que pasa con B. Por lo que, bajo esta definición, la investigación que se está realizando tiene un diseño no experimental, correlacional de corte transversal.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gobierno electrónico

Definición conceptual: La Presidencia del Consejo de ministros define al gobierno electrónico como una herramienta que ayudará a transformar el Estado a través del adecuado uso de las Tics logrando minimizar procesos y creando valor público,

además tiene como resultado un acercamiento de la ciudadanía con el Estado. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Definición operacional: El gobierno electrónico implica en realizar un adecuado uso de las Tics, teniendo como resultado la optimización de los procesos administrativos de las entidades públicas a través del uso de los medios digitales que se emplearan.

Tabla N.º1: Dimensiones e indicadores de la variable independiente

| Dimensiones | Indicadores |
|------------------------|---|
| Dimensión interna | Transformación digital Uso de herramientas tecnológicas Canales digitales |
| Dimensión externa | Medios de comunicación digital |
| Dimensión relacional | Intercambio de recursos |
| Dimensión de promoción | Difusión de la información |

Nota: Elaboración propia extraída del artículo Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta. (De Armas & De Armas,2011)

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual: (Saavedra López & Saavedra, 2018) conceptualiza a la gestión administrativa como las acciones tomadas que conllevaran a ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de las técnicas siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores.

Definición operacional: La gestión administrativa tiene como finalidad el cumplimiento de objetivos de la entidad a través de las acciones y actividades tomadas en las fases de organización, planificación, dirección y control.

Tabla N.º2: Dimensiones e indicadores de la variable dependiente

| Dimensiones | Indicadores |
|--------------------|---|
| Planificación | Distribución de recursos Cumplimiento de objetivos y metas |
| Organización | División de trabajo Coordinación |
| Dirección | Liderazgo Motivación al personal |
| Control | Medición de resultados |

Nota: Elaboración propia extraída del libro Teorías de la administración pública (Galindo,2000)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: para el autor (Arias , Villasís, & Miranda, 2016) la población corresponde a un grupo definido y accesible, del cual se desprende la muestra, además que deben tener las mismas características de estudio según las variables estudiadas, por lo tanto, la población estudiada en la presente investigación corresponde a los colaboradores de la institución, y está conformado por 90 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** Se considerará a los colaboradores con contrato administrativo de servicio y personal nombrado de la institución.
- **Criterios de exclusión:** Se considerará a los colaboradores que tienen la modalidad de locación de servicio, y los colaboradores que gocen de licencia.

Tabla N.º3: Distribución total de trabajadores

| Trabajadores | | | |
|--------------|--------|-----|--|
| Género | Número | % | |
| Hombres | 44 | 49 | |
| Mujeres | 46 | 51 | |
| Total | 90 | 100 | |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las planillas

3.3.2. Muestra: Se entiende por muestra, según los autores (Arias , Villasís, & Miranda, 2016) al subconjunto extraído de la población que será estudiado, por lo que nuestra investigación contará con 90 colaboradores como muestra de estudio, además será considerada censal porque se estudiará al total de colaboradores.

3.3.3. Muestro: Los autores (Otzen & Manterola, 2017) indican que la técnica de muestreo no probabilístico, los investigadores seleccionan a los sujetos de estudios por las características y criterios que se ajusten a sus variables, además definen que la técnica de muestreo por conveniencia permitirá elegir a los sujetos que consientan ser incluidos.

3.3.4. Unidad de análisis: Estará conformada por los colaboradores que laboran a la fecha que se tome la encuesta y tengan contrato administrativo de servicio y personal nombrado de la entidad.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de investigación, se utilizará la técnica de encuestas, que según los autores (Anguita, y otros, 2003) sirve como un procedimiento para recopilar datos para las investigaciones de una manera más eficaz mediante preguntas normalizadas a muestra específica, además el instrumento a utilizar será un cuestionario. Por lo que se refiere al cuestionario que se empleara, este constara de dos partes, la primera enfocada a la variable gobierno digital y estará

estructurada en función de sus cuatro (4) dimensiones y presentará quince (15) ítems, la segunda estará enfocada en la variable gestión administrativa, estructurada en función de sus cuatro (4) dimensiones y presentará quince (15) ítems, dando un total de 30 preguntas formuladas teniendo como propósito la recolección de datos para el análisis correspondiente.

Tabla N.º4: Estructura de cuestionario

| Cuestionario | Dimensiones | Ítems | Número de interrogantes |
|-------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|
| Gobierno Electrónico | Interna | 1-5 | 5 |
| | Externa | 6-9 | 4 |
| | Promoción | 10-12 | 3 |
| | Relacional | 13-15 | 3 |
| Gestión Administrativa | Planificación | 01-04 | 4 |
| | Organización | 05-07 | 3 |
| | Dirección | 08-11 | 4 |
| | Control | 12-15 | 4 |
| Total | | | 30 |

Nota: Elaboración propia

Tabla N.º5: Ficha Técnica del instrumento

| Características | Datos |
|--------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario |
| Autor | Edith Jannet Sánchez Villegas |
| Lugar | Instituto Nacional de Investigación y capacitación de telecomunicaciones |
| Dirigido | Personal CAS y Nombrado |
| Fecha de aplicación | 03-11-2022 |
| Propósito | Recolectar información |
| Forma de administración | Individual |
| Número de Ítems | 30 |

| | |
|----------------|-----------------------------|
| Niveles | Totalmente insatisfecho [5] |
| | Insatisfecho [4] |
| | Neutro [3] |
| | Satisfecho [2] |
| | Totalmente satisfecho [1] |

Nota: Elaboración propia

Validez

La validez del instrumento a utilizar en la presente investigación se realizará a través del análisis y cordura de cuatro expertos especialistas en telecomunicaciones y gestión pública, además calificarán si el instrumento tendrá pertinencia, relevancia y claridad para la aplicación. En la siguiente tabla se presenta los resultados de la validación.

Tabla N.º6: Juicio de expertos

| N.º | Experto | Validador | Aplicabilidad |
|------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1 | Dr. Lezama Calvo Jinmi G. | Docente temático | Presenta aplicabilidad |
| 2 | Dr. Clemente Arenas Mark | Docente temático | Presenta aplicabilidad |
| 3 | Mg. Del Arca Buitrón Laura | Especialista Metodológico | Presenta aplicabilidad |

| | | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 4 | Mg. Montañez Pérez Danna Brigitte | Especialista Metodológico | Presenta aplicabilidad |
|---|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------|

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad del instrumento se utilizará el método de alfa Cronbach, que según los autores (Oviedo & Campo-Arias, 2005).es un índice para poder medir la confiabilidad de los ítems de nuestra encuesta, además nos indicara que tan relacionados están nuestras variables, esté análisis se realizará posterior a la recolección de datos, mediante la estadística procesada se podrá determinar y medir la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación.

Tabla N.º 7: Confiabilidad de Instrumentos

| N.º | Instrumento | Estadística Alfa Cronbach | N.º de elementos |
|-----|---------------------------|------------------------------|------------------|
| 1 | Gobierno electrónico | 0.88 | 15 |
| 2 | Gestión Administrativa | 0.87 | 15 |

Nota: Elaboración propia – Prueba Piloto

3.5. Procedimiento

Se solicitará la autorización al representante legal de la entidad a través de una carta, concedida la autorización, luego se procederá a realizar la recolección de datos de forma mixta, es decir mediante el cuestionario a través del correo electrónico institucional y de manera presencial, para finalmente realizar el procesamiento y análisis estadístico correspondiente de los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva e inferencial, la cual consiste según el autor (Pilco, 2021) en la recolección y ordenamiento de la información, de esta manera se podrá resumir la información para proceder a realizar la tabulación de los datos y posteriormente procesarlos, obteniendo los resultados los cuales servirán para corroborar las hipótesis planteadas y podremos conocer la significancia de las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

Se dará cumplimiento a la Ley de protección de datos personal (Congreso de la república, 2011), por lo tanto, será reservada la información que brinde el personal, además en cuento al instrumento utilizado para la investigación se desarrollará de manera anónima para que los colaboradores de la entidad puedan dar su opinión libremente. Por otro lado, se procedió a realizar las respectivas citas con las referencias con la finalidad de respetar la autoría y demostrar la inexistencia de plagio.

