



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y la administración pública en la municipalidad
distrital de Chaulán, Huánuco 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Coz Caqui, Josue Bernabe (orcid.org/0000-0003-4209-911X)

ASESORA:

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ
2019

Dedicatoria:

A mi esposa Rosa Luz Crispin, por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis padres Edwer Coz y Rita Caqui, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder tener un mejor futuro.

A mis tres bendiciones Jhonatan, Sophya y Joshua, por ser mi motor y motivo de superación.

A mis hermanos, Gedeón, Josafat y Jael.

Agradecimiento:

A la universidad César Vallejo por apostar en la formación académica de los alumnos de la filial Lima Este, por darnos las facilidades económicas para poder contar con una maestría y ser profesionales con una mejor preparación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado por haber compartido sus conocimientos con nosotros.

A la Dra. Lourdes Ponce Yactayo, por hacer de sus clases una lluvia de conocimientos nuevos e importantes para nuestra profesión.

Al Ing. Rogelio Tucto Castillo, por ser un amigo y líder político, que me brindó respaldo para estudiar la maestría.

A mis colegas de trabajo Aurora Armas, Marcela Reyes, Elmer Guevara y grandes amigos Jennsen Capilla y Marcelo Criollo.

A la alcaldesa de la municipalidad distrital de Chaulán, Edith Bonilla y Laura Rufino por brindarme las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. MÉTODOLÓGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Fiabilidad de la variable gobierno electrónico	38
Tabla 2: Validez por juicio de expertos del instrumento administración pública	39
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de la variable gobierno electrónico	40
Tabla 4: Fiabilidad de la variable administración pública	41
Tabla 5: Descripción de resultados de gobierno electrónico	15
Tabla 6: Descripción de resultados de administración pública	16
Tabla 7: Tablas de contingencia de la presencia del gobierno electrónico con la administración pública	17
Tabla 8: Tablas de contingencia de la interacción del gobierno electrónico con la administración pública	18
Tabla 9: Tablas de contingencia de la transacción del gobierno electrónico con la administración pública	19
Tabla 10: Tablas de contingencia de la transformación del gobierno electrónico con la administración pública	20
Tabla 11: Correlación entre gobierno electrónico y administración pública	21
Tabla 12: Correlación entre presencia de gobierno electrónico y administración pública	22
Tabla 13: Correlación entre interacción de gobierno electrónico y administración pública	23
Tabla 14: Correlación entre transacción de gobierno electrónico y administración pública	24
Tabla 15: Correlación entre transformación de gobierno electrónico y administración pública	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema del diseño correlacional	34
Figura 2: Descripción de los resultados de gobierno electrónico	15
Figura 3: Descripción de los resultados de la administración pública	16
Figura 4: Niveles de la presencia del gobierno electrónico y la administración pública	17
Figura 5: Niveles de interacción del gobierno electrónico y la administración pública	18
Figura 6: Niveles transacción del gobierno electrónico y la administración pública	19
Figura 7: Niveles de transformación del gobierno electrónico y la administración pública	20

Resumen

La investigación titulada “Gobierno electrónico como herramienta de gestión para transparentar la administración pública en la municipalidad distrital de Chaulán, Huánuco 2019” tuvo el objetivo general de Determinar la influencia del gobierno electrónico como herramienta de gestión para transparentar la administración pública en la municipalidad distrital de Chaulan – Huánuco 2019.

La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo; tipo de investigación según su finalidad fue básica, con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 50 funcionarios de la municipalidad distrital de Chaulán, Huánuco. Asimismo, los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad.

Se aplicó el estadístico rho de Spearman lo cual determinó que existe una relación positiva y significativa entre presencia gobierno electrónico y la administración pública con un coeficiente de correlación de 0.509 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Gobierno electrónico, transparencia, gestión, administración pública.

Abstract

The research entitled "E-government as a management tool to make public administration transparent in the district municipality of Chaulán, Huánuco 2019" had the general objective of determining the influence of e-government as a management tool to make public administration transparent in the district municipality of Chaulan - Huánuco 2019.

The research was developed under the quantitative approach; type of research according to its purpose was basic, with a descriptive and correlational level; non-experimental design with cross section; the sample consisted of 50 officials from the district municipality of Chaulán, Huánuco. Also, the measuring instruments were subjected to validity and reliability.

The Spearman rho statistic was applied, which determined the existence of a negative and significant correlation between the variables, with a coefficient of -0.310 which indicated a weak negative correlation and $p = 0.000 < 0.05$, that is to say, a greater use of the networks social, minor is the school coexistence in the students.

Keywords: Electronic government, transparency, management, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes retos en los gobiernos regionales y municipales, es transparentar la administración mediante la implementación del gobierno electrónico (GE) permitiendo una participación activa del ciudadano con su institución y ésta a la vez pueda conocer dónde y cómo se invierte el presupuesto asignado.

La municipalidad distrital de Chaulán no cuenta con cobertura del servicio de internet, así como otras instituciones distantes a la provincia de Huánuco, circunstancia que dificulta la implementación de aplicativos que ayuden a mejorar la gestión y administración pública en mencionada institución.

Cuando uno navega por el internet, no encuentra información sobre la gestión de la municipalidad distrital de Chaulán, hecho que dificulta en la transparencia, eficiencia y eficacia de la implementación de la modernización del estado.

Implementar las tecnologías de la información, permite a los funcionarios y la población gestionar datos e información de modo eficiente, perfeccionando el rendimiento de los gobiernos, empresas y los ciudadanos, generando un estilo de vida saludable.

En 2003 se crea la ONGEI, entidad que se encarga del desarrollo e implementación tecnológica en la gestión pública (PCM, 2013).

El presente estudio planteo como problemática: ¿Qué relación hay entre gobierno electrónico y administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019?, y se propuso problemas específicos: (1) ¿Qué relación hay entre presencia de GE y administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019?, (2) ¿Qué relación hay entre interacción de GE y administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019? y (3) ¿Qué relación existe entre transacción en GE y administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019?

La transparencia en la administración pública se justifica teóricamente porque nos permite conocer científicamente como incide las TIC en el municipio de Chaulán; y se justifica prácticamente porque permitirá a los funcionarios y la población del distrito de Chaulán conocer los niveles de presencia, interacción y transacción.

El estudio tuvo como principal objetivo: Determinar la relación del gobierno electrónico y administración pública de la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, además de los objetivos específicos: (1) Determinar la relación de presencia en GE y administración pública de la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, (2) Determinar la relación de interacción de GE y administración pública de la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, y (3) Determinar la relación de transacción en el GE y administración pública de la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Finalmente, la investigación presenta como hipótesis general: El GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, e hipótesis específicas: (1) La presencia de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, (2) La falta de interacción de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, y (3) La transacción de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Bieito (2015) desarrolla su investigación en Uruguay, para investigar el avance de implementar un gobierno electrónico a nivel nacional y departamental.

El enfoque fue prospectivo, la metodología empleada es cualitativa. Asimismo, se realizó entrevistas a profundidad y un análisis documental. Además, las entrevistas se desarrollaron a especialistas de tres áreas: reformas y modernización; territorialidad y descentralización; y planificación y gobierno electrónico. El estudio concluye que en el ámbito departamental no cuenta con planificación estratégica que implemente un gobierno electrónico; se constató que existen pocos casos de innovación tecnológica y las agencias nacionales, no fueron importantes para desarrollar planes en el ámbito departamental.

Martínez (2017), desarrollo un trabajo en México, para identificar las variables revisando las webs de dieciséis municipales de América Latina. La investigación realizó estudios comparativos, enfoque cuantitativo, siendo tipo descriptiva. El estudio concluye que se estableció una relación de los conceptos Estado-Gobierno Local y Nueva Gestión Pública-Gobierno Digital, logrando la evaluación de los portales web de gobiernos locales; los gobiernos locales están en una fase intermedia de evolución de sus portales digitales; y el resultado de los portales gubernamentales es 53.64%.

Lizardo (2018), realizó una investigación en Madrid, teniendo como objetivo establecer una asociación del grado de gobierno y percepción de corrupción de la ciudadanía. El estudio fue cuantitativo, explicativo y no experimental. Asimismo, se recogió información de Latinoamérica. Se concluye que las TIC lograron su desarrollo en diversas facetas, así como la interrelación entre la gestión pública y la ciudadanía; se comprobó que dos variables registran las mayores correlaciones con la percepción de la corrupción, como son la democracia e institucionalidad; y los países que lograron el desarrollo del gobierno hasta los niveles emergentes, han tenido impacto en la percepción de corrupción.

Ruiz (2017), desarrollo un trabajo en Colombia, con el objetivo de analizar las estrategias de transparencia, de gobierno y gestión de la información, abordando los países de bajo nivel de corrupción, para ser aplicado al caso colombiano. La investigación según el enfoque fue cualitativa; según su finalidad fue interpretativo y diseño experimental. Concluye que es fundamental el acceso a información, dando conocimiento sobre la ejecución e inversión en los proyectos públicos.

Girón (2013), realizó una investigación en El Salvador, teniendo que evaluar las condiciones de las páginas web en cumplimiento a la Ley. Según el enfoque fue cuantitativa; su finalidad fue básica y tipo descriptivo; el diseño fue no experimental. Se concluyó que los observatorios son instrumentos apropiados para el trabajo de auditoría, permitiendo el seguimiento de las políticas.

Referente a los antecedentes nacionales se han realizado investigaciones, como el trabajo de Fernández (2017), que estableció un nexo de participación y gobierno electrónico en San Martín de Porres. Asimismo, el trabajo fue descriptivo y no experimental, se recolectaron los datos con una encuesta. Se concluyó la existencia de una asociación entre dichas variables.

