



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Gobierno electrónico y los procesos administrativos de una  
universidad del Cusco, 2022

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

**AUTORA:**

Panti Ataucusi, Marluve ([orcid.org/0000-0003-1458-0010](https://orcid.org/0000-0003-1458-0010))

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot ([orcid.org/0000-0003-2373-1300](https://orcid.org/0000-0003-2373-1300))

**CO-ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro ([orcid.org/0000-0002-0684-8542](https://orcid.org/0000-0002-0684-8542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Agradecer a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida profesional, por brindarme salud. A mis padres por ser las personas que me instruyeron por el camino correcto, enseñándome valores que hicieron que me desarrolle profesionalmente, así como el desarrollo personal. A mi esposo e hijas que cada día me motivan a seguir adelante y luchar por ellos para el logro de cada objetivo que nos trazamos como familia.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por mostrarme el camino del bien, de esa manera forjo mi camino para poder dirigirme por el sendero correcto. A mis padres que me brindaron la vida, para poder lograr cada una de mis metas. A mi esposo por ser el apoyo incondicional en cada una de mis metas, a mis hijas que son fuente de inspiración y motivación, les agradezco mucho, porque me motivan a seguir adelante frente a cada obstáculo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	37
REFERENCIAS	38
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias variable gobierno electrónico y sus dimensiones.....	22
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable procesos administrativos y sus dimensiones .....	23
Tabla 3: Prueba de normalidad .....	24
Tabla 4: Correlación de Spearman - variables gobierno electrónico y procesos administrativos .....	25
Tabla 5: Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión planificación (v2) .....	26
Tabla 6: Correlación de Spearman - variables gobierno electrónico y dimensión organización (v2) .....	27
Tabla 7: Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión dirección (v2) .....	28
Tabla 8: Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión control (v2).....	29

## **Resumen**

La investigación tuvo por objetivo determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022. La metodología fue básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal, la muestra consta de 52 trabajadores de las diferentes áreas que estuvieron inmersos con los procedimientos administrativos, el cuestionario consta de 22 preguntas por cada variable (gobierno electrónico y procesos administrativos) la medición fue en escala Likert. Dicho cuestionario fue validado por expertos en la materia dando conformidad y validez al instrumento, la confiabilidad se dio a través de la prueba de Alpha de Cronbach con un resultado de 0.857 para la variable gobierno electrónico y 0.927 para la variable procesos administrativos indicando una alta confiabilidad. A través del programa SPSS se realizó la prueba estadística de Rho Spearman (0.646) que demuestra que si existe relación entre el gobierno electrónico y procesos administrativos por ende muestra una correlación positiva moderada, entre ambas variables. Asimismo, de acuerdo a la prueba de normalidad se obtuvo una significancia de 0.000 menor a 0.05, el cual se aplicó una estadística no paramétrica.

**Palabras clave:** Gobierno, electrónico, procesos, administrativos.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine how the electronic government and administrative processes of a University of Cusco, 2022, are related. The methodology was basic, non-experimental design, quantitative, correlational and cross-sectional approach, the sample consists of 52 workers from the different areas that were immersed in administrative procedures, the questionnaire consists of 22 questions for each variable (electronic government and administrative processes) the measurement was on a Likert scale. Said questionnaire was validated by experts in the field, giving conformity and validity to the instrument, the reliability was given through the Cronbach's Alpha test with a result of 0.857 for the electronic government variable and 0.927 for the administrative processes variable, indicating high reliability. Through the SPSS program, the Rho Spearman statistical test (0.646) was carried out, which shows that if there is a relationship between electronic government and administrative processes, therefore, it shows a moderate positive correlation between both variables. Likewise, according to the normality test, a significance of 0.000 less than 0.05 was obtained, for which a non-parametric.

**Keywords:** Government, electronic, processes, administrative.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde años pasados diversos países buscan una similitud entre las diversas políticas públicas el cual buscan lograr el cumplimiento de las metas y objetivos, a través de la simplificación de los procesos administrativos, por tal razón es necesario innovar el marco de la administración pública y mejorar la atención a los usuarios. El gobierno electrónico se basa en el uso de las Tics que ayudara a innovar en la gestión de un gobierno, por ende, el gobierno electrónico juega un papel importante que es la modernización del Estado.

En Venezuela, según Rodríguez (2021) mencionó que en el continente latino el gobierno electrónico se consolidó a través de los procesos administrativos, minimizando la burocracia que es un problema para el usuario cuando solicita un trámite que no es atendido en el tiempo establecido.

En Ecuador, según Zamora et al. (2017) determinó que: El uso de las Tics en los procesos administrativos, es necesario reestructurar los servicios públicos, en Ecuador el problema es la tasa alta de corrupción, los trámites no se cumplieron en el tiempo establecido según su normativa, no existe transparencia en la información, no existe participación ciudadana, esto conlleva a que la administración pública sea deficiente, por ende, en el año 2007 plantean la reforma del Estado, en donde se promueve el uso de las Tics.

En Chile, según Dazarola (2019) estableció que los procedimientos administrativos al ser electrónicos, ayuda a que el gobierno sea eficiente y transparente, sin embargo se ha podido percibir que existe resistencia al cambio, por ende, es un problema que atrasa la modernización del Estado.

En el Perú, mediante los D.L. N° 1272 y 1452, se logró modificar la Ley N° 27444, que promueve que se incorpore los diferentes medios digitales en los procedimientos administrativos, cuyo fin es lograr el acercamiento del gobierno con la sociedad, pero en la actualidad no existe un gran avance del uso de las Tics en los procedimientos administrativos, además se mantiene la burocracia y el más afectado es el ciudadano porque no es atendido en el tiempo establecido según el TUPA y los requisitos para cada trámite administrativo es muy engorroso y la entidad no estaría cumpliendo con la normativa de la Ley N° 27444.

En Lima, según Huerta (2022) mencionó: El gobierno digital es una herramienta que se puede emplear en los tres niveles de gobierno y que ayudó a

mejorar la administración pública, en su análisis aseveró que existe inadecuada gestión pública porque no cuentan con estrategias para la mejora de los procedimientos administrativos esto conlleva a quejas por parte del ciudadano.