IV.RESULTADOS

Para comenzar con los resultados del presente trabajo, es preciso señalar que han sido obtenidos con el programa SPSS versión 28.0.11 (15), hemos comenzado por realizar las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, como se muestra a continuación:

Tabla N.º 8: Pruebas de normalidad de las variables Gobierno electrónico y Gestión Administrativa

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | GI | Sig. | Estadístico | GI | Sig. |
| Gobierno electrónico | 0.203 | 90 | 0.000 | 0.808 | 90 | 0.000 |
| Gestión administrativa | 0.200 | 90 | 0.000 | 0.804 | 90 | 0.000 |
| Planificación | 0.308 | 90 | 0.000 | 0.782 | 90 | 0.000 |
| Organización | 0.205 | 90 | 0.000 | 0.858 | 90 | 0.000 |
| Dirección | 0.203 | 90 | 0.000 | 0.850 | 90 | 0.000 |
| Control | 0.149 | 90 | 0.000 | 0.890 | 90 | 0.000 |

Nota: Elaboración propia mediante el software SPSS

Nuestra muestra presento un número total de 90 encuestados y por ser mayor a 50, se utilizó como referencia a Kolmogorov-Smirnov. En los resultados encontramos que tanto las variables gobierno electrónico y gestión administrativa presentaron una significancia o p valor (0,000) menor a 0,05 y las dimensiones de la variable gestión administrativa también presentan una significancia o p valor (0,000) menor a 0,05. Por lo que se concluyó que las variables no son normales, por lo tanto, se utilizó pruebas no paramétricas.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos estadísticos

Tabla N.º 09: Indicadores de la variable Gestión administrativa y sus dimensiones

| Niveles | Gestión administrativa | | Planificación | | Organización | | Dirección | | Control | |
|-------------------------|------------------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | fr | % | Fr | % | Fr | % | fr | % | Fr | % |
| Totalmente satisfecho | 1 | 1.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.1 |
| Satisfecho | 2 | 2.2 | 3 | 3.3 | 2 | 2.2 | 3 | 3.3 | 2 | 2.2 |
| Neutro | 10 | 11.1 | 11 | 12.2 | 9 | 10.0 | 13 | 14.4 | 22 | 24.4 |
| Insatisfecho | 63 | 70.0 | 19 | 21.1 | 21 | 23.3 | 73 | 81.1 | 63 | 70.0 |
| Totalmente insatisfecho | 14 | 15.6 | 57 | 63.3 | 58 | 64.4 | 1 | 1.1 | 2 | 2.2 |
| Total | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 |

Nota: Elaboración propia en base a instrumento de recolección de datos usando SPSS

En la tabla N.º 9, se puede observar que la variable gestión administrativa presenta

un nivel insatisfecho en un 70%, totalmente insatisfecho en un 15,6%, neutro en un 11,1%, satisfecho 2,2% y totalmente satisfecho en 1,1%. Luego las dimensiones planificación y organización tuvieron un nivel de totalmente insatisfecho en un 63,3 y 64,4% respectivamente, en un nivel insatisfecho en un 21,1 y 23,3% respectivamente, el nivel neutro en un 12,2 y 10% respectivamente y el resto de los niveles tuvieron poco porcentaje. En cuanto a las dimensiones dirección y control tuvieron un nivel insatisfecho en 81,1 y 70,0% respectivamente, el nivel neutro estuvo en un 14,4 y 24,4% también respectivamente, el resto de los niveles tuvieron muy poco porcentaje.

Tabla N.º 10: Indicadores de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones

| Niveles | Gobierno electrónico | | Interna | | Externa | | Promoción | | Relacional | |
|-------------------------|----------------------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| | Fr | % | Fr | % | fr | % | fr | % | Fr | % |
| Totalmente satisfecho | 1 | 1.1 | 1 | 1.1 | 0 | 0 | 1 | 1.1 | 75 | 83.3 |
| Satisfecho | 3 | 3.3 | 2 | 2.2 | 2 | 2.2 | 3 | 3.3 | 10 | 11.1 |
| Neutro | 19 | 21.1 | 6 | 6.7 | 18 | 20.0 | 9 | 10.0 | 5 | 5.6 |
| Insatisfecho | 66 | 73.3 | 23 | 25.6 | 64 | 71.1 | 18 | 20.0 | 0 | 0 |
| Totalmente insatisfecho | 1 | 1.1 | 58 | 64.4 | 6 | 6.7 | 59 | 65.6 | 0 | 0 |
| Total | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 | 90 | 100.0 |

Nota: Elaboración propia en base a instrumento de recolección de datos usando SPSS

De los resultados mostrados en la tabla N.º10, se puede apreciar que la variable gobierno electrónico presenta un nivel insatisfecho en un 73,3%, neutro en un 21,1%, satisfecho 3,3% totalmente insatisfecho en un 1,1% y totalmente satisfecho en 1,1%. Luego las dimensiones interna y promoción tuvieron un nivel de totalmente insatisfecho en un 64,4 y 65,6% respectivamente, en un nivel insatisfecho en un 25,6 y 20,0% respectivamente, el nivel neutro en un 6,7 y 10% respectivamente y el resto de los niveles tuvieron poco porcentaje. En cuanto a la dimensión externa tuvo

un 71,1% en nivel insatisfecho, 20% en neutro, 6,7 en totalmente insatisfecho, satisfecho en 2,2% y 0% en totalmente satisfecho. Finalmente, la dimensión relacional tuvo un 83,3% en nivel totalmente satisfecho, 11,1% en satisfecho y 5,6% en neutro el resto de niveles no tuvieron valor.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Gobierno electrónico y Gestión administrativa

Ho: No existe alguna relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022.

Ha: Existe alguna relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022.

Tabla N.º 11: Correlación entre las variables Gobierno electrónico y Gestión administrativa

| | | | Gobierno electrónico | Gestión administrativa |
|--------------|------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|
| Rho Spearman | Gobierno electrónico | Coeficiente de correlación | 1 | ,488** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 90 | 90 |
| | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,488** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 90 | 90 |

Nota: Elaboración propia utilizando el software SPSS

En la tabla N.º11, obtuvimos que el p_valor es 0,000 < al valor de referencia 0,05.

Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Como consecuencia se concluyó que existe relación entre las variables Gobierno electrónico y Gestión administrativa con un nivel de correlación positiva moderada calculada con Rho Spearman de 0,488.

4.2.2 Variable gobierno electrónico y la dimensión planificación de la Gestión administrativa

H1o: No existe alguna relación entre gobierno electrónico y la planificación en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

H1a: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la planificación en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

Tabla N.º 12: Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión planificación de la Gestión administrativa

| | | | Gobierno electrónico | Planificación |
|--------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|---------------|
| Rho Spearman | Gobierno electrónico | Coefficiente de correlación | 1 | ,426** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 90 | 90 |
| | Planificación | Coefficiente de correlación | ,426** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 90 | 90 |

Nota: Elaboración propia usando software SPSS

En la tabla N.º12, obtuvimos que el p_valor es $0,000 < 0,05$, conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. comprobando que existe relación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión planificación de la variable Gestión administrativa. Además, la dimensión y la variable muestran una correlación de 0,426 que corresponde a un nivel positivo moderado.