Montesinos (2017), estableció una relación de gobierno electrónico y satisfacción en Ventanilla. Asimismo, el estudio tipo fue básico, cuantitativo y no experimental. Se utilizó encuesta y los cuestionarios validados por expertos. Concluyó que fue significativa la relación entre las variables.

Mesa (2014), logró identificar las circunstancias adecuadas para ejecutar una política de interoperabilidad. Se utilizó una metodología cualitativa, realizando entrevistas estructuradas aplicándose guías de entrevistas validadas. Concluyó que la Política de Interoperabilidad es fundamental para modernizar el Estado, y para el fortalecimiento interinstitucional y la prestación de servicios digitales.

Chucuya (2016), realizó un trabajo teniendo como objetivo desarrollar un proyecto digital para el mejoramiento de gestión y prestar servicios eficientes a la ciudadanía. Para el presente estudio se empleó la metodología según el enfoque experimental; con naturaleza descriptiva, finalidad básica y el diseño cuasi experimental. Concluyó que la ejecución del modelo en la Municipalidad de Chucuito permite el registro amigable y fácil en el trámite documentario y la página web.

Quinte (2017), manifestó que la tecnología incidió en SMP. El trabajo fue básico y explicativo. Asimismo, se empleó encuestas y un análisis documental. Se concluyó que los gobiernos locales requieren instrumentos que permitan la eficiencia de la gestión, siendo fundamental la implementación tecnológica, logrando un adecuado uso de la información para los funcionarios públicos y los ciudadanos.

A nivel local el estudio de Delgado (2018), busca establecer la relación entre modernización estatal y gobierno electrónico del SIS. Asimismo, fue empleado el método deductivo, tipo básico, cuantitativo y no experimental. Concluyó como significativa la asociación de dichas variables.

Andia (2017) mencionó que la implementación del gobierno electrónico tiene como finalidad prestar un mejor servicio e información a la población, permitiendo que el ciudadano participe e incremente la transparencia.

Layne (2001) señaló que es un fenómeno el gobierno electrónico y su implementación debe ser aplicada apropiadamente.

Esteves (2005) indicó que la implementación de la tecnología sirve como un instrumento en la gestión pública para acciones comerciales y no comerciales.

De igual manera, Lagos (2011) refiere que el gobierno electrónico surge unido al aspecto territorial nacional o locales, relacionado con la toma de decisiones

en un lugar determinado e interactúa con los ciudadanos que obtienen servicios oportunos y transparentes, siendo esencial para el progreso de la institución local.

En la investigación se aplica las dimensiones sostenidas por Andia (2017) para medir el gobierno electrónico.

La primera dimensión es la presencia, en esta etapa se brinda información en internet sobre leyes, reglamentos y documentos, sin relacionarse con la ciudadanía (Andia, 2017).

El portal se emplea como una página que brinda acceso a otras y permite que se encuentre información gubernamental, allí los ciudadanos ubican información actual. Asimismo, es fundamental por la información disponible.

La segunda dimensión es la interacción, que consiste en la interrelación entre el gobierno, empresas y los ciudadanos. En ese sentido, para el mejoramiento y simplificación de los procesos en el gobierno, se abren canales de comunicación para los ciudadanos y el gobierno (Andia, 2017).

Además, existen correos electrónicos de funcionarios públicos que les permite interactuar con la ciudadanía. Asimismo, es esencial la interacción a través de diferentes medios entre la ciudadanía y el gobierno.

La tercera dimensión es la transacción, permitiendo realizar trámites, impuestos y pago de tasas a través de la virtualidad, impulsando la efectividad y participación ciudadana (Andia, 2017).

La cuarta dimensión es la transformación, existen cambios en la forma de relacionarse el gobierno con el ciudadano. En ese sentido, cambia la forma de actuar del gobierno obteniendo beneficios los ciudadanos y empresas (Andia, 2017).

En esta fase, se emplea las páginas web para brindar servicios públicos adecuados. En ese sentido, la ciudadanía puede realizar transacciones de forma rápida y segura, como el pago de impuestos, actas de defunción y nacimiento, licencias de conducir, entre otros.

Además, es vital la transparencia para la apertura y conocimiento a los ciudadanos sobre las competencias del Estado, constituyéndose como un principio

protegido por la constitución. En ese sentido, es un elemento transcendental que rige a las autoridades y funcionarios públicos.

Asimismo, la transparencia al ser un principio constitucional tiene una jerarquía, indicando que se ubica por encima de leyes y normas del sistema jurídico (PCM, 2013).

Según Bolívar y García (2014) la administración estatal es la encargada de los recursos, cuyo objetivo es cumplir los fines establecidos por el Estado.

Asimismo, la administración pública es la actividad que realizan las autoridades estatales, a través de las leyes, normas y principios para la satisfacción colectiva (Galindo, 2000).

En la investigación se emplea las dimensiones sostenidas por Galindo (2000) para medir administración pública.

La primera dimensión es el proceso administrativo, consiste en una secuencia de acciones establecidas y que guían el desarrollo del proceso produciendo el acto administrativo (Galindo, 2000).

Ramírez y Ramírez (2017) refieren que es una serie que se desarrolla desde la decisión, planificación, comunicación y la supervisión, por tanto, se debe definir el objeto, un análisis situacional, planteamiento de alternativas, análisis FODA y las decisiones.

La segunda dimensión es la planeación, trata sobre el establecimiento de objetivos y la elección de acciones para su logro, basado en la investigación y elaboración de un proyecto que debe ser realizado (Galindo, 2000).

También, Chiavenato (2014) precisa que la planeación define los objetivos y es un modelo para seguir. En ese sentido, se establece los objetivos y planes a alcanzar.

La tercera dimensión es la organización, definida como la creación de una estructura para la utilización de los recursos, establecimiento de jerarquías y actividades, con la finalidad de su realización y la simplificación de competencias colectivas (Galindo, 2000).

Chiavenato (2014) manifestó que la organización es una entidad de la sociedad conformada por individuos y que tienen objetivos como ganancias o satisfacción colectiva. Por lo tanto, su estructura se divide por la distribución y roles de sus integrantes.

La cuarta dimensión es la dirección, que trata sobre la realización de los planes en relación con la organización, a través del trabajo del grupo mediante la comunicación, motivación y supervisión (Galindo, 2000).

Asimismo, Chiavenato (2014) hace referencia que la dirección se realiza luego que se ha diseñado la planificación y se ha establecido organizacionalmente. Por lo tanto, la dirección implica la acción y energía de sus miembros, por lo cual está relacionada con la acción de las personas.

La quinta dimensión es el control, que consiste en la evaluación y medición de los planes, con la finalidad de encontrar distorsiones u errores, con el objetivo de disponer medidas adecuadas (Galindo, 2000).

Chiavenato (2014) menciona que el control tiene como finalidad el aseguramiento de los resultados de lo planificado y dirigido manteniendo su relación con los objetivos determinados. Por tanto, el control busca la comprobación, es decir, si la acción que está controlada alcanzará los objetivos establecidos con anterioridad.

Asimismo, el control tiene una función trascendental en la administración estatal, puesto que se comprueba las decisiones tomadas, y a su vez, busca vigilar que las decisiones tomadas se lleguen a cumplir (Ramírez y Ramírez, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se realizó con enfoque cuantitativo, puesto que surge de la observación de los hechos, se midieron las variables, asimismo se tiene una muestra representativa, se plantearon hipótesis los cuales han sido contrastados y sus resultados se generalizaron (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La finalidad del estudio básico. Sierra (2007) señala que se fundamenta en otra investigación, y descriptivo, puesto que reseña las propiedades, y es correlacional, ya que se constituyó el nivel de correlación.

3.1.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) mencionaron en el estudio no experimental no se manipulan dichas variables y el recojo de información se realizó en una oportunidad (anexo 1).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Es el empleo de TIC en gestión estatal cuyo fin es mejorar los servicios públicos, incentivando la participación ciudadana y transparencia (Andia, 2017).

Definición operacional: Se mide a través de una serie de preguntas de escala ordinal que tiene 29 ítems considerando cuatro dimensiones (anexo 2).

Indicadores: La dimensión presencia, contiene tres indicadores: Información, relación y estructura organizacional; asimismo, la dimensión interacción, contiene dos indicadores: Ciudadanos y la gestión, y comunicación; además, la dimensión transacción, contiene dos indicadores: Trámites y pago virtual; y por último la dimensión transformación, contiene tres indicadores: Participación, transparencia y colaboración.

Escala de medición: La escala de Likert de nivel ordinal con alternativas.

Variable 2: Administración pública

Definición conceptual: Un grupo de organismos, normas, leyes y principios que realizan las autoridades para la satisfacción de la ciudadanía (Galindo, 2000).

Definición operacional: Se mide con una serie de preguntas en escala ordinal con una suma de 25 ítems que se desglosan de las cinco dimensiones (anexo 3).

Indicadores: La dimensión proceso administrativo, contiene un indicador: Leyes administrativas; asimismo, la dimensión planeación, contiene un indicador: Objetivos; además, la dimensión organización, contiene dos indicadores: Estructura organizacional y recursos; también, la dimensión dirección, contiene dos indicadores: Ejecución de planes y trabajo en equipo; y finalmente la dimensión control, contiene dos indicadores: Evaluación y medición.

Escala de medición: La escala Likert de nivel ordinal con alternativas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ha sido integrada por 100 funcionarios del municipio de Chaulán.

Para Jany (1994) y citado por el autor Bernal (2010), sostiene que es el total de un fenómeno de investigación, incorporando todos los agentes a analizar y son contabilizados para el estudio.

Criterio exclusión: En el estudio se excluyeron a los funcionarios que no asistan a labores o están de licencia.

3.3.2. Muestra

Se trabajó con una muestra representativa de 80 servidores del municipio de Chaulan, Huánuco y se aplicó una ecuación detallada (anexo 4).