En Lima, según Rucoba (2020) formuló que se debe dejar de ser un gobierno estricto en su normativa por el contrario, ser un gobierno activo que busque el beneficio del ciudadano, así como también existe demasiada burocracia, esto afecta a la simplificación administrativa gubernamental, existen trámites documentarios que solicitan los usuarios y pasan por diversas áreas tan solo por un sello esto conlleva a que los usuarios desistan de sus trámites.

En Arequipa, según Lavilla (2021) mencionó que a través del gobierno electrónico se brindó servicios a la población, el cual permitió procesar, transmitir y presentar la información en tiempo real, además buscó que el ciudadano participe de las políticas públicas y se minimicen los costos a través del uso adecuado de los recursos. Asimismo, el problema que encontró en la entidad es que la población presenta una dificultad al momento de realizar sus trámites, no existe una organización adecuada por ende se demora en la entrega de información.

El Gobierno regional del Cusco, buscó abaratar y minimizar los costos con respecto a los procedimientos administrativos, se buscó agilizar y optimizar los procesos en beneficio del ciudadano. En cusco, según Aedo (2021) mencionó que desde hace años nos encontramos con una alta tasa de corrupción, déficit de atención al usuario, siguen haciendo colas, demora en la atención de los trámites solicitados.

En Cusco, en una Universidad a través de los años está en proceso de cambio alineándose a la modernización del Estado a través del uso de las Tics, pero dicho cambio lleva su proceso, actualmente se sigue presenciando colas para pagos de los diferentes servicios que brinda, los trámites solicitados no se entregan a su debido tiempo el cual está establecido en el TUPA y genera quejas. Los diversos procedimientos administrativos no están simplificados y solicitan documentos que ya no son necesarios.

El problema general de la investigación fue: ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la planificación?; (b) ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la organización?;

(c) ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la dirección?; (d) ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y el control?

La justificación teórica del estudio se buscó que los resultados de la investigación, aporten y amplíen los conocimientos científicos para poder determinar si existe o no relación entre la variable gobierno electrónico y la variable procedimientos administrativos. El presente estudio se apoyó en los antecedentes de anteriores investigaciones; también se justifica metodológicamente porque en el estudio se utilizó los cuestionarios que permitió que esta investigación esté debidamente sustentada y validada por ende la investigación pueda ser aplicado para futuras investigaciones. Finalmente presenta una justificación práctica porque el estudio ayudó a través de los resultados, se pudo recomendar estrategias y así mejorar los procedimientos administrativos a través del uso de las Tics.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la planificación; (b) Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la organización; (c) Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la dirección; (d) Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y el control.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación; (b) Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización; (c) Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección; (d) Existe relación entre el gobierno electrónico y el control.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la tesis de investigación se realizó búsquedas con respecto a las dos variables y que estén relacionadas con el tema de investigación, para así poder tener sustento en la tesis, en el ámbito internacional se encontró las siguientes investigaciones:

Cabrera (2021) investigó sobre el Gobierno electrónico en Quito, fue identificar y analizar el nivel de aceptación con respecto a dicha variable en Quito, cuyo enfoque fue cuantitativo y de nivel descriptivo. La autora encontró los siguientes resultados como: para el logro de la democracia es necesario contar con la participación ciudadana y el gobierno electrónico; para el uso efectivo de los recursos y llegar al ciudadano es necesario planificar y organizar la información a través del uso de portales electrónicos que permite tener la información actualizada de esta manera se puede tener un portal que permita el control y monitoreo de los procedimientos administrativos con el fin de dar información veraz y reducir la desconfianza por parte de los ciudadanos; finalmente, el uso de las Tics ayuda a los aparatos de gobierno a mejorar sus procesos, por ende, es una oportunidad para activar la participación ciudadana en asuntos públicos.

Mostafa (2020) en su investigación que realizó sobre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa cuyo objetivo fue determinar la influencia entre las variables mencionadas. Su investigación es cuantitativa, nivel correlacional y no experimental, de acuerdo a los resultados obtenidos por el autor, dedujo que la simplificación administrativa reduce las brechas de comunicación con los ciudadanos y mejora la calidad de atención en sus servicios públicos en ese sentido se logró disminuir la burocracia (cargas administrativas) y la corrupción. Se logró satisfacer la atención de los servicios públicos adoptando un conjunto de procedimientos administrativos electrónicos que ayuden a implementar las políticas públicas y tener un control sobre estas.

Li (2021) en su tema de investigación sobre los riesgos y confianza de simplificación en los diferentes servicios administrativos electrónicos, cuyo objetivo fue determinar la influencia sobre la confianza o riesgo con respecto al gobierno electrónico, la investigación fue no experimental de nivel correlación causal. Menciona que el gobierno electrónico en China se ha perfeccionado y se ha logrado la transformación digital y se puede proporcionar gran variedad de servicios en línea

hacia los ciudadanos. Pero siempre hubo brechas que no se puede cerrar con respecto a los ciudadanos, como la falta de confianza en las plataformas de servicio del gobierno, por temor a exponer sus datos personales, según los cuestionarios realizados a 246 participantes, llego a la conclusión que es necesario la confianza por parte de los ciudadanos de ese modo logró obtener un eficiente gobierno electrónico, por ende, el gobierno ha mejorado progresivamente en el tema de seguridad, esto ayudó a tener un gobierno planificado, organizado, direccionado y controlado.

Tello (2020) investigo sobre qué factores inciden en la implementación del gobierno electrónico en los Municipios de Colombia, el enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo, la autora obtuvo el resultado de que existe un avance negativo con respecto a la implementación del gobierno electrónico porque uno de los factores es la carencia de recursos económicos en los municipios asimismo existe una brecha digital que no permite lograr la eficiencia en la gestión del municipio. Por ende, no logran la simplificación de los procesos administrativos ni cuentan con un control de cada trámite realizado.

Barragan (2019) en su investigación sobre los factores que inciden en el gobierno electrónico, para contar con procesos transparentes, la investigación fue de enfoque es cuantitativo, no experimental, nivel correlacional. Menciona que en la gestión pública es necesario insertar las Tics en la administración pública, pero es un proceso que poco a poco están implementando en Quito, de acuerdo a las encuestas realizadas a 2706 personas, llego a la conclusión que un gobierno electrónico permite tener una administración publica eficiente en donde es más clara y proactiva, asimismo, se puede contar con información en los sitios web, interacción con los ciudadanos a través de plataformas del gobierno.