4.2.3 Variable gobierno electrónico y la dimensión organización de la Gestión administrativa

H2o: No existe alguna relación entre gobierno electrónico y la organización en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

H2a: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la organización en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

Tabla N.º 13: Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización de la Gestión administrativa

| | | | Gobierno electrónico | Organización |
|--------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------|
| Rho Spearman | | Coefficiente de correlación | 1 | ,331** |
| | Gobierno electrónico | Sig. (bilateral) | | 0.001 |
| | | N | 90 | 90 |
| | | Coefficiente de correlación | ,331** | 1 |
| | Organización | Sig. (bilateral) | 0.001 | |
| | | N | 90 | 90 |

Nota: Elaboración propia usando software SPSS

En la tabla N.º13, obtuvimos que el p_valor es $0,000 < 0,05$. Por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Entonces, se

demuestra que existe una relación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión organización de la variable Gestión administrativa, con una correlación de 0,331 que indica un nivel bajo.

4.2.4 Variable gobierno electrónico y la dimensión dirección de la Gestión administrativa

H3o: No existe alguna relación entre gobierno electrónico y la dirección en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

H3a: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la dirección en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

Tabla N.º 14: Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión dirección de la Gestión administrativa

| | | Gobierno electrónico | Dirección |
|--------------|----------------------------|----------------------|-----------|
| Rho Spearman | Coeficiente de correlación | 1 | ,403** |
| | Gobierno electrónico | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 90 | 90 |
| | Coeficiente de correlación | ,403** | 1 |
| | Dirección | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 90 | 90 |

Nota: Elaboración propia usando software SPSS

En la tabla N.º14, obtuvimos que el p_valor es $0,000 < 0,05$. Por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Entonces existe una relación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión dirección de la variable Gestión administrativa, con una correlación de 0,403 que corresponde a un nivel moderado.

4.2.5 Variable gobierno electrónico y la dimensión control de la Gestión administrativa

H4o: No existe alguna relación entre gobierno electrónico y el control en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

H4a: Existe alguna relación entre gobierno electrónico y el control en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.

Tabla N.º 15: Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión control de la Gestión administrativa

| | | | Gobierno electrónico | Control |
|--------------|----------------------|----------------------------|----------------------|---------|
| Rho Spearman | Gobierno electrónico | Coeficiente de correlación | 1 | ,384** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 90 | 90 |
| Rho Spearman | Control | Coeficiente de correlación | ,384** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 90 | 90 |

Nota: Elaboración propia usando software SPSS

En la tabla N.º15, obtuvimos que el p_valor es $0,000 < 0,05$. Por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Entonces, se demuestra que existe relación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión dirección de la variable Gestión administrativa, con una correlación de 0,384 que corresponde a un nivel bajo.

V.DISCUSIÓN

Se tiene como objetivo general de la presente investigación es analizar la influencia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022, luego obtener los resultados mediante la estadística calculada por Rho Spearman, el p valor (sig. 0,000) es menor al valor referencial de 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto nos indica que existe relación entre las variables estudiadas, conceptualmente el gobierno electrónico ayudara a las entidades a minimizar los procesos apoyándose en la herramientas tecnologías, además esta transformación ayudara articular muchas entidades mejorando así los servicios que se ofrecen, y sobre todo generando confianza en la ciudadanía ya que podrán tener accesos a la información. Asimismo, la gestión administrativa tiene como finalidad realizar acciones en beneficio de la población, además los servicios se brindan deberán estar orientadas al desarrollo económico, satisfacer las necesidades y mantener el orden público, por lo que la administración debe ejecutar de manera racional los recursos. Es preciso señalar que obtenemos un coeficiente de correlación positivo moderado de 0,488, estos resultados nos indica que la implementación del gobierno electrónico favorecería la gestión administrativa en el INICTEL UNI, además los resultados concuerdan con el artículo realizado por Esteves (2005), donde concluyó que se debe tener una estrategia sostenible a largo plazo en cuanto la implementación de infraestructura digital en entidades públicas, también son consistentes con la tesis Simón (2018), quien determino que existe influencia de los determinantes del gobierno electrónico en la gestión pública, por lo que resalta lo importante que es implementarla en las municipalidades y entidades estatales para mejorar los servicios brindados al público, de igual forma se concuerda con el trabajo de Dias, Tupia & Magallanes (2019) donde su artículo indica que los municipios nacionales no cuentan con una adecuada articulación en las dimensiones información, servicios y participación electrónica, a pesar que estos son relevantes para brindar un adecuado servicio, además indica que las municipalidades prefieren contar con actividades menos complejas, sin embargo paulatinamente se están implementando el uso de las herramientas tecnológicas y concluye que la

dimensión de información tecnológica es la más desarrollada. De forma similar concordamos con Rentería, Rojas & Aguirre (2019), quien en su estudio al hospital regional Guillermo Vega, precisa que el fortalecimiento del gobierno electrónico mediante el manejo de las herramientas tecnológicas garantiza la interoperabilidad a través del intercambio de datos generando mayor transparencia y eficiencia en la prestación de servicios mejorando la atención a la ciudadanía de la misma manera, También, coincidimos con Vega (2021) quien concluyo que el gobierno electrónico no solo minimiza y optimiza los procesos para la entrega de Bs y Ss, sino que el uso de la estas herramientas tecnológicas integra a la participación ciudadana, de esta manera se genera una conceptualización nueva de participación, siempre orientada a que la ciudadanía este presente en los procesos y toma de decisiones públicas.

Además, tenemos concordancia con Aedo (2021), donde en su tesis estudio las variables gobierno electrónico y modernización de la gestión gubernamental determinando una incidencia alta para ambas variables, significando que la implementación del gobierno electrónico apoya a las entidades a tener una gestión moderna, lo cual ayuda en brindar servicios transparentes y eficaces. En la misma línea coincidimos con Ramos (2021), quien en su investigación encontró una alta correlación entre las variables de estudio e-Gobierno y satisfacción de los usuarios de la beca 18, concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios aumentara con la implementación de herramientas tecnológicas en el PRONABEC, y estamos de acuerdo con Damascene y Annika (2019), quienes nos indica, qué es de suma importancia tener investigaciones de este tipo para que se pueda realizar comparaciones a nivel nacional y local, de esta manera se podrá reducir la brecha tecnológica en el país. Del mismo modo concordamos con las conclusiones de Wirtz y Daiser (2019), quienes señalan que el gobierno electrónico y sus dimensiones carecen de investigaciones continuas, y tiene un entorno potencial e innovador por descubrir, pero falta desarrollarse. Y estamos conforme con las conclusiones del trabajo realizado por Rosenberg (2019) donde indica que el grupo de sociedad de menores recursos, son los que tienen menores posibilidades de acceder al servicio de gobierno electrónico, por lo que se debe reducir y tomar