3.3.3. Muestreo

Probabilístico estratificado, puesto que la municipalidad distrital de Chaulan laboran varios trabajadores en diferentes áreas y pueden ser escogidos. Asimismo, Hernández et al. (2014) precisaron que un miembro puede integrar una muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó una encuesta y el cuestionario.

La encuesta

Bernal (2010) mencionó que es utilizada para recoger información y se sustenta en ítems con relación a indicadores y dimensiones.

El cuestionario

Arias (2012) mencionó que se compone de preguntas que se aplican a los investigados, además refirió que el investigador lo emplea en un determinado momento.

Ficha técnica 1

Nombre: Cuestionario del gobierno electrónico

Autor: Andia (2017).

Adaptado: Coz (2019).

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Varones y mujeres funcionarios de la municipalidad distrital de Chaulan

Asimismo, la tabla 1, nos menciona la fiabilidad de la variable gobierno electrónico (anexo 5).

Ficha técnica 2

Nombre: Cuestionario en la administración pública

Autor: Galindo (2000)

Adaptado: Josué Coz Caqui

Año: 2019

Administración: Individual

Aplicación: Varones y mujeres funcionarios de la municipalidad distrital de Chaulan

Significación: Transparencia de la gestión

Validez:

Se realizó la validez por profesionales conocedoras de la variable investigada (anexo 6).

Confiabilidad:

Se efectuó una prueba para examinar ítems con Alfa de Cronbach, participaron 25 personas.

Asimismo, fiabilidad de variable 1 es 0,835 (anexo 7).

Además, la tabla 4, nos menciona la fiabilidad de la variable administración pública (anexo 8).

3.5. Procedimiento

Se solicitó la autorización a la alcaldesa de la municipalidad distrital de Chaulán con una solicitud. Después, se reunió a funcionarios de áreas para indicarles sobre el llenado de cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el instrumento a funcionarios que no eran parte de la muestra, el análisis estadístico indicó una alta confiabilidad.

Segundo, se aplicaron instrumentos elaborándose una matriz de datos; posteriormente se empleó el SPSS para la transformación de los totales de variables.

Para la contratación de hipótesis, se llegó a plantear la hipótesis nula y luego fue refutada a través del estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se gestionaron autorizaciones y fueron anónimos dichos instrumentos. Asimismo, se ha respetado el derecho de autor cuando se han utilizado citas textuales o indirectas.

IV. RESULTADOS

Descripción de resultados de las variables

Tabla 5

Descripción de resultados de gobierno electrónico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12.5
Medio	53	66.3
Alto	17	21.3
Total	80	100.0

Nota: Base de datos.

Figura 2

Descripción de resultados de gobierno electrónico

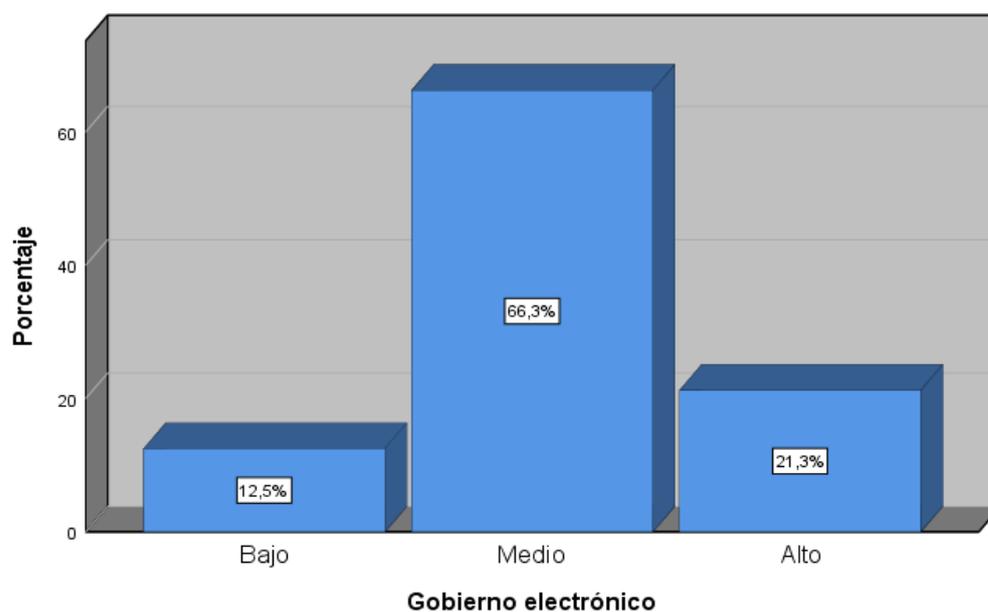


Tabla 5 y figura 2, de 80 trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 66.3% indicaron un nivel medio respecto al gobierno electrónico, 21.3% nivel alto y 12.5% nivel bajo.

Tabla 6

Descripción de resultados de administración pública

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	3	3.8
Proceso	41	51.2
Logrado	46	45.0
Total	80	100.0

Nota: Base de datos.

Figura 3

Descripción de resultados de administración pública

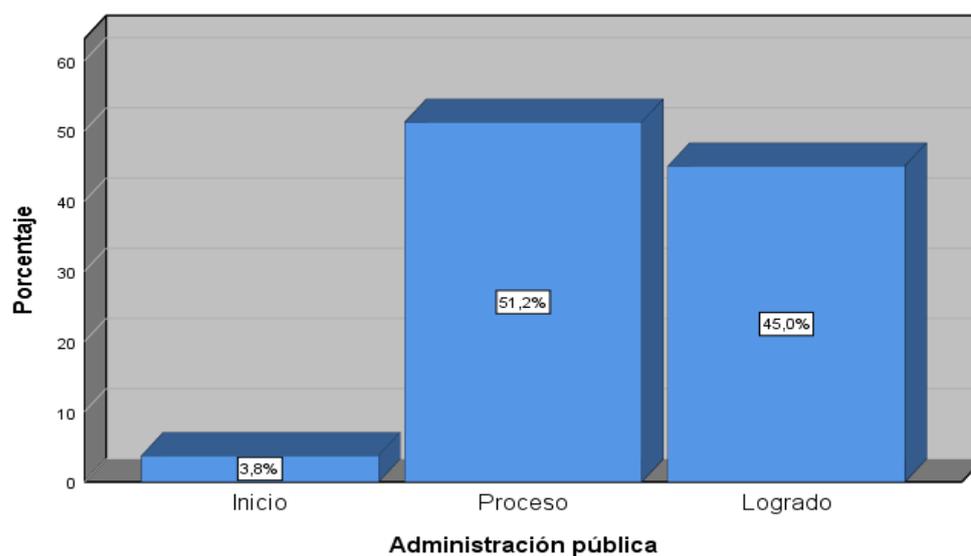


Tabla 6 y figura 3, de 80 trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 51.2% indicaron un nivel en proceso respecto al gobierno electrónico, 45% nivel logrado y 3.8% nivel en inicio.

Tablas cruzadas de las variables

Tabla 7

Tablas de contingencia de presencia de gobierno electrónico con la administración pública

Presencia del gobierno electrónico	Administración pública						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	F	%	F	%	F	%		
Bajo	3	100	14	34.1	3	8.3	20	25
Medio	0	0	27	65.9	23	63.9	50	62.5
Alto	0	0	0	0	10	27.8	10	12.5
Total	3	100	41	100	36	100	80	100

Nota: Base de datos.

Figura 4

Niveles de presencia de gobierno electrónico y administración pública

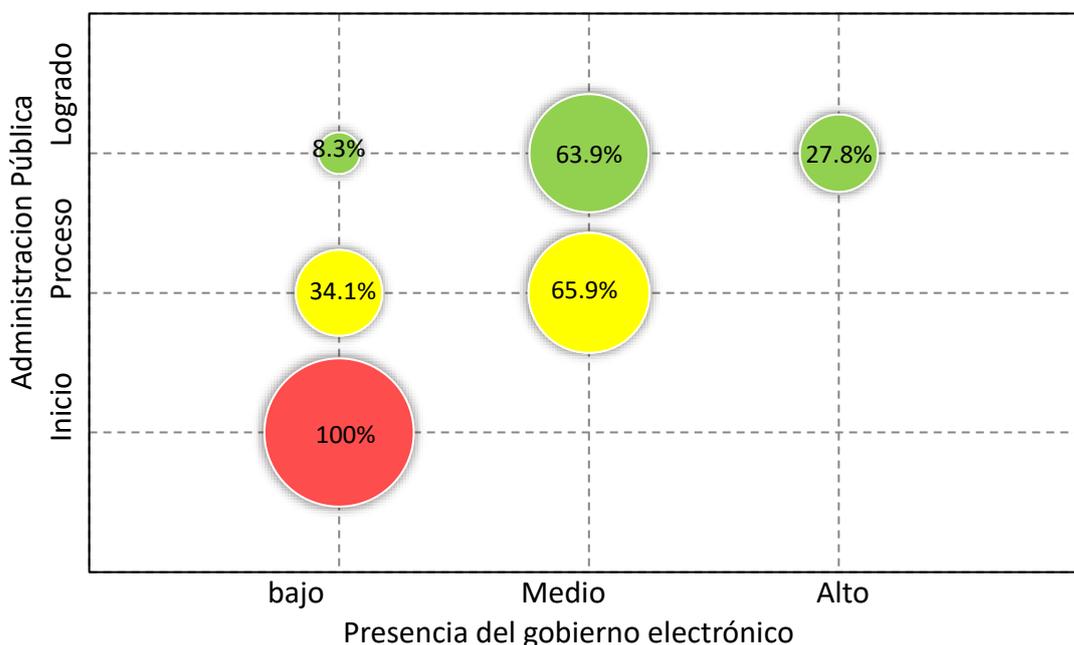


Tabla 7 y figura 4, de trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 100% que representan a 3 trabajadores indicaron un nivel en inicio de administración pública y nivel bajo de GE; 65.9% nivel en proceso en administración

pública y un nivel medio de presencia del gobierno electrónico, y 63.9% un nivel logrado de administración pública y un nivel alto en presencia de GE.