En el ámbito nacional se realizó la búsqueda de investigaciones que estén relacionadas con el tema de investigación y se presenta los siguientes autores:

Livia (2022) investigo el tema del gobierno electrónico en los procesos administrativos de los trabajadores de Hospital en Huaraz, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables, su tema de investigación es cuantitativo, nivel correlacional, el cuestionario fue aplicado a 49 trabajadores del hospital. Asimismo, menciona que el gobierno electrónico es un tipo de instrumento que el Estado aplica para poder mejorar sus procesos a través de los

servicios prestados a los ciudadanos. Los resultados que obtuvo la autora al realizar su investigación determinaron que, si existe correlación positiva moderada, debido a que el gobierno electrónico cuanto más óptimo sea el uso de las Tics en los procesos administrativos, satisfacerla en los servicios públicos que brinde la entidad.

Campana (2021) investigo el tema del gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Municipalidad de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la variable independiente y variable dependiente, su tema de investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, el cuestionario fue aplicado 61 servidores públicos. Asimismo, mencionó que a nivel de las entidades gubernamentales se tienen procedimientos administrativos que son repetitivos y aumenta más la burocracia, según sus resultados obtenidos por parte de la autora concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables y a través de la automatización de los procesos administrativos se logra la simplificación de dichos procesos, por ende, ayuda a la organización cumplir sus metas y objetivos.

Contreras (2018) investigo el tema del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de una Universidad pública en Apurímac, cuyo objetivo fue observar el grado de relación entre ambas variables. El tema es de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y el cuestionario fue aplicado a 102 trabajadores de la universidad. La autora según sus resultados obtuvo una correlación positiva alta entre ambas variables de acuerdo al cuestionario realizado a los trabajadores, de la misma forma concluye que en la universidad no da énfasis al uso de las Tics en la gestión administrativa y esto ocasiona que no se tenga una buena atención por ende la comunicación con los ciudadanos no es asertiva.

Yataco (2018) investigo el tema del gobierno electrónico en la gestión administrativa de una unidad educativa en Chíncha fue demostrar la relación que existe entre ambas variables, cuyo enfoque fue cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, el cuestionario fue realizado a 53 personas. El autor concluyo que, si existe relación entre ambas variables, porque pudo demostrar en referencia al cuestionario realizado de que se debe tener capacitado al personal para que pueda lograr la eficiencia de la gestión administrativa con el uso de las Tics.

De la Cruz (2020) en su tema de investigación de cómo influye la gestión administrativa en la modernización del estado con respecto a una Municipalidad de Ucayali, presenta un enfoque cuantitativo, nivel de investigación explicativo causal, no experimental de corte transversal, muestra de 35 trabajadores del Municipio de Ucayali, según los resultados obtenidos por la autora si influye significativamente y llega a la conclusión que la planificación, organización, dirección y control mientras sean eficientes y sean acorde a las políticas de gestión del municipio se lograra la modernización apoyándose del uso de las tecnologías de información.

La investigación se fundamenta con bases teóricas que sustentan las variables de gobierno electrónico y procesos administrativos, asimismo, se analizó cada variable con sus dimensiones de acuerdo a las bases teóricas.

La variable gobierno electrónico, según Honores (2021) mencionó que el uso de las tecnologías de información y comunicación, buscó mejorar los servicios públicos en favor del ciudadano, tanto rural como urbano porque contribuye al aprendizaje del gobierno electrónico es parte de los ejes transversales de la política nacional de modernización de la gestión pública y que ayuda a que la gestión sea eficiente, moderna e innovadora. Asimismo, mencionó que el uso de las Tics genera oportunidades diversas culturas. Por ende, el gobierno electrónico es un medio para mejorar la descentralización del país, transparencia en la información de los procesos de la gestión pública y brindar a los ciudadanos confianza y que exista la participación ciudadana, pero va de acuerdo a como lo ejecutan los servidores públicos.

Turban et al. (2018) mencionaron que el gobierno electrónico es una herramienta que permite que el Estado pueda obtener múltiples beneficios así como los usuarios, así como también permite la atención rápida, la reducción de costos, la transparencia en la información a través del intercambio de datos entre gobiernos internos dentro del país así como externos, también está relacionado con el uso de las tecnologías de información, el cual se ha convertido en una gran necesidad por parte del ser humano. Así como, Loukis et al. (2019) mencionaron que los gobiernos han empezado a adoptar diversas tecnologías buscando un enfoque novedoso, dentro de ellos se puede encontrar los chatbots que permite la comunicación entre los ciudadanos y el sector público (gobierno) el cual está cerrando brechas, dicha

interacción permite la expresión de los ciudadanos con el gobierno a través de la búsqueda de información como en la realización de transacciones.

Pardo et al. (2017) mencionaron que actualmente la función gubernamental es un proceso de gobernanza el cual implica la unión de información con la tecnología. El uso de los Tics en el sector gubernamental posibilita una transformación a nivel eficiente, eficaz y transparente, al mismo tiempo mejora la comunicación y prestación de servicios. Pillaca (2022) mencionó que los gobiernos tuvieron que adaptarse frente al confinamiento por la crisis sanitaria a través del uso de las Tics, conforme a ello, se implementa el gobierno electrónico el cual permite la interacción entre los agentes de la sociedad y la administración pública. Montero (2017) menciona que el uso de las Tics ayuda al cumplimiento de las metas, por ende un ordenamiento de los diferentes procesos. Wolpes (2022) menciona que existen retos y dificultades que se afronta mientras se implementa el gobierno electrónico.

D.L. N° 1412 (2018) en el artículo 6, menciona que el gobierno electrónico es usar de manera estratégica en la administración pública las tecnologías de información y comunicación (Tics) para que se genere valor público. Es el conjunto de servidores que laboran en instituciones públicas y los ciudadanos. Asimismo, es el conjunto de principios, normas e instrumentos que son utilizados en la administración pública.