acciones para reducir la brecha existente en ese grupo de sociedad que existe en todos los países. Además, como bien nos indica nuestros resultados, la transformación digital mejoraría los procesos, este resultado coincide con los autores Ahmad, Aljafari, & Venkatesh (2019), y los cuales resaltamos ya que en su artículo al gobierno de Jamaica, indica que los empleados se resistían al cambio, sin embargo no desistieron de la idea de implementar las herramientas tecnológicas para que estas ayuden a mejorar en las contrataciones, y sobre todo involucraron a los proveedores para que puedan generar la confianza necesaria a este importante cambio y sobre todo que este resultado perdure en el largo plazo, además están tomando acciones para que esta visión de los empleados cambie y puedan beneficiarse de estas herramientas tecnológicas, de la misma forma coincidimos con las conclusiones de Bayad y Govand (2021), quienes en su trabajo en Irak-Kurdistán, demostraron que la implementación de aplicaciones administrativas electrónicas para ofrecer servicios e información a la población a través de internet serán usadas sin problemas por los ciudadanos quienes tienen actitudes positivas al cambio y transformación debido a la facilidad de uso que se tendrá para los servicios. Además concuerdo con lo planteado por Nurdin (2021), quien se enfocó en la relación entre el éxito de la implementación del e-gobierno y los roles de la colaboración de los actores en el contexto de gobierno local, concluyendo que esta implementación es exitosa debido a la coordinación, cooperación, comunicación y responsabilidades compartidas entre los actores, algo que debemos resaltar ya que si se toma como ejemplo este tipo de estudios, en nuestro país podrán articularse muchas entidades mejorando los servicios a la ciudadanía. Por otro lado también se concuerda, Adjei-Bamfo, Maloreh-Nyamekye y Ahenkan (2019) quienes en su investigación afirman que construir una infraestructura sólida de TIC, como portales en línea ayuda a los países en desarrollo a tener un sistema de adquisiciones más simplificado, además de poder contar con los requisitos en línea, poder informar de manera más rápida y realizar un monitoreo adecuado de las contrataciones públicas. Por otro lado, también concuerdo con lo planteado por Osman (2018), quien en su hallazgo indica que gracias a las TIC las microempresas pudieron acceder a información de apoyo

utilizando sitios web además de tener un impacto positivo ya que tendrían mayor competitividad. Además, el trabajo realizado por la autoras Pérez, Pontones & Núñez (2020) con el cual coincidimos, señala que las entidades pueden realizar inversiones públicas para mejorar el gobierno electrónico, sin embargo este cambio hacia la modernización puede volverse un desafío si los ciudadanos no tienen confianza en los gobiernos, y no se reduce la brecha digital que se tiene en cuanto a la alfabetización digital, además de no contar con los ingresos para poder tener los accesos a las tecnologías. Del mismo modo, concordamos con Glyptis y otros (2020) quienes señalan que la posición financiera de una nación y su nivel de preparación electrónica, así como las instalaciones de infraestructura y las innovaciones tecnológicas para la gestión y comunicación efectivas del conocimiento, los marcos políticos y legales, son elementos importantes para adopción del gobierno electrónico, también indica que los elementos internos internos de la organización pueden obstruir al e-gobierno.

Por otro lado, en el primer objetivo se obtuvo como $p_valor = 0,000 < 0,05$ (valor referencial), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, obteniendo una correlación de 0.426 por lo que significa que es de nivel positiva moderada, demostrando la existencia de la relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de planificación, es preciso señalar que Galindo (2000) nos indica que la planificación son las acciones que se realiza en tiempos establecidos para cumplir los objetivos que se trazan, además los resultados obtenido coinciden con Panduro (2022), quien demostró en su tesis la dependencia significativa que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio indico que debe ser necesario que las actividades de la institución deben estar fijadas y orientadas al plan operativo institucional para que se pueda llegar a los objetivos de manera adecuada y estas actividades mejoraran con la implementación de la tecnología.

En el segundo objetivo, se obtuvo como resultado un $p_valor.0.001 < 0.05$ (valor referencial); rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa,

además el coeficiente de correlación es de 0.,331 lo que nos indica una correlación positiva baja entre el gobierno electrónico y la dimensión de organización. Para los autores (Mahesh & Rajani, 2020) la organización se refiere al conjunto de personas involucradas para poder lograr los objetivos planteados por la entidad, es decir es el sistema que involucra las relaciones humanas, además señala que gracias a la combinación de la coordinación de los trabajos de los empleados y a obtención de recursos se puede lograr los objetivos. Luego de evaluar los resultados y la definición planteada, coincidimos con Olórtegui (2020), que, con las mismas variables de estudios, demostró una correlación alta con un $Rho=0,841$, además nos indica que la satisfacción laboral mejorara el desempeño laboral resaltando que contar con un comunicación y clima laboral adecuado los colaboradores son más eficaces, algo que debe resaltarse. En la misma línea los resultados se asemejan a los resultados de Cruz (2018), quien en su tesis encontró una correlación débil entre sus variables de estudios gestión administrativa y satisfacción, con un $Rho=0,238$.

Por otro lado, en el tercer objetivo obtuvimos como resultado un p valor $0,000 < 0.05$ (valor referencial),rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, esto nos indica que existe una dependencia entre la variable gobierno electrónico y la dimensión dirección con un $Rho=0,403$ indicando una correlación positiva moderada, conceptualmente, la dimensión de dirección se refiere a liderar las actividades y operaciones con el apoyo del personal al mando, además mediante las motivaciones y supervisiones se tiene resultados óptimos.

estos resultados coinciden con Pérez (2017), quien demostró que existe dependencia entre las variables gestión administrativa y clima institucional, indicando además que es necesario motivar al personal, relacionarse y contribuir en su desarrollo profesional para mejorar los resultados en la institución. En la misma línea Montes (2021), quien en su tesis obtuvo una correlación alta con valor de 73,6% en sus variables procedimiento administrativo y administración del tiempo, recomienda que las motivaciones mediante capacitación e incentivos se deberían dar a los colaboradores siempre que estos estén relacionados a las

normas legales y asignados en los planes presupuestales. Además, coincidimos, Aybar (2016) encontró una correlación alta de $Rho= 0,827$ en sus variables de estudios motivación y desempeño laboral, demostrándose de esta manera que si no existe motivación el desempeño será deficiente. En la misma línea concordamos con los autores Chohan y Hu (2020), quienes tuvieron como objetivo examinar el impacto de los programas de capacitación de las TIC en el éxito de los servicios que nos proporciona el gobierno electrónico para mejorar la competencia digital y disminuir la brecha digital en las sociedades de desarrollo teniendo, los autores demostraron que aumenta significativamente la autoeficacia del grupo estudiado, con respecto al uso de aplicaciones de gobierno electrónico además, el estudio demostró que los programas de capacitación aumentan la alfabetización digital enriquecen el potencial de los ciudadanos y promueven un uso más equitativo de los servicios públicos.

En el cuarto objetivo, se obtuvo como resultado un $p_valor 0,000 < 0.05$ (valor referencial), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, confirmando la existencia de la relación entre la dimensión control y la variable gobierno electrónico, con un $Rho=0,384$ indicando una correlación positiva baja. Conceptualmente control se refiere a la verificación de las actividades y resultados de esta manera se podrá lograr los objetivos, además de minimizar y evitar los errores para una adecuada ejecución. Es preciso indicar que coincidimos con García (2022), quien además obtuvo un $Rho=0,865$, mostrándonos una correlación alta en las variables de estudios, resaltando que se debe tomar las acciones necesarias para implementar el control, de esta manera mejoraría el desempeño ya que se tendrá una constante capacitación para corregir los errores, en la misma línea estamos de acuerdo con lo indicado por Bazan (2022), quien en su tesis obtiene como resultado $Rho=0,756$ lo que significa una correlación positiva alta de las variables estudiadas, además concluye que mejorando las actividades de control interno se podrá asegurar el manejo correcto de los recursos asignados, lo cual conlleva a una gestión administrativa adecuada en la institución.