Tabla 8

Tablas de contingencia de interacción de gobierno electrónico con la administración pública

Interacción del gobierno electrónico	Administración pública						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	F	%	F	%	f	%		
Bajo	2	66.7	8	19.5	1	2.8	11	13.8
Medio	1	33.3	27	65.9	18	50	46	57.5
Alto	0	0	6	14.6	17	47.2	23	28.7
Total	3	100	41	100	36	100	80	100

Nota: Base de datos.

Figura 5

Niveles de interacción de gobierno electrónico y administración pública

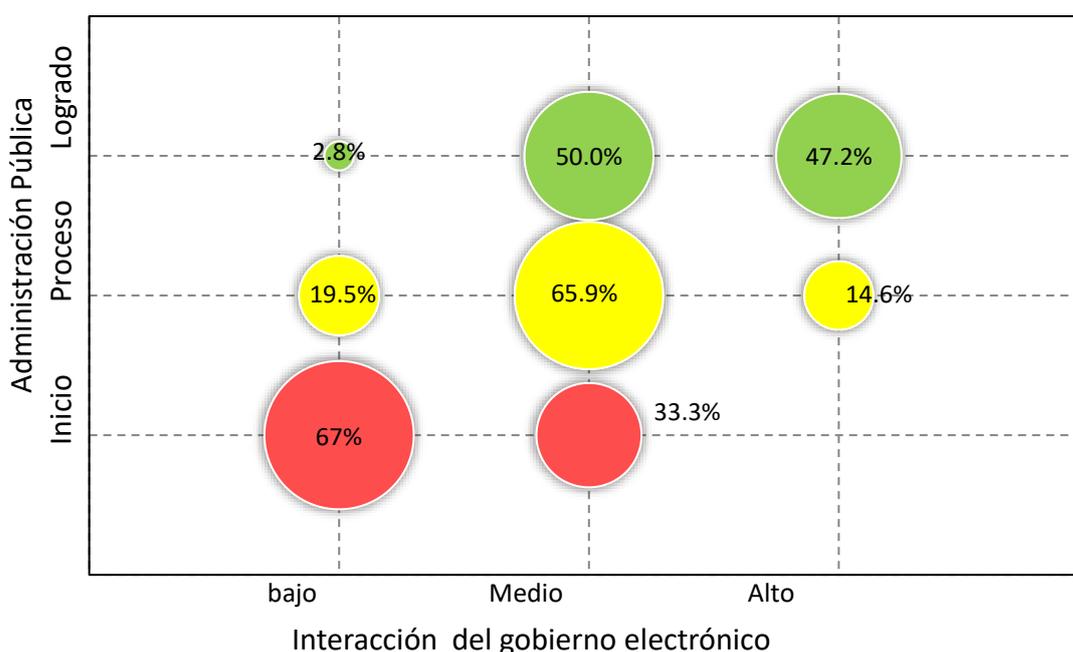


Tabla 8 y figura 5, de trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 67% indicaron un nivel en inicio de administración pública y nivel bajo de GE; 65.9% nivel en proceso en administración pública y un nivel medio de interacción del gobierno electrónico, y 47.2 % un nivel logrado de administración pública y un nivel alto en interacción de GE.

Tabla 9

Tablas de contingencia de transacción de gobierno electrónico con la administración pública

Transacción del gobierno electrónico	Administración pública						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	F	%	F	%	f	%		
Bajo	2	66.7	13	31.7	5	13.9	20	25
Medio	1	33.3	17	41.5	14	38.9	32	57.5
Alto	0	0	11	26.8	17	47.2	28	28.7
Total	3	100	41	100	36	100	80	100

Nota: Base de datos.

Figura 6

Niveles transacción de gobierno electrónico y administración pública

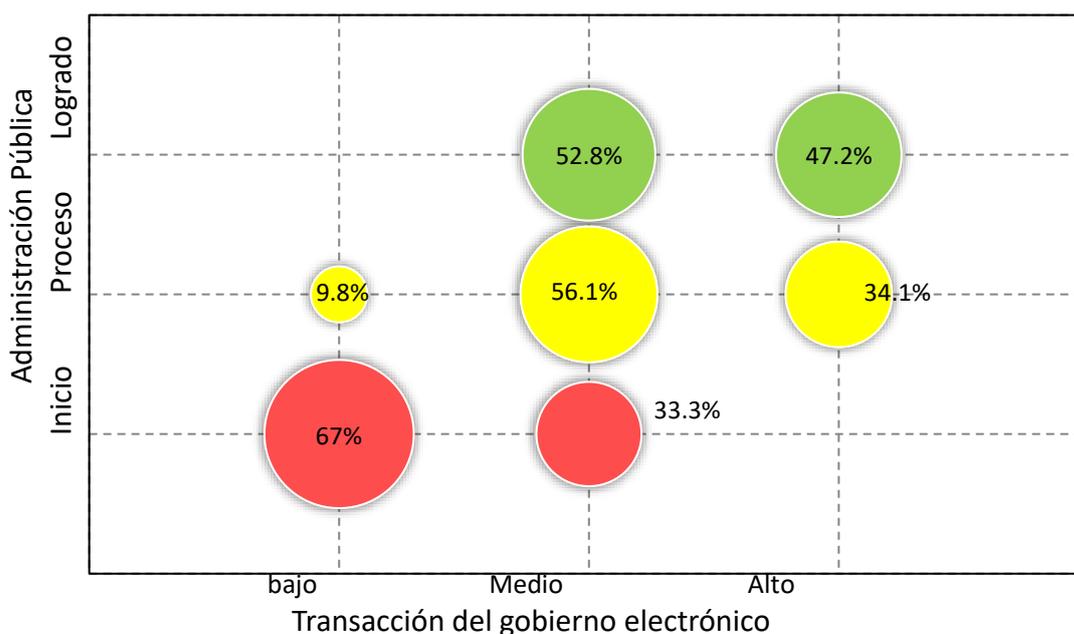


Tabla 9 y figura 6, de trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 67% indicaron un nivel en inicio de administración pública y un nivel bajo en transacción del gobierno electrónico; el 41.5% un nivel en proceso en administración pública y un nivel medio de transacción del gobierno electrónico, y 47.2% un nivel logrado de administración pública y un nivel alto en transacción del GE.

Tabla 10

Tablas de contingencia de transformación de gobierno electrónico con la administración pública

Transformación del gobierno electrónico	Administración pública						Total	
	inicio		Proceso		Logrado			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	2	66.7	4	9.8	0	0	6	7.5
Medio	1	33.3	23	56.1	19	52.8	43	53.8
Alto	0	0	14	34.1	17	47.2	31	38.8
Total	3	100	41	100	36	100	80	100

Nota: Base de datos.

Figura 7

Niveles de transformación de gobierno electrónico y administración pública

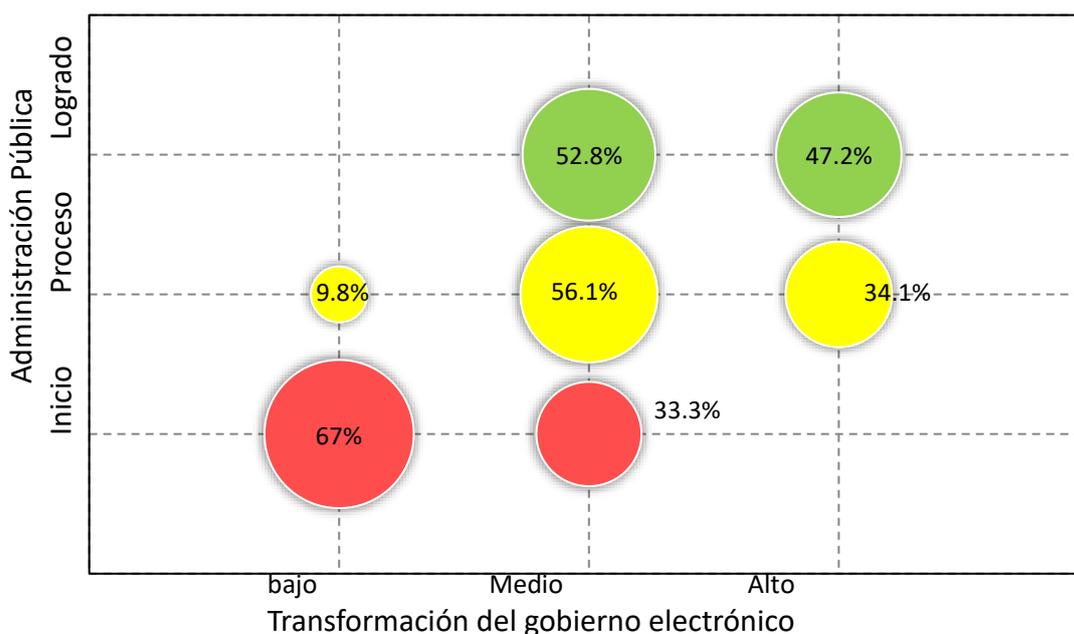


Tabla 10 y figura 7, de trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, el 67% indicaron un nivel en inicio de administración pública y un nivel bajo respecto a la transformación del gobierno electrónico; el 56.1% un nivel en proceso en administración pública y un nivel medio de transformación del gobierno electrónico, y 52.8% un nivel logrado de administración pública y nivel alto de transformación del gobierno electrónico.