Ripalda (2019) menciona que el gobierno electrónico es un mecanismo que permite a los gobiernos ser transparentes, a través del uso de las Tics se puede establecer estrategias que permiten conocer la función pública y así lograr la eficiencia y participación ciudadana. Asimismo, el gobierno electrónico debe involucrar el plan operativo institucional y capacitar a los trabajadores. Según Vargas (2021) determina que el gobierno electrónico es fundamental para el Estado y es un medio que permite la modernización y con el uso de diferentes aplicaciones el estado puede ser transparente con la información hacia los ciudadanos a través de los servicios que se brinda, por ende el gobierno electrónico forma parte de la transformación de la gestión pública y ayudara a disminuir las brechas sociales.

De acuerdo a los autores mencionados se puede deducir que, a través de los años el gobierno electrónico busca disminuir la burocracia a través del cambio

de paradigma en la gestión pública, esto permitirá que se brinde mejor servicio a los ciudadanos disminuyendo los procedimientos administrativos que son largos y complejos. El Gobierno electrónico es un eje transversal de la modernización del estado, esto permitió que los sistemas estén integrados y los trámites solicitados se den en el menor tiempo.

Con respecto a los autores mencionados para la variable gobierno electrónico se tomó en cuenta a Honores (2021) quien mencionó que existen fases dentro del gobierno electrónico, y que depende del avance tecnológico de cada entidad pública para poder brindar un mejor servicio, teniendo en cuenta la infraestructura tecnológica, la capacitación hacia los servidores públicos. Dentro de las fases se presentan 4 que son: (a) Presencia, la entidad pública se encarga de brindar información general y básica como pueden ser normas, reglamentos, el organigrama de la institución, las funciones, etc. En esta fase la interacción con los ciudadanos y/o organizaciones es nula. (b) Interacción: La entidad puede mantener con los ciudadanos y/o organizaciones una comunicación y dialogo fluido con las diversas instancias de la entidad pública, puede ser por vía electrónica es una manera de eliminar la burocracia, evitando ir a hacer consultas a las oficinas.

(c) Transacción: Es la fase compleja por su diseño y funcionamiento, en esta etapa se busca automatizar y optimizar los procesos actuales, de acuerdo a la normativa, dar capacitaciones a los trabajadores públicos. Es una comunicación de doble vía entre el gobierno y los ciudadanos, se puede realizar pagos virtuales, los trámites solicitados se entregan en línea, en el tiempo establecido según el TUPA de cada entidad pública. (d) Transformación: Es la fase donde todo gobierno busca dar bienestar a los ciudadanos, se genera comunicación, interacción se satisface las necesidades de los ciudadanos y/o usuarios. El gobierno demuestra sus estrategias y habilidades para brindar los beneficios a los ciudadanos esto genera la transformación, pero para que sea óptimo es necesario tener en cuenta el conocimiento de la tecnología así el gobierno asume y da respaldo a que el gobierno electrónico es base fundamental para llegar al perfeccionamiento de la democracia. Dichas fases son las dimensiones que se tomara en cuenta en la tesis para la variable gobierno electrónico.

Con respecto a la variable procesos administrativos, según Cano (2017) mencionó que a través de los procesos administrativos se busca la calidad de

funcionamiento de una organización, cuya importancia radica en la perfecta armonía entre las personas, la administración y las tareas, al armonizar estos elementos se logra integrar los recursos, se planifica las acciones a realizar, se controla los resultados. Asimismo, el proceso administrativo conduce al cambio y por ende toda organización debe de estar preparada para adaptarse e ir a la vanguardia del aspecto tecnológico, dando prioridad a los clientes, estar acorde a la competencia, esto implicar estar dispuesto al cambio organizacional. En síntesis, es necesario que las organizaciones sean sistemas abiertos el cual garantice los procesos ágiles y mejorados en la productividad.

Luna (2014) estableció que el proceso administrativo es la base de la administración que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para que los recursos sean utilizados de manera eficiente y así lograr los objetivos y metas de la organización. Asimismo, es el conjunto de etapas que se interrelacionan y logran que se genere un proceso integral. Del mismo modo, Loo (2017) indicó que los procedimientos administrativos son proceso de actividades en actos que estén vinculados el cual es establecido por cada gobierno. También, Prasad (2020) mencionó que es un conjunto de pasos que permiten a la organización, poder tener un orden adecuado y así poder establecer estrategias, objetivos y evaluar los riesgos externos e internos. Ramió (2019) recalcó que la administración en el entorno público está compuesto por normativas, reglamentos y manuales de procedimientos.

Bernal y Sierra (2008) indicó que el procedimiento administrativo, tiene su origen en la teoría de la Administración General de Henry Fayol, el cual es consolidado con el enfoque neoclásico, el cual se aplica la planeación, organización, dirección y control, para lograr los objetivos y metas de manera eficiente. Asimismo, menciona que en la actualidad es necesario contar con personas competentes para desempeñar sus funciones y estar a la vanguardia del ámbito tecnológico, del mismo modo, López (2021) mencionó que el proceso administrativo en toda organización requiere contar con una administración adecuada que le permite tener un futuro exitoso y de mayor competitividad.

Mendoza y Moreira (2021) dedujo que los procesos administrativos, se puede entender como el conjunto de procesos que son necesarios para cumplir con una actividad, un proceso administrativo requiere que las actividades sean

ordenadas y planificadas para el logro de los objetivos. Sin embargo, los procesos administrativos se dieron a través de la historia a través de diferentes teorías, enfoques, del mismo modo, Hernández y Hernández (2019) indicaron que el proceso administrativo es base primordial en la administración de una organización, es la conjunción de etapas que ayuda a fomentar la actividad administrativa. Del mismo modo, Gonzales et al. (2020) establecieron que la gestión administrativa utiliza las 4 etapas en la administración pública para que los recursos sean utilizados de manera adecuada y eficiente.

Ley N° 27444 (2001) mencionó que los procedimientos administrativos son actos administrativos internos de las entidades encargadas de organizar y realizar sus actividades, la presente ley tiene como finalidad establecer un régimen jurídico garantizando los intereses de los administrados, los procedimientos administrativos cuenta con principios como: Legalidad; celeridad; informalismo; imparcialidad; razonabilidad; eficacia; simplicidad; y uniformidad. La presente ley fue modificada por el Decreto Supremo N° 1272 y 1452, que promueve la incorporación de los medios digitales en los procedimientos administrativos, cuyo fin es lograr el acercamiento del gobierno con la sociedad.