VI.CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó la existencia de una correlación de nivel positiva moderada entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Evidenciado un coeficiente de correlación de 0,488, con un p valor =0,000 < $\alpha = 0,05$, por lo que se concluye la influencia positiva del gobierno electrónico en la gestión administrativa.

Segunda: Existe una correlación positiva moderado entre el gobierno electrónico y la dimensión planificación del INICTEL UNI, Lima, 2022. Evidenciado un coeficiente de correlación de 0,426, con un p valor =0,000 < $\alpha = 0,05$, por lo que se concluye que el gobierno electrónico influye en la planificación del INICTEL UNI, además se puede observar que las metas y objetivos no están alineados a la modernización del estado.

Tercera: Se comprobó la existencia de una correlación de nivel positiva baja entre el gobierno electrónico y la dimensión organización del INICTEL UNI, Lima, 2022. Evidenciado un coeficiente de correlación de 0,331, con un p valor =0,001 < $\alpha = 0,05$. Por lo que concluye que el gobierno electrónico influye en la organización del INICTEL UNI, esto significa que la organización del INICTEL UNI debe evaluarse ya que las funciones no están distribuidas adecuadamente y existen deficiencias.

Cuarta: Existe una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección del INICTEL UNI, Lima, 2022. Evidenciado un coeficiente de correlación de 0,403, con un p valor =0,000 < $\alpha = 0,05$, por lo que se concluye que el gobierno electrónico influye en la dirección del INICTEL UNI, además nos indica que no se promueve el desarrollo tecnológico en beneficios de los colaboradores.

Quinta: Existe una correlación positiva baja entre el gobierno electrónico y la dimensión control del INICTEL UNI, Lima, 2022. Evidenciado un coeficiente de correlación de 0,384, con un p valor =0,000 < $\alpha = 0,05$. Por lo que se concluye que

el gobierno electrónico influye en el control del INICTEL UNI, además nos indica que existe deficiencia en identificar los errores y no se tiene un método para poder medir los resultados.

VII.RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al director ejecutivo del INICTEL UNI, la implementación del gobierno electrónico y la transformación de la infraestructura interna y externa de la institución a fin de adecuarse a la normativa de modernización del estado, de esta manera se mejorará la gestión administrativa del INICTEL UNI, al ser una entidad que incentiva las telecomunicaciones, debe contar con las herramientas que resguarden la información, ayuden a minimizar y optimizar los procedimientos, aprovechando las funcionalidades del internet y así brindar servicios óptimos.

Segunda: Se recomienda al director ejecutivo del INICTEL UNI, y a la administración evaluar y actualizar el plan operativo institucional, sobre todo que se encuentra alineados a las metas y objetivos, además se debe emitir normativa acorde a la modernización del estado para la institución, es primordial brindarle al personal herramientas útiles para que alcancen las metas fijadas.

Tercera: Se recomienda al director ejecutivo y a la administración hacer una evaluación de la estructura organizativa, así como evaluar las funciones de cada área y como se encuentran distribuidas, de esta manera se podrá fijar adecuadamente las funciones asignadas a los colaboradores, además se podrá identificar si existe duplicidad de funciones para así poder mitigarlas de esta manera se optimizará el trabajo, y conllevará a generar un mejor clima laboral.

Cuarta: Se recomienda al director ejecutivo y la administración del INICTEL UNI, realizar coordinaciones para que se promueva el uso de desarrollo tecnológico, por ser una institución que difunde las telecomunicaciones, es decir, promueve la innovación, el desarrollo y la investigación para resolver problemáticas externas (local, nacional e internacional) debería comenzar por el cliente interno (recursos humanos), motivándolos y capacitándolo logrando la identificación.

Quinta: Se recomienda al director ejecutivo reunirse con las distintas oficinas de la institución para poder plantear mecanismo de ayuda, de esta manera se podrá

identificar los errores y crear una herramienta que ayude a minimizarlas haciéndoles el seguimiento adecuado a cada actividad, además de realizar una medición de los resultados obtenidos en cada trimestre, de esta manera se podrá identificar el avance.

REFERENCIAS

- Adjei-Bamfo, P., Maloreh-Nyamekye, T., & Ahenkan, A. (2019). The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review. *Resources, conservation and recycling*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0921344918304579>
- Aedo, Z. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57478>
- Ahmad, T., Aljafari, R., & Venkatesh, V. (2019). The Government of Jamaica's Electronic Procurement System: Experiences and Lessons Learned. *Internet Research*. Obtenido de https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/110328/Ahmad_et_al_IR_2019.pdf?sequence=2
- Anguita, J., Labrador, J., Campos, J., Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 527-538. Obtenido de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Annika, A., & Damascene, J. (2019). The public value of E-Government - A literature review. *Government Information Quarterly*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=C128AB02CF015B5B11F6E8A627078AE75CF2EDDF0B7A063809B4330C5ACBC4D966284276F912D5888149700E85DA81B3&originRegion=us-east-1&originCreation=20221205194718>
- Araujo, M. d., & Criado, I. (2003). Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 206-225. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1012139.pdf>

- Arias , J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia, México*, 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayala, G., & Mera, H. (2016). Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3704>
- Aybar, Y. (2016). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional de Ayacucho, 2016. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20178/Aybar_GYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balisany, W., Ózgit, H., & Rjoub, H. (2022). The Nexus among Good E-Governance Practice, Decentralization, and Public Administration for Sustainable Local Development. *Discrete Dynamics in Nature and Society*. Obtenido de <https://doi.org/10.1155/2022/9886372>
- Bayad, A., & Anwar, G. (2020). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS/Downloads/SSRN-id3824642.pdf
- Bazan, D. (2022). Control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pinto Recodo - San Martín, 2022. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92719/Bazan_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BID. (16 de abril de 2018). *Banco interamericano de desarrollo*. Obtenido de Estudio del BID insta a América Latina y el Caribe a modernizar la gobernanza de las telecomunicaciones para reducir la brecha digital: <https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-del-bid-insta-america-latina-y-el-caribe-modernizar-la-gobernanza-de-las>
- Bigelow, S. (2022). *Strategic planning*. Obtenido de TechTarget Network: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/strategic-planning>

- CEPAL. (2018). Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2020). *Sexta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*. Cartagena de Indias. Obtenido de <https://conferenciaelac.cepal.org/6/es/documentos/datos-algoritmos-politicas-la-redefinicion-mundo-digital>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de administración* (7.^a ed.). McGrawHill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chohan, S., & Hu, G. (2020). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02681102.2020.1841713>
- Congreso de la república. (03 de julio de 2011). Ley N.º 29733. *Ley de protección de datos personales*. Perú: Editora Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/243470-29733>
- Cruz, G. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de gestión administrativa lical Ilo,2018. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31238/cruz_lg.pdf?sequence=1
- De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000/GOBIERNO-ELECTRONICO-FASES-DIMENSIONES-Y
- Días, G. P., Tupia, M., & Magallanes, J. M. (2019). Evaluation of local e-government maturity in the Lima Metropolitan Area. *New Knowledge in Information Systems and Technologies*, 585-594. Obtenido de

https://www.researchgate.net/profile/Goncalo-Dias-6/publication/332023566_Evaluation_of_Local_E-government_Maturity_in_the_Lima_Metropolitan_Area/links/608009ef881fa114b416fa62/Evaluation-of-Local-E-government-Maturity-in-the-Lima-Metropolitan-Area.pdf

Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico. *España: Instituto de Empresa*, 05-32. Obtenido de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Gobierno%20Electronico/\[PDJ%20Libros%20-%20Analisis%20del%20desarrollo%20del%20gobierno%20electronico%20mundial.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Gobierno%20Electronico/[PDJ%20Libros%20-%20Analisis%20del%20desarrollo%20del%20gobierno%20electronico%20mundial.pdf)

Galindo, M. (2000). *Teoría de la administración pública*. México: Editorial Porrúa. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>

García, H. (2022). Control interno y la gestión administrativa en la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78504/Garc%3ada_CH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162519317391>

González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *SciELO Analytics*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792020000100097&script=sci_abstract&tlng=en

Grajales, T. (23 de marzo de 2000). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://cmasppublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. edición, Ed.) México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kenneth, M., & Tabachnick, R. (Journal of Education for Teaching de 2006). *The development of teacher perspectives:social strategies and institutional control in the socialization of beginning teachers*. Obtenido de Journal of Education for Teaching: https://www.researchgate.net/profile/Kenneth-Zeichner/publication/303444888_The_Development_of_Teacher_Perspectives_Social_Strategies_and_Institutional_Control_in_the_Socialization_of_Beginning_Teachers/links/574fafc008ae10b2ec05634c/The-Development-of-Te
- Mahesh, K., & Rajani, K. (2020). E-governance for Public Administration. *Lecture Notes in Electrical Engineering,, Vol.698*. Obtenido de https://doi.org/10.1007/978-981-15-7961-5_98
- Makón, P. (2006). La administración financiera y el gobierno electrónico. *Seminario Internacional de Finanzas Chiapas-México*. México. Obtenido de <http://www.sidepro-sa.com.ar/wp-content/uploads/2015/03/26-La-administraci%C3%B3n-financiera-y-el-gobierno-electr%C3%B3nico.pdf>
- Mezzomo, E., Costa, G., & Pinheiro, F. (2018). Promoting social participation through digital governance;Identifying barriers in the brazilian public administration. *En Proceedings of the 19th Annual International Coference on Digital Government Reasearch: Governance in the Data*, 1-9. Obtenido de <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3209281.3209376>
- Montes, D. (2021). El procedimiento administrativo y la administración del tiempo en la universidad del callao,año 2020. Callo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66635/Montes_VDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mousalli, G. (2015). Métodos y diseños de investigacion cuantitativa. *Revista researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-

Investigacion-Cuantitativa.pdf

- Nuridin, N. (2021). A collective action in Indonesia local E - Government implementation success. *International journal of scientific & technology research*. Obtenido de <https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=294114121126074124027024103125084070063055032019074004085074097009029005070021105007042057100123047057125069086104127018031004126016017086082009068088094082018126092053080082006082017108066094009094005124085102>
- Olórtegui, J. (2020). Gestion administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la provincia de Huaral,2019. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41754/OI%C3%B3rtegui_LJF.pdf?sequence=1
- Osman, M. (2018). Challenges micro-enterprises experience in accessing support information using e-Government websites: Case of the Western Cape. Obtenido de <https://open.uct.ac.za/handle/11427/28397>
- Otzen , T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 227-232. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV . Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Panduro, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital de Yarimaguas, Loreto, 2021. Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>
- Peréz, M. (2017). Gestión administrativa y clima institucional según el personal del área de gestión administrativa UGEL 07, Lima 2014. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15542>
- Pérez, R., Pontones, C., & Núñez, M. (2020). The effects of e-government

- evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>
- Pilco, J. S. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación* (Primera edición digital – ed.). Perú. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%3adstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%3b3n.pdf
- Porrua, M. (31 de enero de 2019). *El País*. Obtenido de El síndrome del papel en América Latina: https://elpais.com/elpais/2019/01/29/planeta_futuro/1548782062_617509.html
- Presidencia del Consejo de Ministros. (octubre de 2013). La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Ramos, D. (2021). Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, Lambayeque, 2019. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74424>
- Rentería, R. A., Rojas, H., & Aguirre, W. J. (2019). Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru. *In Proceedings of the 10th International Conference on E-Education*, 347-351. Obtenido de <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3306500.3306572>
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, 259-305. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Tópicos en Investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Tra

nsversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

- Rosenberg, D. (2018). Use of e-government services in a deeply divided society: A test and an extension of the social inequality hypotheses. *New Media & Society*, 464-482. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461444818799632>
- Saavedra López, J., & Saavedra, J. (2018). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-alas-peruanas/investigacion-academica/9-nac-tesis-saavedra-lopez/18518487>
- Santa, R., MacDonald, J., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 39-50. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18300960>
- Simón, W. A. (21 de agosto de 2018). Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad distrital de Yanacancha Pasco, 2016. Pasco, Peru: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Tabares, L. (2016). *Administración Pública: conceptos y realidades*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=N875DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+administracion+publica+definiciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20administracion%20publica%20definiciones&f=false
- Vega, R. (2021). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad distrital Chotabamba, Oxapampa, Pasco, 2021. *Tesis*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86044/Vega_VRC-SD.pdf?sequence=1

Wirtz, B., & Daiser, P. (2016). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852315599047>

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *ESPACIOS*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo1.Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|------------------------|---|---|
| ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022? | Analizar la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. | Existe alguna relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. | GOBIERNO ELECTRÓNICO | Interna Externa Promoción Relacional | TIPO DE ESTUDIO: Básica Correlacional DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental POBLACIÓN Y MUESTRA: Colaboradores del INICTEL UNI |
| ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022? ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022? ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la dirección de la gestión | Establecer la influencia del gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Establecer la influencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Establecer la influencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión | Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la planificación en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la organización en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022. Existe alguna relación entre gobierno electrónico y la dirección en la gestión | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planificación Organización Dirección Control | TAMAÑO DE MUESTRA: 90 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Se utilizará encuestas Instrumento: Cuestionario |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022? ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con el control en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022?</p> | <p>administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022. Establecer la influencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima ,2022.</p> | <p>administrativa del INICTEL UNI, Lima 2022. Existe alguna relación entre gobierno electrónico y el control en la gestión administrativa del INICTEL UNI, Lima, 2022.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Anexo2. Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|---|------------------------|--|-------|--|
| Gobierno electrónico | La Presidencia del Consejo de ministros define al gobierno electrónico como una herramienta que ayudara a trasformar el Estado a través del adecuado uso de las Tics logrando minimizar procesos y creando valor público, además tiene como resultado un acercamiento de la ciudadanía con el Estado. (PCM, 2013) | Dimensión Interna | Transformación digital Uso de herramientas tecnológicas Capacitaciones | 1-5 | ESCALA DE LIKERT: Totalmente insatisfecho [5] Insatisfecho [4] Neutro [3] Satisfecho [2] Totalmente satisfecho [1] |
| | | Dimensión Externa | Medios de comunicación digital | 6-8 | |
| | | Dimensión de Promoción | Difusión de la información | 9-12 | |
| | | Dimensión Relacional | Intercambio de recursos | 13-15 | |
| Gestión Administrativa | La gestión administrativa son las acciones tomadas que permite ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de los procesos siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores. (López, 2018) | Planificación | Cumplimiento de metas y objetivos | 01-04 | |
| | | Organización | Coordinación División del trabajo | 05-07 | |
| | | Dirección | Liderazgo Motivación al personal | 08-11 | |
| | | Control | Medición de resultados | 12-15 | |

Anexo 3. Instrumento de recolección de información.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA: Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022.