Prueba de hipótesis general:

H0: El GE no se relaciona con transparencia de la administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

H1: El GE se relaciona con transparencia de la administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Regla de decisión:

“p” >0.05, se acepta H0.

“p” <0.05, se rechaza H0.

Tabla 11

Correlación entre gobierno electrónico y administración pública

		Correlaciones		
			Gobierno electrónico	Administración pública
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Administración pública	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11, mostró la existencia de relación positiva y significativa del gobierno electrónico y administración pública; mostrando una correlación entre variables de 0.421 determinando correlación positiva débil; por ello rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1:

H0: La presencia de GE no se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

H1: La presencia de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Tabla 12

Correlación entre presencia de GE y administración pública

		Correlaciones		
			Administración	
			Publica	Presencia
Rho de Spearman	Administración pública	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Presencia	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 dedujo que hay una relación positiva y significativa entre presencia gobierno electrónico y administración pública habiendo un coeficiente de correlación con valor de 0.509 indicando correlación positiva media de variables; por tanto, rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2:

H0: La interacción de GE no se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

H1: La interacción de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Tabla 13

Correlación entre interacción de GE y administración pública

		Correlaciones		
			Administración pública	Interacción
Rho de Spearman	Administración pública	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Interacción	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13, deduce la existencia de una relación positiva y significativa de interacción gobierno electrónico y administración pública, mostrando una correlación entre variables de 0.446 determinando la correlación positiva débil, por lo que rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3:

H0: La transacción de GE no se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

H1: La transacción de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Tabla 14

Correlación entre transacción de GE y administración pública

Correlaciones			Administración pública Transacción	
Rho de Spearman	Administración pública	Coeficiente de correlación	1,000	,298**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	80	80
	Transacción	Coeficiente de correlación	,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 14, muestra la existencia de una relación positiva y significativa de transacción gobierno electrónico y administración pública, indicando la correlación positiva débil de acuerdo al valor de 0.298, por ello rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 4:

H0: La transformación de GE no se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

H1: La transformación de GE se relaciona con administración pública en la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019.

Tabla 15

Correlación entre transformación de GE y administración pública

		Correlaciones		
			Administración pública	Transformación
Rho de Spearman	Administración pública	Coefficiente de correlación	1,000	,264*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	80	80
	Transformación	Coefficiente de correlación	,264*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 15, se aprecia la relación positiva y significativa de gobierno electrónico y administración pública; mostrando la correlación positiva débil de acuerdo al resultado 0.264, por tanto no se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general, mostró una asociación positiva y significativa de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, hallándose el valor de 0.421 mostrándose la correlación positiva débil; asimismo el 66.3% indicaron un nivel medio de gobierno electrónico, 21.3% nivel alto y 12.5% nivel bajo. Estos resultados tienen similitud con la tesis de Fernández (2016) en que lo tecnológico es beneficioso en San Martín de Porres, ha fortalecido la gestión pública y la interacción con la población; a su vez el estudio de Montesinos (2017), concluye que la participación ciudadana es uno de los valores fundamentales de gobierno electrónico y coinciden en un nivel de relación débil y positiva.

Respecto a la administración pública se tienen los estudios realizados por Ríos (2018), en el que concluye que reconocer y motivar a los funcionarios influye en el cumplimiento de sus trabajos asignadas según su cargo.

Correspondiente al objetivo específico 1, verificó una asociación positiva y significativa entre presencia de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con valores de 0.509 concluyendo correlación positiva media. El 65.9% indicaron un nivel en proceso en administración pública y nivel medio de presencia del gobierno electrónico, y 63.9% un nivel logrado en administración pública y nivel alto en presencia del gobierno electrónico; asimismo en el trabajo realizado de Fernández (2017) señaló el nexo del gobierno electrónico y participación. Por otro lado, Montesinos (2018) indica que las variables del gobierno electrónico se relacionan y se determinó un nivel de relación moderada y positiva.

En relación con el objetivo específico 2, los hallazgos indicaron una asociación positiva y significativa entre interacción de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad de Chaulán – Huánuco 2019, con un valor de 0.446 indicaron la correlación positiva débil. Donde

el 67% indicaron un nivel en inicio de administración pública y un nivel bajo del gobierno electrónico; el 65.9% un nivel en proceso en administración pública y nivel medio de interacción del gobierno electrónico, y 47.2 % nivel logrado en administración pública y nivel alto en interacción de GE. Al respecto Montesinos (2018) indicó un nexo de interacción y satisfacción de los usuarios, generando un efecto positivo en la población.

Respecto al objetivo específico 3, los hallazgos indicaron una asociación positiva y significativa entre transacción de GE y administración estatal según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con valor de 0.298 mostrando la correlación positiva débil. El 67% indicaron un nivel en inicio de administración pública y un nivel bajo de transacción del gobierno electrónico; el 41.5% mencionaron nivel en proceso en administración pública y nivel medio de transacción del gobierno electrónico, y el 47.2% nivel logrado en administración pública y alto en transacción del gobierno electrónico. Para Fernández (2017) existe una asociación entre transacción de gobierno electrónico y participación, generando grandes beneficios para entidad y el usuario. Mientras que para Montesinos (2018) se relaciona significativamente la transacción con la satisfacción del usuario, esto permite que la entidad pueda brindar la mayor información posible en la plataforma virtual, causa que produce interacción y relación entre gobierno-ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se comprobó una asociación positiva de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con un valor de coeficiente de 0.421.

Segundo:

Se validó una asociación positiva de presencia de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con un valor de 0.509.

Tercero:

Se comprobó una asociación positiva de interacción de GE y administración estatal según trabajadores de municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con un valor de 0.446.

Cuarto:

Se validó una asociación positiva de transacción de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, con un resultado de 0.298.

Quinto:

Se verificó una asociación positiva de transformación de gobierno electrónico y administración pública según trabajadores de la municipalidad distrital de Chaulán – Huánuco 2019, hallándose un valor de 0.264.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Propone mejorar la ejecución de gobierno electrónico en la municipalidad de Chaulán, generando valor agregado a la administración pública. Urge la reestructuración de la página web, con plataformas virtuales que generen interacción con el ciudadano.

Segundo:

La municipalidad debe elaborar un proyecto de implementación del gobierno electrónico rumbo al bicentenario, acción que generará presencia ante los pobladores de la zona y permitirá articular la administración pública con los ciudadanos.

Tercero:

Las plataformas virtuales deben generar interacción con el ciudadano, para lo cual la municipalidad debe designar un encargado en implementar, monitorear y corregir la ejecución del proyecto de gobierno electrónico.

Cuarto:

Otro de los grandes saltos en el gobierno electrónico es la transacción, para lo cual las plataformas virtuales de la municipalidad de Chaulán deben contar con acceso a las diferentes formas de pago por los servicios o tramites que preste la institución.

Quinto:

La implementación de este proyecto debe servir para que el alcalde o alcaldesa de la municipalidad pueda escuchar e interactuar con el ciudadano y así tomar decisiones sobre la gestión municipal.

REFERENCIAS

- Andia, W. (2017). Manual de Gestión Pública, Lima, Perú.
http://www.sancristoballibros.com/libro/manual-de-gestion-publica-cd-rom_28399
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. (3ra edición) México: Pearson Educación.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bieito, M. (2015). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay. [Tesis doctoral, Universitat Oberta de Catalunya].
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/369307#page=1>
- Bolívar, J. y García, G. (2014). Fundamentos de la gestión pública hacia un Estado eficiente.
<https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789586829403/Fundamentos+De+La+Gesti%C3%B3n+P%C3%ABblica>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8va. ed.). México: Mc Graw Hill.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Antiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Delgado, L. (2018). Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS impediendo del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25269/Delgado_GLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteves, J. (2005). Análisis del gobierno electrónico municipal en España. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa. https://www.latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf

Fernández, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Girón, O. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información. http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e_tesisoscargiro_n.pdf

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. (5a ed.). México: Mc Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Santiago, Chile: editorial CIPOD. https://www.academia.edu/24778414/GOBIERNO_ELECTR%C3%93NICO_MUNICIPAL

Layne, K. y J. Lee (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four, Stage Model. Government Information, Quarterly 18: 122-136. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X01000661>

- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Martínez, F. (2017). "Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay". [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montesinos, L. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PCM (2013). Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. [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)
- Ramírez, A., Ramírez, R, y Calderón. E (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, Revista Contribuciones a la Economía. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ríos, W. (2018). Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21654/Rios_A_W.pdf?sequence=1

Ruiz, E. (2017). Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada a la transparencia: Caso colombiano. [Tesis de grado, Universidad de la Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas_informacion_documentacion

Sierra, R. (2007). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios (14va ed.). Madrid, España: International Thomson Editores y Paraninfo, S.A.

https://www.academia.edu/11645969/T%C3%A9cnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Social

Quinte, I. (2017). La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes].