De acuerdo a los autores mencionados con respecto a la variable procesos administrativos, se tomará en cuenta al autor Cano (2017) quien menciona que los procesos administrativos está conformado por planificación, organización, dirección y control, que también serán las dimensiones de la variable en mención. Las dimensiones de la variable procesos administrativos son:

Planificación: Es el proceso mediante el cual se traza el rumbo de la organización y se debe tener un conocimiento de los factores internos y externos, esta fase es muy importante porque es el cimiento permite identificar las oportunidades, amenazas como también estructurar las actividades de la organización. La planificación es un instrumento estratégico que permite identificar las oportunidades para la mejora continua de la organización a través de la toma de decisiones correcta, en la etapa de la planificación se puede determinar y emplear el uso adecuado de los recursos disponibles para que sea sostenible en el tiempo. Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2020) a través de una buena planificación y con apoyo de las tecnologías de información, se puede brindar información transparente y confiable. Del mismo modo, Khanka y Gupta (2022) mencionaron

que son acciones que permite la estructuración para cumplir determinados objetivos, es decir anticiparse a las posibles amenazas y riesgos en conclusión es determinar un plan de acción que permita hacer frente a los posibles riesgos.

**Organización:** En teoría se puede decir que la organización debe de adecuarse u adaptarse a las necesidades de la empresa, la palabra organización se debe entender como la acción de organizar la empresa, en la administración pública se entiende como la estructuración de la organización es decir que la organización en el proceso administrativo es un medio para el logro de los objetivos, actualmente en las organizaciones buscan lograr la organización horizontal y no vertical que es más autoritario. En la organización horizontal se busca administrar hacia los lados este tipo de organización elimina la jerarquía entre departamentos u áreas esto conlleva a que la mente de los directivos sea más amplia y tomen en cuenta las sugerencias de los subordinados. La organización como proceso administrativo cuenta con principios el cual es son aplicados en las universidades del Cusco como: División del trabajo, jerarquía, excepción, control, centralización y descentralización.

**Dirección:** Como proceso administrativo es el don o capacidad de conducir a un conjunto de personas con el fin de conseguir un objetivo, el cual se basa en principios, como la armonía de los intereses, resolución de conflictos, principio de la vía jerárquica. A través de la dirección se puede delegar funciones para dirigir efectivamente una organización, es decir es la influencia de los directivos hacia los servidores públicos para el logro de metas y objetivos a través de la comunicación, supervisión y motivación, del mismo modo, Zambrano y Ormanza (2020) determinaron que la fase de dirección es una etapa importante donde pueden motivar al personal o equipo de trabajo manteniendo una comunicación asertiva. Igualmente, Muños et al. (2020) mencionaron que la dirección consiste en la relación entre gerentes y personal administrativo tratando de persuadir a sus trabajadores a través de la motivación.

**Control:** Es la etapa del proceso administrativo en el cual es la más importante porque ayuda a la organización a cerciorarse e informarse si las acciones o hechos están de acuerdo con los objetivos de la organización, según Cano (2017) indicó que se puede contar con planes, adecuada estructura organizacional y una dirección eficiente, pero si no cuenta con control no podemos

tener conocimiento de cómo la empresa se encuentra. Para Pérez (2020) determinó que Henry Fayol en una de las teorías estableció que el control es el acto de verificar si los planes adoptados en la planificación están encaminados de acuerdo a las instrucciones y principios establecidos. Del mismo modo, Mero (2018) menciona que el control consiste en medir los planes, objetivos el desempeño tanto a nivel individual (persona) y organizacional, si están dentro de los parámetros establecidos en fin es la medición del rendimiento.

De acuerdo al análisis de cada autor se sobreentiende que el proceso administrativo es muy fundamental e importante para toda organización porque garantiza que se logre los propósitos y políticas de una empresa de acuerdo a los recursos disponibles, por ello se logra la eficiencia y eficacia. Por ende, el gobierno electrónico es una herramienta de gestión que ayuda a que la administración pública esté integrada entre los ciudadanos, la organización y el Estado, y busca que se brinde un mejor servicio a través del uso de las tecnologías de información aplicado en los procedimientos administrativos.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo y diseño de investigación se mencionó en el autor Hernández et al. (2014), dando a conocer la descripción de cada ítem.

**Tipo de investigación:** El tema de investigación fue de tipo básica, de acuerdo a lo manifestado por el autor, mencionó que la investigación básica es el estudio de un problema el cual está destinado a la búsqueda del conocimiento.

**Enfoque de investigación:** El enfoque de la tesis fue de tipo cuantitativo según el autor mencionó que el enfoque cuantitativo es la recolección de datos para poder demostrar o probar las hipótesis con base a un análisis estadístico, con el fin de probar las teorías.

**Diseño y esquema de investigación:** El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, según el autor mencionaron que, es no experimental porque no se manipula las variables, es decir, no se hace variar de manera intencional la variable independiente para que se fuerce la variación en la variable dependiente. En cuanto a corte transversal, según Hernández et al. (2014) mencionó que el corte transversal es aquella investigación que se realiza de un determinado periodo.

**Nivel de investigación:** El nivel de investigación fue de nivel correlacional, Según el autor mencionó que es el estudio de dos variables que están correlacionadas, donde una variable es causa y la otra variable es efecto.

#### **Método de la investigación**

La investigación fue de método hipotético deductivo, en el cual se basó en la observación, recolección de datos a través del cuestionario, se planteó la hipótesis el cual fue analizado en el Programa SPSS, cuya finalidad fue aceptar o rechazar la hipótesis.

El método hipotético deductivo según Wook (2019) mencionó que el estudio de la investigación es una práctica científica, que sigue un procedimiento desde la observación, planteamiento de la hipótesis, asimismo, es un método científico.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Gobierno electrónico

**Definición conceptual:** Honores (2021) mencionó que el uso de las tecnologías de información y comunicación en el cual se busca mejorar los servicios públicos en favor del ciudadano. El gobierno electrónico es parte de los ejes transversales de la política nacional de modernización de la gestión pública y que ayuda a que la gestión sea eficiente, moderna e innovadora. Asimismo, menciona que el uso de las Tics, genera oportunidades tanto rurales como urbano

**Definición Operacional:** Para medir la variable, gobierno electrónico en la presente tesis se estableció 4 dimensiones que son: Presencia, interacción, transacción y transformación.