Consentimiento informado:

El responsable de la presente investigación brinda la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento informado y voluntario de los participantes. La información proporcionada tiene como propósito recabar datos que permitan al investigador determinar una relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Estimado encuestado:

Agradezco de antemano su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión y criterio, de forma honesta, clara y precisa. Para ello tener en cuenta la siguiente escala:

1 (Totalmente satisfecho) / 2 (satisfecho) / 3 (Neutral) / 4 (Insatisfecho) / 5 (Totalmente insatisfecho)

Variable 1: Gobierno electrónico

| N.º | DIMENSIONES / Items | VALORACIÓN | | | | |
|-------------------------------|--|------------|----------|----------|----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN 1: INTERNA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera que el Inictel Uni cuenta con infraestructura tecnológica moderna? | | | | | |
| 2 | ¿Qué satisfecho esta con la generación de los equipos tecnológicos que usa actualmente? | | | | | |
| 3 | ¿El Inictel Uni cuenta con una red privada para las conexiones de internet? | | | | | |
| 4 | ¿El Inictel Uni cuenta con un backup para respaldar la información administrativa? | | | | | |
| 5 | ¿Está satisfecho con las capacitaciones brindadas para el uso de las herramientas tecnológicas? | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: EXTERNA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera que la firma digital y documentación electrónica agilizaría los procesos administrativos? | | | | | |
| 7 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención del Chat bot para la atención a los usuarios? | | | | | |
| 8 | ¿Los usuarios pueden realizar todo tipo de trámite de manera digital? | | | | | |
| 9 | ¿Los usuarios pueden realizar el seguimiento de su trámite de manera digital? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: PROMOCIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| 10 | ¿Considera que la difusión de los servicios se encuentra actualizado en el portal web y redes sociales? | | | | | |
| 11 | ¿Considera que las plataformas digitales brindan información relevante para el usuario? | | | | | |
| 12 | ¿Está satisfecho con la interacción de los usuarios por redes sociales? | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: RELACIONAL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Considera que se debe formar alianzas con entidades públicas para minimizar procesos administrativos? Ejm. Sunat | | | | | |
| 14 | ¿Considera que formar alianzas con entidades bancarias mejoraría los servicios? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que el uso del POS mejoraría los servicios brindados? | | | | | |
| Variable 2: Gestión administrativa | | | | | | |
| N° | DIMENSIONES / Items | VALORACIÓN | | | | |
| DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera que se cuenta con un plan operativo acorde a las necesidades de la institución? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que se cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que se realiza estrategias para el cumplimiento de las metas de la institución? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que las metas y objetivos se encuentran alineados a la modernización del estado? | | | | | |
| Variable 2: Modernización de la gestión municipal | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Considera que existe una adecuada comunicación entre áreas? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que las funciones asignadas están distribuidas adecuadamente? | | | | | |
| 7 | ¿Considera que la estructura organizativa del Inictel Uni es adecuada? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera que el Inictel Uni está aplicando políticas relacionadas al gobierno electrónico para minimizar los procesos administrativos? | | | | | |
| 9 | ¿Considera que la implementación de gobierno electrónico mejoraría el desempeño laboral? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve capacitaciones de actualización para el desarrollo profesional de los trabajadores? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve el desarrollo tecnológico en beneficio sus trabajadores? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: CONTROL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Existe una evaluación para medir los resultados de cada área? | | | | | |
| 13 | ¿Existe un procedimiento para identificar los errores y corregirlos en menor tiempo? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que debe existir algún método de retroalimentación a fin de no cometer los mismos errores? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que se toma acciones para mejorar los resultados a fin de cumplir con las metas? | | | | | |

Anexo 4. Tabla de expertos y certificados de validez

Tabla N°1.Expertos

| N.º | Experto | Validador |
|------------|-----------------------------------|---------------------------|
| 1 | Dr. Lezama Calvo Jinmi G. | Docente temático |
| 2 | Dr. Clemente Arenas Mark | Docente temático |
| 3 | Mg. Del Arca Buitrón Laura | Especialista Metodológico |
| 4 | Mg. Montañez Pérez Danna Brigitte | Especialista Metodológico |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION INTERNA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el Inicel Uni cuenta con infraestructura tecnológica moderna? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Qué satisfecho esta con la generación de los equipos tecnológicos que usa actualmente? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El Inicel Uni cuenta con una red privada para las conexiones de internet? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El Inicel Uni cuenta con un backup para respaldar la información administrativa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Está satisfecho con las capacitaciones brindadas para el uso de las herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION EXTERNA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que la firma digital y documentación electrónica agilizaría los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención del Chat bot para la atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Los usuarios pueden realizar todo tipo de trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Los usuarios pueden realizar el seguimiento de su trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION PROMOCION | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera que la difusión de los servicios se encuentra actualizado en el portal web y redes sociales? | X | | X | No | X | No | |
| 11 | ¿Considera que las plataformas digitales brindan información relevante para el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Está satisfecho con la interacción de los usuarios por redes sociales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION RELACIONAL | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera que se debe formar alianzas con entidades públicas para minimizar procesos administrativos? Ejm. Sunat | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que formar alianzas con entidades bancarias mejoraría los servicios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el uso del POS mejoraría los servicios brindados? | X | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Los items formulados son suficientes para medir la dimensión.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Lezama Calvo Jinmi Gregory** DNI: 42294872

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del instrumento.
³Claridad: 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.

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANIFICACION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se cuenta con un plan operativo acorde a las necesidades de la institución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que se realiza estrategias para el cumplimiento de las metas de la institución? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que las metas y objetivos se encuentran alineados a la modernización del estado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que existe una adecuada comunicación entre áreas? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que las funciones asignadas están distribuidas adecuadamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que la estructura organizativa del Inictel Uni es adecuada? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCION | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera que el Inictel Uni está aplicando políticas relacionadas al gobierno electrónico para minimizar los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que la implementación de gobierno electrónico mejoraría el desempeño laboral? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve capacitaciones de actualización para el desarrollo profesional de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve el desarrollo tecnológico en beneficio de sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una evaluación para medir los resultados de cada área? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Existe un procedimiento para identificar los errores y corregirlos en menor tiempo? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que debe existir algún método de retroalimentación a fin de cometer los mismos errores?? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que se toma acciones para mejorar los resultados a fin de cumplir con las metas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir la dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lezama Calvo Jinmi Gregory DNI: 42294872

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION INTERNA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el Inictel Uni cuenta con infraestructura tecnológica moderna? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Qué satisfecho esta con la generación de los equipos tecnológicos que usa actualmente? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El Inictel Uni cuenta con una red privada para las conexiones de internet? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El Inictel Uni cuenta con un backup para respaldar la información administrativa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Está satisfecho con las capacitaciones brindadas para el uso de las herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION EXTERNA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que la firma digital y documentación electrónica agilizaría los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención del Chat bot para la atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Los usuarios pueden realizar todo tipo de trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Los usuarios pueden realizar el seguimiento de su trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION PROMOCION | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera que la difusión de los servicios se encuentra actualizado en el portal web y redes sociales? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que las plataformas digitales brindan información relevante para el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Está satisfecho con la interacción de los usuarios por redes sociales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION RELACIONAL | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera que se debe formar alianzas con entidades públicas para minimizar procesos administrativos? Ejm. Sunat | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que formar alianzas con entidades bancarias mejoraría los servicios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el uso del POS mejoraría los servicios brindados? | X | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Los ítems formulados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Clemente Arenas Mark Donny** DNI: 41962207