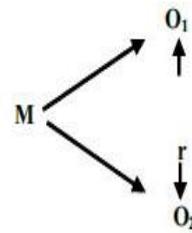
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/204/T037_44_113187_T%20%20MONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1:

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1: Gobierno Electrónico

O2: Observación de la variable 2: Administración Pública

r: Relación

Anexo 2. Operacionalización de la variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Es el empleo de TIC en gestión estatal cuyo fin es mejorar los servicios públicos, incentivando la participación ciudadana y transparencia (Andia, 2017).	Se mide a través de una serie de preguntas de escala ordinal que tiene 29 ítems considerando cuatro dimensiones (anexo 2).	Presencia	Información	1,2,3,4,5,6	1: Inicio. 2: Proceso. 3: Logrado.	Bajo: 24 – 55 Medio: 56 – 87 Alto: 88 – 120
			Relación			
			Estructura organizacional			
		Interacción	Ciudadanos y la gestión	7,8,9,10,11,		
			Comunicación	12		
		Transacción	Trámites	13,14,15,		
			Pago virtual	16,17,18		
		Transformación	Participación	19,20,21,22, 23,24		
			Transparencia			
			Colaboración			

Anexo 3. Operacionalización de la variable 2: Administración pública

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Un grupo de organismos, normas, leyes y principios que realizan las autoridades para la satisfacción de la ciudadanía (Galindo, 2000).	Se mide con una serie de preguntas en escala ordinal con una suma de 25 ítems que se desglosan de las cinco dimensiones (anexo 3).	Proceso administrativo	Leyes administrativas	1,2,3,4,5,6,7	1: Inicio. 2: Proceso. 3: Logrado.	Inicio: 25-58 Proceso: 59-92 Logrado: 93-125
		Planeación	Objetivos	8,9,10,11,12,13,14		
		Organización	Estructura organizacional	15,16,17,18		
			Recursos			
		Dirección	Ejecución de planes	19,20,21,22		
			Trabajo en equipo			
		Control	Evaluación	23,24,25		
			Medición			

Anexo 4.

Ecuación de muestra representativa

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

- z = 1.96 (Nivel de confianza = 95%)
- p = 0.5
- q = 0.5
- e = 0.05 (5% de error muestral)
- N = 100
- n = 80

Anexo 5.

Tabla 1

Fiabilidad de la variable gobierno electrónico

Variable y dimensiones	Niveles y rangos		
	Bajo	Medio	Alto
Gobierno electrónico	[24 – 55]	[56 – 87]	[88 – 120]
D1: Presencia	[10 – 23]	[24 – 37]	[38 – 50]
D2: Interacción	[6 - 13]	[14 – 21]	[22 – 30]
D3: Transacción	[8 – 18]	[19 – 29]	[30 – 40]
D3: Transformación	[8 – 18]	[19 – 29]	[30 – 40]

Nota: Tomado de Andia (2017).

Anexo 6.

Tabla 2

Validez por juicio de expertos del instrumento administración pública

N°	Grado Académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctora	Dora Lourdes Ponce Yactayo	Suficiencia

Nota: Certificados de validez.

Anexo 7.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable gobierno electrónico

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	0.835	25

Nota: Prueba piloto (2019).

Anexo 8.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable administración pública

Variable y dimensiones	Niveles y rangos		
	Bajo	Medio	Alto
Administración pública	[30; 69]	[70; 110]	[111;150]
D1: Proceso administrativo	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]
D2: Organización	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]
D3: Transacción	[8 – 18]	[19 – 29]	[30 – 40]
D4: Dirección	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]
D5: Control	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]

Nota: Certificados de validez.

Anexo 9

Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito cómo conocer los niveles del gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Chaulan, en la cual los ítems están referidos al portal web. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

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

El Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Chaulan – Huánuco 2019.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Se observa que la información en la WEB está actualizada (datos recientes).	1	2	3	4	5
2	La página inicial (portal web de la municipalidad de Chaulan es un punto de entrada a otras páginas.	1	2	3	4	5
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	1	2	3	4	5
4	El portal web Tiene opciones para realizar búsquedas de Información.	1	2	3	4	5
5	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan en la municipalidad.	1	2	3	4	5
6	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	1	2	3	4	5
7	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	1	2	3	4	5
8	Mediante el portal web se puede buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	1	2	3	4	5
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea) que responda las interrogantes de los usuarios.	1	2	3	4	5
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	1	2	3	4	5
11	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5

12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	1	2	3	4	5
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	1	2	3	4	5
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	1	2	3	4	5
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	1	2	3	4	5
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	1	2	3	4	5
17	Ha realizado algún trámite a través del sitio web.	1	2	3	4	5
18	La municipalidad le entregó algún certificado en forma directa a través del sitio web.	1	2	3	4	5
19	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	1	2	3	4	5
20	Accede a contenidos del sitio web desde un celular.	1	2	3	4	5
21	En alguna oportunidad la municipalidad envió información a su teléfono.	1	2	3	4	5
22	Considera que el teléfono de la municipalidad debe estar disponible en todo momento.	1	2	3	4	5
23	Haces seguimiento de un trámite, así no haya sido iniciado vía online.	1	2	3	4	5
24	Ha participado de algún foro de discusión abocado a las problemáticas comunales u otras instancias impulsadas por la municipalidad.	1	2	3	4	5

Anexo 10

Cuestionario de Administración pública

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito cómo influye el gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Chaulan. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

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

El Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Chaulan – Huánuco 2019.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
1	El proceso administrativo está en función del interés público	1	2	3	4	5
2	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público	1	2	3	4	5
3	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	1	2	3	4	5
4	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	1	2	3	4	5
5	La misión refleja la situación real de la organización.	1	2	3	4	5
6	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	1	2	3	4	5
7	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
8	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	1	2	3	4	5
10	Las actividades son designadas en forma equitativa.	1	2	3	4	5
11	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	1	2	3	4	5
12	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	1	2	3	4	5

13	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores	1	2	3	4	5
14	La designación del personal es asumido por un área determinada	1	2	3	4	5
15	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
16	La comunicación es el factor clave de la organización.	1	2	3	4	5
17	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	1	2	3	4	5
18	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	1	2	3	4	5
19	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	1	2	3	4	5
20	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	1	2	3	4	5
21	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	1	2	3	4	5
22	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	1	2	3	4	5
23	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	1	2	3	4	5
24	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	1	2	3	4	5
25	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	1	2	3	4	5

Anexo 11

Prueba piloto: Gobierno Electrónico

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		
1	4	3	3	4	3	3	4	1	1	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
2	3	5	3	5	1	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	2	5	3	4	4	5	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	5	3	3	4	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	
4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	3	3	1	2	1	1	4	3	3	1	1	1		
5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	1	1	1	5	1	3	3	3	3	3	1	1	1	
6	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	2	1	3	2	2	1	2	3		
7	5	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	5	3	3	2	3	1	3	1	4	5	4	2		
8	2	5	3	3	3	5	2	4	3	4	2	4	3	1	3	1	4	3	3	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
9	4	3	5	4	4	5	5	5	2	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	
10	2	4	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	4	2	5	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
11	2	4	3	3	3	4	5	2	2	4	3	4	5	2	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	1	1	5	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3		
12	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3		
13	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	
14	3	5	4	4	4	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	5	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	
15	3	1	1	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	4	2	3	3	3	1	4	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1		
16	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1	2	4	1	2	2	2	3	2	3	3	1	4		
17	4	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	1	4	3	3	3	5	2	3	3	1	1	4	3	5	1	1	4	1	2	1	2	2		
18	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
19	3	4	2	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	3	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	2	5	4	1	2	4	3		
20	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	1	1	3	2	3	3	2	1	1	3	1	2	1		
22	4	4	4	2	2	3	3	4	1	5	4	3	5	3	4	1	5	3	5	3	3	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	
23	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	4	4	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
25	3	5	2	3	1	2	3	3	1	4	1	3	5	4	5	1	4	5	5	5	1	5	3	4	1	1	1	1	4	1	5	2	4	1	1	1	1	1	

Anexo 12

Base de datos: Gobierno Electrónico

N.º	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	TOTAL PRESENCIA	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	TOTAL DE INTERACCIÓN	P 17	P 18	P 19	P 20	TOTAL DE TRANSACCIÓN	P 21	P 22	P 23	P 24	TOTAL DE TRANSFERENCIA	TOTAL DE DIMENSIONES
1	1	1	3	2	3	3	3	4	5	4	29	5	2	2	3	4	4	20	4	3	2	3	12	3	4	3	2	12	73
2	3	3	4	4	3	2	4	2	1	1	27	2	5	3	4	5	5	24	1	3	4	3	11	3	4	4	2	13	75
3	1	1	2	2	2	4	4	2	3	1	22	1	2	2	4	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	77
4	1	1	3	1	2	3	4	2	3	1	21	1	2	3	4	5	5	20	4	5	4	5	18	5	4	3	4	16	75
5	3	2	4	3	3	3	4	1	1	2	26	5	2	3	5	4	3	22	5	4	4	4	17	4	4	1	1	10	75
6	1	1	2	2	2	2	3	4	4	3	24	3	3	4	3	2	4	19	3	2	3	3	11	2	2	3	4	11	65
7	1	1	2	2	2	2	3	4	1	2	20	3	4	5	1	5	5	23	4	3	2	2	11	3	2	4	2	11	65
8	1	1	2	1	1	4	4	3	3	2	22	2	2	3	4	3	5	19	2	2	2	2	8	3	4	2	3	12	61
9	1	1	2	1	3	2	3	5	1	4	23	3	4	3	2	4	2	18	1	2	1	2	6	4	4	3	3	14	61
10	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33	4	3	3	4	3	3	20	2	3	2	3	10	2	3	4	3	12	75
11	1	1	3	1	1	4	4	3	1	1	20	3	3	4	4	3	4	21	3	1	1	3	8	1	1	2	3	7	56
12	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	37	2	5	4	1	4	1	17	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	89
13	1	1	3	3	1	1	3	3	1	4	21	3	3	3	3	4	3	19	1	1	1	1	4	1	4	3	2	10	54
14	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	18	3	3	2	1	1	2	12	1	1	1	1	4	3	4	1	4	12	46
15	1	3	2	4	5	5	5	5	1	1	32	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	79
16	1	4	3	2	5	5	5	5	1	1	32	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	79
17	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	3	4	4	23	5	4	1	5	15	1	5	4	1	11	82
18	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	5	26	4	4	1	1	10	1	5	4	1	11	80
19	1	3	2	4	5	5	5	5	1	1	32	4	4	4	5	4	4	25	1	1	5	1	8	5	4	1	1	11	76
20	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80
21	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	5	4	4	25	1	1	5	1	8	5	4	1	1	11	77
22	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	1	7	5	4	1	1	11	76
23	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80
24	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80