**Indicadores:** Cada una de las dimensiones consta de indicadores como: (a) Presencia presenta cinco (03) indicadores: Información básica, infraestructura tecnológica, uso de portal web. (b) Interacción presenta tres (02) indicadores: Simplificación administrativa, servicios en línea. (c) Transacción, presenta tres (03) indicadores: Trámites virtuales, canales de comunicación, atención en línea al ciudadano y (d) transformación presenta cuatro (02) los indicadores: Integración, reducción de brechas.

**Escala de medición:** La escala de medición será Likert nominal.

#### **Variable 2:** Procesos administrativos

**Definición conceptual:** Cano (2017) mencionó que a través de los procesos administrativos se busca la calidad de funcionamiento de una organización, cuya importancia radica en la perfecta armonía entre las personas, la administración y las tareas, al armonizar estos elementos se logra integrar los recursos, se planifica las acciones a realizar, se controla los resultados. Asimismo, el proceso administrativo conduce al cambio y por ende toda organización debe de estar preparada para adaptarse e ir a la vanguardia del aspecto tecnológico

**Definición Operacional:** Para medir la variable procesos administrativos en la tesis se estableció 4 dimensiones que son Planificación, organización, dirección y control.

**Indicadores:** Cada una de las dimensiones consta de indicadores: como (a) Planeación presenta cuatro (04) indicadores: Objetivos, estrategias, capacitación, cumplimiento. (b) Organización presenta dos (02) indicadores: División del trabajo, coordinación entre unidades de trabajo. (c) Dirección presenta cuatro (04) indicadores: Liderazgo, comunicación, motivación, alcance de resultados. (d) Control presenta cinco (6) indicadores: Estándares de desempeño, monitoreo, medición de resultados, seguimiento, cumplimiento de las normas, actividades de control.

**Escala de medición:** La escala de medición será Likert nominal.

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

#### **3.3.1 Población**

La población está compuesta por 60 administrativos de una Universidad del Cusco. Según Baena (2017) mencionó que la población es el conjunto de personas que presentan características con elementos particulares.

**Criterios de inclusión:** En la tesis se consideró a los servidores públicos que están laborando en oficinas y se encargan de los trámites administrativos de la Institución.

**Criterios de exclusión:** En la tesis se excluyó a los servidores públicos que desarrollan otras actividades que no tienen que ver con las funciones administrativas de la Institución.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo compuesta por 52 administrativos de la Universidad quienes serán evaluados por un cuestionario. Según Gallardo (2017) mencionan que la muestra es un subgrupo de la población y es reflejo fiel.

#### **3.3.3 Muestreo**

En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Otzen y Manterola (2017) mencionaron que el muestreo probabilístico es esencial en investigaciones correlacionales así como también los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, por tener características similares.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

El estudio de investigación fue delimitado y solo abarca a los servidores públicos que están laborando en oficinas y se encargan de los trámites

administrativos de la Institución. Según Hernández et al. (2014) mencionan que la unidad de análisis es el objeto de estudio delimitado.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

Las técnicas de recolección de datos según Hernández et al. (2014) fue determinar que procesos se tiene que realizar para la obtención de datos, en la variable gobierno electrónico se utilizará la técnica de la encuesta, cuyo objetivo fue verificar la percepción del personal administrativo de una Universidad del Cusco.

La variable procesos administrativos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo objetivo fue verificar la forma de percepción del personal administrativo de una Universidad del Cusco.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Según Hernández et al. (2014) el instrumento de recolección de datos debe ser confiable y válido.

La primera variable gobierno electrónico como instrumento se utilizó el cuestionario y consta de 22 preguntas que ayudó a conocer la forma de percibir del personal administrativo, está basado en una escala de Likert que consta de 5 opciones.

La segunda variable procesos administrativos como instrumento se utilizó el cuestionario y consta de 22 preguntas que ayudó a conocer la forma de percibir del personal administrativo, está basado en una escala de Likert que consta de 5 opciones.

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

Nombre: Cuestionario de gobierno electrónico

Autor: Marluve Panti Ataucusi

Dimensiones: Presencia, interacción, transacción y transformación.

Baremos: (bajo) 57 – 69, (medio) 70 – 78, (alto) 79 - 99

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

Nombre: Cuestionario de procesos administrativos

Autor: Marluve Panti Ataucusi

Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Baremos: (bajo) 45 – 56, (medio) 57 – 66, (alto) 67 – 90

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

**Validez:** Para Villasis et al. (2018) indicaron que la validez se refiere al grado que refleja un instrumento es decir determina la autenticidad, del mismo modo. En la presente investigación se dio validez a los instrumentos a través de la validación de tres expertos con grado de maestría o doctorado, quienes analizaron y evaluaron cada uno de los ítems de cada dimensión, dicha validación se dio a través de los formatos otorgados por la universidad, se aplicó a las dos variables.

**Confiabilidad:** Para Saldanha y O'Brien (2014) mencionaron que la confiabilidad es el grado en el cual un instrumento genera resultados propicios y coherentes. En la presente investigación se logró aplicar el coeficiente de alfa de Cronbach, para comprobar y validar la confiabilidad de los instrumentos. Según el cuestionario realizado a la muestra se logró obtener una confiabilidad de alfa de Cronbach para cada variable.

La variable gobierno electrónico, consta de 22 preguntas y se obtuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.857, que significa muy alta confiabilidad. La variable procesos administrativos, consta de 22 preguntas y se obtuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.927, que significa muy alta confiabilidad.

### 3.5 Procedimientos

Se realizó los siguientes procedimientos, que son: (1) Se solicitó de manera formal la información a la Institución en estudio, asimismo, se pidió permiso para realizar la recolección de datos a través del cuestionario hacia el personal administrativo. (2) Se elaboró el cuestionario de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores para poder generar las preguntas. (3) Se viabilizó la validación de expertos en la materia para que validen el instrumento de recolección de datos. (4) Se aplicó la prueba piloto, luego de contar con un grado de confiabilidad en el instrumento se logró aplicar a toda la muestra (52 personas), finalmente (5) Se generó la base de datos, con la utilización del Google Form, se pasó al programa Excel, para la obtención de la Base de Datos y procesarlo en el programa SPSS y se obtuvo la prueba de alfa de Cronbach para la confiabilidad.