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANIFICACION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se cuenta con un plan operativo acorde a las necesidades de la institución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que se realiza estrategias para el cumplimiento de las metas de la institución? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que las metas y objetivos se encuentran alineados a la modernización del estado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que existe una adecuada comunicación entre áreas? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que las funciones asignadas están distribuidas adecuadamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que la estructura organizativa del Inictel Uni es adecuada? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCIÓN | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera que el Inictel Uni está aplicando políticas relacionadas al gobierno electrónico para minimizar los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que la implementación de gobierno electrónico mejoraría el desempeño laboral? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve capacitaciones de actualización para el desarrollo profesional de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que el Inictel Uni promueve el desarrollo tecnológico en beneficio de sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una evaluación para medir los resultados de cada área? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Existe un procedimiento para identificar los errores y corregirlos en menor tiempo? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que debe existir algún método de retroalimentación a fin de cometer los mismos errores?? | X | | x | | x | | |
| 15 | ¿Considera que se toma acciones para mejorar los resultados a fin de cumplir con las metas? | x | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Clemente Arenas Mark Donny **DNI: 41962207**

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION INTERNA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el Inicel Uni cuenta con infraestructura tecnológica moderna? | x | | x | | X | | |
| 2 | ¿Qué satisfecho esta con la generación de los equipos tecnológicos que usa actualmente? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El Inicel Uni cuenta con una red privada para las conexiones de internet? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El Inicel Uni cuenta con un backup para respaldar la información administrativa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Está satisfecho con las capacitaciones brindadas para el uso de las herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION EXTERNA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que la firma digital y documentación electrónica agilizaría los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención del Chat bot para la atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Los usuarios pueden realizar todo tipo de trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Los usuarios pueden realizar el seguimiento de su trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION PROMOCION | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera que la difusión de los servicios se encuentra actualizado en el portal web y redes sociales? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que las plataformas digitales brindan información relevante para el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Está satisfecho con la interacción de los usuarios por redes sociales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION RELACIONAL | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera que se debe formar alianzas con entidades públicas para minimizar procesos administrativos? Ejm. Sunat | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que formar alianzas con entidades bancarias mejoraría los servicios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el uso del PÓS mejoraría los servicios brindados? | X | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items formulados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Montañez Pérez Danna Brigitte DNI: 46266354

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANIFICACION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se cuenta con un plan operativo acorde a las necesidades de la institución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que se realiza estrategias para el cumplimiento de las metas de la institución? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que las metas y objetivos se encuentran alineados a la modernización del estado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ORGANIZACION | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que existe una adecuada comunicación entre áreas? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que las funciones asignadas están distribuidas adecuadamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que la estructura organizativa del Inicetl Uri es adecuada? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCION | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera que el Inicetl Uri está aplicando políticas relacionadas al gobierno electrónico para minimizar los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que la implementación de gobierno electrónico mejoraría el desempeño laboral? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que el Inicetl Uri promueve capacitaciones de actualización para el desarrollo profesional de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que el Inicetl Uri promueve el desarrollo tecnológico en beneficio de sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una evaluación para medir los resultados de cada área? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Existe un procedimiento para identificar los errores y corregirlos en menor tiempo? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que debe existir algún método de retroalimentación a fin de cometer los mismos errores?? | X | | x | | x | | |
| 15 | ¿Considera que se toma acciones para mejorar los resultados a fin de cumplir con las metas? | x | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items formulados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Montañez Pérez Danna Brigitte DNI: 46266354

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

01 de octubre del 2022


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION INTERNA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el Inicel Uri cuenta con infraestructura tecnológica moderna? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Que satisfecho esta con la generación de los equipos tecnológicos que usa actualmente? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El Inicel Uri cuenta con una red privada para las conexiones de internet? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El Inicel Uri cuenta con un backup para respaldar la información administrativa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Está satisfecho con las capacitaciones brindadas para el uso de las herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION EXTERNA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que la firma digital y documentación electrónica agilizaría los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención del Chat bot para la atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Los usuarios pueden realizar todo tipo de trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Los usuarios pueden realizar el seguimiento de su trámite de manera digital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION PROMOCION | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera que la difusión de los servicios se encuentra actualizado en el portal web y redes sociales? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que las plataformas digitales brindan información relevante para el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Está satisfecho con la interacción de los usuarios por redes sociales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION RELACIONAL | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera que se debe formar alianzas con entidades públicas para minimizar procesos administrativos? (Ej: Sunat) | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que formar alianzas con entidades bancarias mejoraría los servicios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el uso del POS mejoraría los servicios brindados? | X | | X | | X | | |

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Del Arca Buitrón Laura Bethzabe DNI: 46314750

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

01 de octubre del 2022


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANIFICACION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se cuenta con un plan operativo acorde a las necesidades de la institución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que se realiza estrategias para el cumplimiento de las metas de la institución? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que las metas y objetivos se encuentran alineados a la modernización del estado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que existe una adecuada comunicación entre áreas? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que las funciones asignadas están distribuidas adecuadamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que la estructura organizativa del Inicel Uni es adecuada? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCION | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera que el Inicel Uni está aplicando políticas relacionadas al gobierno electrónico para minimizar los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que la implementación de gobierno electrónico mejoraría el desempeño laboral? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que el Inicel Uni promueve capacitaciones de actualización para el desarrollo profesional de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que el Inicel Uni promueve el desarrollo tecnológico en beneficio de sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una evaluación para medir los resultados de cada área? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Existe un procedimiento para identificar los errores y corregirlos en menor tiempo? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que debe existir algún método de retroalimentación a fin de cometer los mismos errores? | X | | x | | x | | |
| 15 | ¿Considera que se toma acciones para mejorar los resultados a fin de cumplir con las metas? | x | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Los items formulados son suficientes para medir la dimensión.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Del Arca Bultrón Laura Bethzabe DNI: 46314750**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Anexo 5. Carta de presentación



Lima, 7 de noviembre de 2022

Carta P. 1430-2022-UCV-EPG-SP

Ing.
Daniel Díaz Ataucuri
Director ejecutivo
Instituto Nacional de investigación y capacitación de telecomunicaciones

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SANCHEZ VILLEGAS EDITH JANNET**; identificado(a) con DNI/CE N° 72666736 y código de matrícula N° 7002723269; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 6. Carta de conformidad de la entidad

Lima, 09 de noviembre del 2022

CARTA N° 059-2022-INICTEL-UNI-OAL

Señora:

Edith Jannet Sánchez Villegas

Av. General de Santa Cruz N° 367 – Jesús María

Presente. -

Asunto : Pedido de Carta de Autorización

Ref. : Carta P. 1430-2022-UCV-EPG-SP

De mi especial consideración:



Me dirijo a usted, con relación al asunto de la referencia a fin de **AUTORIZAR** su acceso a nuestra institución a efectos de que pueda obtener información para el desarrollo de su trabajo de investigación (tesis) titulado: Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones.

Asimismo, señalamos que la información que usted solicite debe ser de libre acceso y no se trate de información sensible, reservada o confidencial.

De otro lado, solicitamos su compromiso de alcanzar a nuestra institución los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
DANIEL DIAZ ATAUQUI
Motivo: Director
Ejecutivo
Fecha: 09/11/2022 20:35:58-0500

Anexo 7. Autorización para publicar identidad de la entidad



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

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones | Ruc: 20514761826 |
| Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Daniel Díaz Ataucuri | |
| Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Daniel Díaz Ataucuri | 07139361 |

Consentimiento:

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

| | |
|---|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Lima, 2022 | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA | |
| Autor: Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Edith Jannet Sanchez Villegas | 72666736 |

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

Lugar y Fecha:

Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022.", cuyo autor es SANCHEZ VILLEGAS EDITH JANNET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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, 17 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134 | Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 03- 01-2023 18:29:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0492619