2 5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	2	36	3	3	3	3	4	3	19	4	4	5	5	18	5	3	5	5	18	91
2 6	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80
2 7	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80
2 8	1	1	3	2	3	3	2	3	4	2	24	2	3	1	3	3	3	15	2	2	3	3	10	2	5	3	2	12	61
2 9	1	4	2	4	3	5	4	5	5	1	34	1	4	4	4	5	4	22	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	78
3 0	1	4	2	4	5	5	5	5	1	1	33	4	4	4	4	5	4	25	4	1	1	5	11	1	5	4	1	11	80
3 1	1	4	4	4	3	2	4	3	1	1	27	1	3	3	2	2	4	15	3	1	1	1	6	4	1	4	4	13	61
3 2	1	1	4	4	3	2	4	3	2	1	25	2	3	4	2	3	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	71
3 3	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	28	4	2	2	3	4	4	19	3	1	1	4	9	2	3	4	2	11	67
3 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	38
3 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	5	1	1	8	28
3 6	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	15	3	3	2	2	3	4	17	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	59
3 7	1	4	4	3	3	3	2	3	3	2	28	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	70
3 8	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	27	2	3	3	3	4	3	18	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	64
3 9	4	3	3	4	1	5	3	3	4	3	33	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	84
4 0	1	1	2	1	4	1	4	4	1	2	21	2	1	3	3	3	4	16	4	3	3	2	12	2	3	3	2	10	59
4 1	1	1	2	1	4	1	4	1	1	2	18	1	2	4	3	3	3	16	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	63
4 2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11	2	2	1	2	1	1	9	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	35
4 3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	2	2	1	2	2	1	10	2	2	1	2	7	2	2	1	1	6	36
4 4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	13	2	1	3	3	2	2	13	3	2	1	1	7	3	1	2	2	8	41
4 5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	12	4	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
4 6	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	22	2	4	3	4	4	4	21	2	2	1	2	7	4	2	2	2	10	60
4 7	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	16	2	1	1	1	1	2	8	1	1	2	1	5	3	3	2	2	10	39
4 8	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	14	2	2	1	2	3	3	13	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	46
4 9	2	2	3	5	4	2	3	4	3	2	30	3	3	5	3	3	2	19	3	5	5	4	17	4	4	5	5	18	84
5 0	1	2	4	2	5	4	5	2	5	4	34	4	4	3	3	4	3	21	2	5	4	5	16	4	4	5	5	18	89
5 1	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	4	1	5	2	18	3	5	5	4	17	4	4	5	5	18	85
5 2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	26	3	5	4	1	4	1	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	80
5 3	3	2	2	4	3	5	2	3	3	4	31	2	3	3	1	4	2	15	3	5	4	5	17	4	4	3	3	14	77
5 4	1	4	4	5	5	3	5	3	5	4	39	2	2	5	5	5	1	20	4	3	5	4	16	4	4	5	3	16	91

55	2	5	5	5	2	5	4	2	5	3	38	1	4	4	5	2	4	20	4	5	3	4	16	4	4	3	5	16	90
56	1	3	2	3	5	2	5	2	5	3	31	2	3	2	2	3	2	14	1	4	5	4	14	4	4	5	3	16	75
57	2	2	3	5	5	4	3	1	1	1	27	3	3	3	1	2	1	13	1	5	3	4	13	3	4	3	5	15	68
58	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41	5	4	5	4	2	2	22	2	4	5	5	16	4	4	5	5	18	97
59	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	41	5	5	5	2	4	1	22	3	5	5	3	16	4	4	5	3	16	95
60	3	2	3	5	4	2	3	4	3	2	31	3	2	5	1	5	4	20	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	86
61	4	2	4	2	5	4	5	2	5	4	37	4	4	5	3	2	3	21	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	95
62	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	34	3	2	5	3	5	1	19	3	5	5	3	16	4	4	3	5	16	85
63	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	26	3	2	3	3	4	3	18	3	4	3	4	14	4	4	5	5	18	76
64	3	2	2	4	3	5	2	3	3	4	31	2	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	20	4	4	5	3	16	94
65	1	4	4	5	5	3	5	3	5	4	39	2	5	5	2	5	2	21	5	5	3	4	17	3	4	3	5	15	92
66	1	3	4	4	5	4	4	4	3	2	34	2	5	5	1	3	2	18	2	5	5	5	17	4	3	5	3	15	84
67	2	5	3	2	2	3	2	2	4	5	30	5	4	5	5	5	3	27	1	5	3	4	13	3	4	5	5	17	87
68	1	4	4	3	5	5	5	2	4	4	37	3	3	3	3	3	2	17	3	5	4	5	17	4	3	4	4	15	86
69	1	4	3	4	3	4	5	4	5	4	37	4	3	5	3	3	2	20	3	5	3	4	15	5	4	5	5	19	91
70	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36	2	4	3	3	4	3	19	2	5	5	5	17	4	4	5	5	18	90
71	1	3	3	2	4	3	4	1	2	3	26	5	3	4	1	5	2	20	3	3	5	2	13	4	3	5	5	17	76
72	1	5	2	3	5	5	5	5	4	3	38	3	5	4	1	4	1	18	4	5	3	4	16	4	3	2	3	12	84
73	3	2	3	4	5	4	4	5	3	4	37	4	3	3	1	4	2	17	3	5	5	5	18	4	4	5	3	16	88
74	1	5	4	4	5	5	5	5	4	2	40	2	2	5	5	5	1	20	4	5	3	5	17	4	4	5	3	16	93
75	3	5	5	5	2	5	4	2	5	3	39	1	4	4	5	2	4	20	4	5	3	4	16	3	4	5	5	17	92
76	1	3	2	3	5	2	5	2	5	3	31	2	3	2	2	3	2	14	1	5	3	5	14	3	4	5	5	17	76
77	2	2	3	5	5	4	3	1	1	1	27	3	3	3	1	2	1	13	1	5	4	5	15	4	4	5	5	18	73
78	1	4	4	3	4	4	4	4	5	5	38	5	4	5	4	2	2	22	2	3	5	4	14	3	4	5	5	17	91
79	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	41	5	5	5	2	4	1	22	3	5	5	5	18	4	4	5	5	18	99
80	2	2	3	5	4	2	3	4	3	2	30	3	2	5	1	5	4	20	5	5	5	3	18	4	4	5	5	18	86

Base de datos: Administración pública

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	TOTAL DE PROCESO ADMINISTRATIVO	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	TOTAL DE PLANEACIÓN	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	TOTAL DE ORGANIZACIÓN	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	TOTAL DE DIRECCIÓN	P 2 3	P 2 4	P 2 5	TOTAL DE PRESENCIA	TOTAL DE DIMENSIONES
1	1	1	3	2	3	3	3	16	4	5	4	5	2	2	3	25	4	4	4	3	15	2	3	3	4	12	3	2	3	8	76
2	3	3	4	4	3	4	5	26	3	5	4	3	2	2	3	22	5	4	5	4	18	3	3	3	5	14	3	2	2	7	87
3	3	5	5	4	3	4	3	27	2	3	3	4	2	4	3	21	3	5	3	3	14	4	2	3	2	11	4	3	4	11	84
4	3	3	4	3	2	4	5	24	5	4	4	2	2	3	2	22	5	4	3	3	15	4	3	2	3	12	5	5	5	15	88
5	4	4	3	4	4	3	3	25	4	3	3	4	5	4	5	28	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	2	9	90
6	4	4	5	3	4	3	2	25	4	3	4	2	3	4	3	23	4	5	3	2	14	4	4	3	2	13	3	2	4	9	84
7	3	4	5	4	4	3	2	25	4	5	3	2	2	4	2	22	3	4	3	3	13	2	2	2	3	9	2	2	3	7	76
8	4	3	4	3	4	4	3	25	3	4	3	3	2	3	2	20	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	3	3	9	79
9	3	3	4	3	4	3	3	23	4	3	4	3	3	4	3	24	3	2	4	3	12	2	1	2	3	8	3	4	3	10	77
10	2	3	4	4	3	3	3	22	4	4	3	3	2	3	3	22	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	4	3	10	81
11	1	3	4	3	4	4	3	22	3	3	3	4	4	4	3	24	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	3	4	3	10	78
12	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
13	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
14	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	117
15	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
16	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
17	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	4	5	4	5	5	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
18	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	4	5	4	4	32	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	4	13	115
19	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
20	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
21	3	4	4	5	3	3	4	26	3	3	2	3	5	4	3	23	3	4	4	5	16	2	3	3	2	10	4	3	4	11	86