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

Posterior a la aplicación del instrumento, la información recopilada, se pasó a una hoja de cálculo de Excel para luego ser procesada en el programa estadístico SPSS ® v.25, para Windows. Para el análisis descriptivo, se utilizó las tablas de distribución de frecuencias, con respecto a cada variable.

Con respecto al análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad, para evaluar si los datos obtenidos presentan o no una distribución normal de datos; de acuerdo a la obtención de una significación menor a 0.05, se utilizó una estadística no paramétrica, el cual conlleva a la utilización de la prueba la Rho de Spearman, con respecto a la muestra es mayor a 50 datos, se utilizó a Kolmogorov-Smirnov.

### **3.7 Aspectos éticos**

Desde el inicio del proceso de la tesis se tuvo presente el respeto a los derechos de los autores de la bibliografía consultada, garantizando la autenticación de la información obtenida.

Se tomó en cuenta los principios éticos, así como la normativa vigente, de acuerdo a los principios establecidos en la elaboración de la investigación.

Utilización de las normas APA, se respetó cada indicación y así se logró que el documento de investigación esté bien estructurado y redactado de manera clara y concisa. Para ello se procesó en el programa Turnitin.

Asimismo, la prueba piloto se realizó en el formulario de google forms, con el debido consentimiento de la institución.

De la misma forma, la ética estuvo basada en documentos que sustentan la elaboración como: La validación de juicio de expertos, en la cual se solicitó a tres profesionales que cuentan con grado de magíster o doctorado que sean especialistas en la materia; carta de autorización de información de la empresa, documento de autenticación de datos, documento de anti plagio del programa Turnitin.

## IV. RESULTADOS

### Análisis inferencial

Tabla 1:

*Distribución de frecuencias variable gobierno electrónico y sus dimensiones*

Niveles	Gobierno Electrónico		Presencia		Interacción		Transacción		Transformación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<b>Bajo</b>	20	38,5	20	38,5	18	34,6	18	34,6	16	30,8
<b>Medio</b>	19	36,5	17	32,7	24	46,2	24	46,2	26	50,0
<b>Alto</b>	13	25,0	15	28,8	10	19,2	10	19,2	10	19,2
Total	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

De acuerdo a la tabla 1, se puede apreciar que, de los 52 trabajadores encuestados, con respecto a la variable gobierno electrónico se puede observar que 13 trabajadores corresponden a un 25% de la muestra que es el nivel alto, de igual manera 19 trabajadores corresponde a un 36,50% de la muestra que es el nivel medio y 20 trabajadores corresponde a un 38,50% de la muestra que es el nivel bajo.

De tal modo, se puede apreciar en las dimensiones un nivel alto en la dimensión presencia en un 28,80%, seguido de las tres dimensiones en una misma proporción de porcentaje que equivale a un 19,20 % tanto en la dimensión interacción, transacción y transformación respectivamente.

Nivel medio, se puede apreciar como alto porcentaje la dimensión transformación un 50%, seguidamente la dimensiones transacción e interacción con un mismo porcentaje de 46,20% respectivamente y por último la dimensión presencia con un valor de 32,70 %.

Nivel bajo, se puede apreciar como alto porcentaje la dimensión presencia en un 38,50%, seguido de las dimensiones interacción y transacción con una misma proporción de porcentaje de 34,60% respectivamente y por último la dimensión transformación con un valor de 30,80%.

## Análisis inferencial

**Tabla 2:**

*Distribución de frecuencias de la variable procesos administrativos y sus dimensiones*

Niveles	Procesos Administrativos		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	19	36,5	19	36,5	19	36,5	16	30,8	15	28,8
Medio	18	34,6	27	51,9	18	34,6	21	40,4	22	42,3
Alto	15	28,8	6	11,5	15	28,8	15	28,8	15	28,8
Total	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

De acuerdo a la tabla 2, se puede apreciar que, de los 52 trabajadores encuestados, con respecto a la variable procesos administrativos se puede observar que 15 trabajadores corresponden a un 28,80% de la muestra que es el nivel alto, de igual manera 18 trabajadores corresponde a un 34,60% de la muestra que es el nivel medio y 19 trabajadores corresponde a un 36,50% de la muestra que es el nivel bajo.

De tal modo, se puede apreciar en las dimensiones un nivel alto en tres como: organización, dirección y control con un porcentaje de 28,80% respectivamente y seguido de la dimensión planificación con un valor de 11,50 %.

Nivel medio, se puede apreciar como alto porcentaje la dimensión Planificación con un valor de 51,90%, seguidamente la dimensión control con un valor de 42,30%, seguido la dimensión dirección con un valor de 40,40% finalmente en el nivel medio se tiene a la dimensión organización con un valor de 34,60%.

Nivel bajo, se puede apreciar como alto porcentaje a dos dimensiones como planificación y organización con un valor de 36,50% respectivamente. Seguido de la dimensión dirección con un valor de 30,80% y finalmente la dimensión dirección con un valor de 30,80%

#### 4.1 Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos tienen distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no tienen distribución normal.

Tabla 3:

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gobierno Electrónico</b>	<b>0,411</b>	<b>52</b>	<b>0,000</b>
Presencia	0,328	52	0,000
Interacción	0,401	52	0,000
Transacción	0,226	52	0,000
Transformación	0,348	52	0,000
<b>Procesos Administrativos</b>	<b>0,284</b>	<b>52</b>	<b>0,000</b>
Planificación	0,359	52	0,000
Organización	0,243	52	0,000
Dirección	0,298	52	0,000
Control	0,410	52	0,000

Se usó el análisis estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor a 50 datos.

#### **Análisis:**

En la tabla 3, se puede observar que el valor de la significancia es de 0.00, tanto para la Variable 1: Gobierno Electrónico y sus dimensiones (presencia, interacción, transacción y transformación) y la variable 2: Procesos administrativos y sus dimensiones (planificación, organización, dirección y control).