2 2	3	4	5	4	3	2	4	25	3	3	2	4	5	4	3	24	3	5	4	3	15	4	3	3	3	13	3	2	2	7	84
2 3	1	2	4	3	2	3	2	17	4	5	2	4	5	2	5	27	4	3	2	4	13	2	3	4	4	13	5	2	5	12	82
2 4	5	5	5	4	2	3	2	26	3	5	4	3	4	5	3	27	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	5	1	11	99
2 5	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	5	2	5	5	2	27	5	5	1	2	13	5	5	1	3	14	2	2	2	6	91
2 6	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
2 7	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
2 8	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	116
2 9	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	3	4	12	115
3 0	1	4	2	4	5	4	5	25	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	108
3 1	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	13	115
3 2	3	4	4	4	4	3	3	25	4	3	4	4	2	3	4	24	4	5	3	5	17	5	3	4	2	14	2	2	3	7	87
3 3	1	4	3	2	2	4	3	19	1	1	2	3	1	2	4	14	1	2	3	2	8	4	4	2	2	12	3	3	4	10	63
3 4	2	4	3	3	2	4	4	22	3	4	3	4	2	3	4	23	1	2	4	2	9	2	4	4	2	12	4	3	2	9	75
3 5	2	1	1	1	2	2	2	11	2	2	1	4	4	4	3	20	3	3	2	2	10	2	2	2	1	7	1	2	3	6	54
3 6	1	1	1	3	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	27
3 7	3	2	4	4	4	3	3	23	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	6	68
3 8	3	3	2	2	3	2	3	18	3	2	2	2	3	4	3	19	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	4	3	3	10	69
3 9	3	4	2	2	2	2	3	18	3	3	2	3	2	2	2	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	68
4 0	4	4	3	3	4	4	3	25	3	4	2	4	3	4	3	23	3	3	3	4	13	5	2	4	3	14	3	3	4	10	85
4 1	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	7	71
4 2	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	3	3	4	4	3	24	2	4	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	90
4 3	1	1	2	2	2	2	1	11	2	2	1	1	1	2	2	11	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	2	2	1	5	38

44	2	2	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	4	3	25	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	3	3	10	83
45	3	3	3	3	3	4	4	23	2	3	4	3	4	3	2	21	2	3	4	3	12	4	2	3	2	11	3	3	1	7	74
46	1	1	5	5	5	5	5	27	5	5	4	5	5	5	4	33	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	13	112
47	3	2	3	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	4	2	24	3	2	3	4	12	2	2	3	3	10	2	3	4	9	79
48	3	4	3	4	4	4	4	26	4	3	3	3	4	3	3	23	3	2	3	3	11	2	3	4	4	13	4	3	3	10	83
49	3	3	3	4	4	4	4	25	3	2	2	4	4	4	4	23	1	2	4	4	11	3	4	3	3	13	4	4	3	11	83
50	4	2	4	2	5	4	5	26	2	5	4	3	4	3	3	24	5	4	2	3	14	4	5	4	3	16	5	5	5	15	95
51	3	5	5	3	3	3	3	25	3	3	3	4	3	4	4	24	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	15	99
52	2	2	3	3	2	2	3	17	4	2	3	4	5	4	4	26	5	4	4	4	17	4	5	3	3	15	5	5	5	15	90
53	3	2	2	4	3	5	2	21	3	3	4	4	3	3	4	24	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	3	3	3	9	89
54	5	4	4	5	5	3	5	31	3	5	4	5	2	5	5	29	4	5	4	5	18	3	4	3	4	14	5	3	3	11	103
55	3	5	5	5	2	5	4	29	2	5	3	5	4	4	5	28	4	2	3	4	13	3	4	4	3	14	3	5	5	13	97
56	4	3	2	3	5	2	5	24	2	5	3	4	3	4	2	23	4	3	3	5	15	5	4	3	4	16	4	3	3	10	88
57	2	2	3	5	5	4	3	24	1	1	1	5	3	3	4	18	4	2	3	5	14	3	4	4	3	14	4	3	3	10	80
58	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	5	4	4	5	4	31	5	2	5	2	14	5	3	4	4	16	4	5	5	14	102
59	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	5	2	5	5	2	27	3	4	4	5	16	5	3	4	4	16	5	3	3	11	101
60	5	2	3	5	4	2	3	24	4	3	2	4	2	5	5	25	3	5	4	4	16	5	3	4	4	16	5	5	5	15	96
61	4	2	4	2	5	4	5	26	2	5	4	3	4	5	3	26	5	2	5	3	15	5	5	4	4	18	4	5	5	14	99
62	3	5	5	3	3	3	3	25	3	3	3	3	2	5	3	22	3	5	3	3	14	5	3	4	4	16	3	4	4	11	88
63	2	2	3	3	2	2	3	17	4	2	3	3	2	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	5	5	5	15	81
64	3	2	2	4	3	5	2	21	3	3	4	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	5	5	4	4	18	4	3	3	10	97
65	5	4	4	5	5	3	5	31	3	5	4	2	5	5	2	26	4	5	4	2	15	3	4	3	4	14	3	5	5	13	99

66	4	3	4	4	5	4	4	28	4	3	2	4	4	3	1	21	5	3	4	2	14	5	5	4	3	17	5	3	3	11	91
67	5	5	3	2	2	3	2	22	2	4	5	5	4	5	5	30	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	5	5	5	15	96
68	4	4	4	3	5	5	5	30	2	4	4	3	3	3	3	22	5	3	5	2	15	4	5	4	3	16	4	4	4	12	95
69	5	4	3	4	3	4	5	28	4	5	4	3	3	5	3	27	4	3	5	2	14	3	4	5	4	16	4	5	5	14	99
70	4	3	4	3	4	4	4	26	3	3	4	3	4	3	3	23	5	4	2	3	14	5	5	4	4	18	5	3	3	11	92
71	4	3	3	2	4	3	4	23	1	2	3	3	3	4	3	19	2	5	4	2	13	5	2	4	3	14	3	5	5	13	82
72	4	5	2	3	5	5	5	29	5	4	3	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	2	3	3	8	96
73	3	2	3	4	5	4	4	25	5	3	4	1	3	3	1	20	5	4	2	2	13	5	5	4	4	18	5	3	3	11	87
74	4	5	4	4	5	5	5	32	5	4	2	5	2	5	5	28	5	5	1	1	12	3	5	4	4	16	5	3	3	11	99
75	3	5	5	5	2	5	4	29	2	5	3	5	4	4	5	28	4	2	3	4	13	3	4	3	4	14	5	5	5	15	99
76	4	3	2	3	5	2	5	24	2	5	3	2	3	2	2	19	5	3	3	2	13	3	5	3	4	15	5	5	5	15	86
77	2	2	3	5	5	4	3	24	1	1	1	1	3	3	3	13	5	2	3	4	14	4	5	4	4	17	5	5	5	15	83
78	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	5	4	4	5	4	31	4	2	5	2	13	5	4	3	4	16	5	5	5	15	102
79	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	5	2	5	5	2	27	5	4	2	4	15	5	5	5	4	19	5	5	5	15	107
80	5	2	3	5	4	2	3	24	4	3	2	3	2	5	4	23	3	5	4	4	16	5	3	4	5	17	5	5	5	15	95

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	ÍTEMS	ESCALA				
	Dimensión 1: Presencia					
1	¿La Municipalidad distrital de Chaulan cuenta con una página web institucional?	1	2	3	4	5
2	Se observa que la información en la WEB está actualizada (datos recientes).	1	2	3	4	5
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	1	2	3	4	5
4	El portal web Tiene opciones para realizar búsquedas de Información.	1	2	3	4	5
5	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan en la municipalidad.	1	2	3	4	5
6	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	1	2	3	4	5
7	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	1	2	3	4	5
8	Mediante el portal web se puede buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	1	2	3	4	5
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea) que responda las interrogantes de los usuarios.	1	2	3	4	5
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	1	2	3	4	5

	Dimensión 2: Interacción					
11	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	1	2	3	4	5
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	1	2	3	4	5
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	1	2	3	4	5
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	1	2	3	4	5
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Transacción					
17	Ha realizado algún trámite a través del sitio web.	1	2	3	4	5
18	La municipalidad le entregó algún certificado en forma directa a través del sitio web.	1	2	3	4	5
19	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	1	2	3	4	5
20	Accede a contenidos del sitio web desde un celular.	1	2	3	4	5

	Dimensión 4: Transformación					
21	En alguna oportunidad la municipalidad envió información a su teléfono.	1	2	3	4	5
22	Considera que el teléfono de la municipalidad debe estar disponible en todo momento.	1	2	3	4	5
23	Haces seguimiento de un trámite, así no haya sido iniciado vía online.	1	2	3	4	5
24	Ha participado de algún foro de discusión abocado a las problemáticas comunales u otras instancias impulsadas por la municipalidad.	1	2	3	4	5

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg: Dra. Dora Ponce Yactayo **DNI:** 09747014

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación – Metodología – Estadística

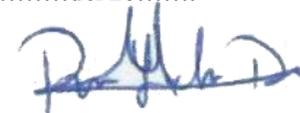
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

N°	ÍTEMS	ESCALA				
Dimensión 1: Proceso administrativo						
1	El proceso administrativo está en función del interés público	1	2	3	4	5
2	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público	1	2	3	4	5
3	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	1	2	3	4	5
4	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	1	2	3	4	5
5	La misión refleja la situación real de la organización.	1	2	3	4	5
6	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	1	2	3	4	5
7	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Planeación						
8	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	1	2	3	4	5
10	Las actividades son designadas en forma equitativa.	1	2	3	4	5
11	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	1	2	3	4	5
12	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	1	2	3	4	5

13	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores	1	2	3	4	5
14	La designación del personal es asumido por un área determinada	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Organización						
15	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
16	La comunicación es el factor clave de la organización.	1	2	3	4	5
17	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	1	2	3	4	5
18	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Dirección						
19	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	1	2	3	4	5
20	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	1	2	3	4	5
21	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	1	2	3	4	5
22	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Presencia						
23	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	1	2	3	4	5
24	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	1	2	3	4	5

25	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Dora Ponce Yactayo **DNI:** 09747014

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación – Metodología – Estadística

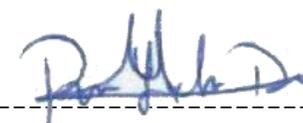
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

20 de 07 del 2019



Firma del Experto Informante.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo (Lima Este), asesora de Tesis titulada:

“Gobierno electrónico y la administración pública en la municipalidad distrital de Chaulán, Huánuco 2019” del autor Coz Caqui, Josue Bernabe, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 05 de marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:
Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes

DNI:
09747014

0000-0001-7823-6839

Firma