Por lo tanto, la significancia que se obtuvo 0.000 (menor a 0.05), lo que asevera que los datos no tienen una distribución normal y por ende se realizó una prueba de tipo no paramétrica.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

Tabla 4:

*Correlación de Spearman - variables gobierno electrónico y procesos administrativos*

Prueba estadística	Variables	Coficiente	Gobierno Electrónico	Procesos Administrativos
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coficiente de correlación	1,000	0,646**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Procesos administrativos	N	52	52
		Coficiente de correlación	0,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Según la tabla 4, muestra el análisis inferencial de correlación de Spearman entre las variables gobierno electrónico y procesos administrativos, se obtuvo una significancia de  $0.000 < 0.05$ , determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo expuesto, el coeficiente de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva moderada, a razón que se obtuvo un valor  $Rho = 0.646$ .

$H_1$ : Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022.

## Hipótesis específica 01

**Tabla 5:**

*Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión planificación (v2)*

Prueba estadística	Variable / dimensión	Coefficiente	Gobierno Electrónico	Planificación
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	0,593**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Planificación	N	52	52
		Coefficiente de correlación	0,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Según la tabla 5, muestra el análisis inferencial de correlación de Spearman entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de la segunda variable planificación, se obtuvo una significancia de  $0.000 < 0.05$ , determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo expuesto, el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe una correlación positiva moderada, a razón que se obtuvo un valor  $Rho = 0.593$ .

$H_1$ : Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, 2022.

## Hipótesis específica 02

**Tabla 6:**

*Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión organización (v2)*

Prueba estadística	Variable / dimensión	Coefficiente	Gobierno electrónico	Organización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	0,602**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Organización	N	52	52
		Coefficiente de correlación	0,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

En la tabla 6, muestra el análisis inferencial de correlación de Spearman entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de la segunda variable organización, se obtuvo una significancia de  $0.000 < 0.05$ , determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo expuesto, el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe una correlación positiva moderada, a razón que se obtuvo un valor  $Rho = 0.602$ .

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización de una Universidad del Cusco, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el gobierno electrónico y la organización de una Universidad del Cusco, 2022.

### Hipótesis específica 03

**Tabla 7:**

*Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión dirección (v2)*

Prueba estadística	Variable / dimensión	Coeficiente	Gobierno electrónico	Dirección
			0	
	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,528**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
Rho de Spearman	Dirección	N	52	52
		Coeficiente de correlación	0,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

En la tabla 7, muestra el análisis inferencial de correlación de Spearman entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de la segunda variable dirección, se obtuvo una significancia de  $0.000 < 0.05$ , determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo expuesto, el coeficiente de correlación de Spearman, que muestra que existe una correlación positiva moderada a razón que se obtuvo un valor  $Rho = 0.528$ .

$H_1$ : Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, 2022.

## Hipótesis específica 04

**Tabla 8:**

*Correlación de Spearman - variable gobierno electrónico y dimensión control (v2)*

Prueba estadística	Variable / dimensión	Coeficiente	Gobierno electrónico	Control
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,803**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Control	N	52	52
		Coeficiente de correlación	0,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

En la tabla 8, muestra el análisis inferencial de correlación de Spearman entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de la segunda variable control, se obtuvo una significancia de  $0.000 < 0.05$ , determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo expuesto, el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe una correlación positiva alta, a razón que se obtuvo un valor de  $Rho = 0.803$ .

$H_1$ : Existe relación entre el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, 2022.

## V. Discusión

Para el desarrollo de la investigación se analizaron los datos para obtener resultados que ayudaron a verificar la relación que existe entre las variables gobierno electrónico y procesos administrativos, gracias a dichos resultados se pudo determinar y concretar los objetivos a través de las respuestas a las hipótesis formuladas, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada. Seguidamente se procedió a realizar un análisis descriptivo e inferencial, para poder ampliar más el análisis de los resultados.

En el presente capítulo se procede a plantear que el objetivo general del estudio fue: Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022. Para ello se procesó los datos en el software SPSS, cada variable consta de 22 ítems, después de haber sido efectuado el cuestionario, se utilizó la herramienta de confiabilidad de Alpha de Cronbach, y se obtuvo una confiabilidad por cada variable, la variable gobierno electrónico y procesos administrativos, se obtuvo una confiabilidad de 0.857 y 0.927 respectivamente, que significa muy alta confiabilidad. De acuerdo al autor Hernández et al. (2014) considera que mientras más se acerque al 1 es confiable y aceptable. Asimismo, los resultados se interpretaron de forma analítica con un análisis inferencial y con un enfoque cuantitativo para cada uno de las hipótesis formuladas.

Se acepta la hipótesis general, que demuestra que existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022, se obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.646$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada; asimismo, un nivel de sig. menor a 0.05 (sig. = 0.000 < 0.05) dicho resultado conlleva a aceptar la hipótesis alterna.

El gobierno electrónico es una herramienta que permite que las entidades, del sector público, logren los objetivos a través del uso de la tecnología de información y comunicación. Asimismo, busca brindar un buen servicio al ciudadano aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública. Del mismo modo, Honores (2021) mencionó que el uso de las tecnologías de información y comunicación en el cual se busca mejorar los servicios públicos en favor del ciudadano. El gobierno electrónico es parte de los ejes transversales de la política

nacional de modernización de la gestión pública y que ayuda a que la gestión sea eficiente, moderna e innovadora. Asimismo, menciona que el uso de las Tics, genera oportunidades tanto rural como urbano.

El gobierno electrónico se relaciona con los procesos administrativos porque el Estado brinda servicios el cual se aumentaron en tiempo de pandemia, cabe decir que la demanda de los ciudadanos es más por el uso de servicios electrónicos, en tal sentido se da la aplicación del uso de las Tics en las diferentes etapas del proceso administrativo en las instituciones públicas como planificar, organizar, dirigir y controlar, los diversos procedimientos administrativos, de esa manera los recursos serán utilizados de manera eficiente, logro de los objetivos y metas de la organización. Del mismo modo, es el conjunto de etapas que se interrelacionan y logran que se genere un proceso integral, desde varios años es necesario contar con personas competentes para desempeñar sus funciones y estar a la vanguardia del ámbito tecnológico. Del mismo modo, Cano (2017) mencionó que a través de los procesos administrativos se busca la calidad de funcionamiento de una organización, cuya importancia radica en la perfecta armonía entre las personas, la administración y las tareas, al armonizar estos elementos se logra integrar los recursos, se planifica las acciones a realizar, se controla los resultados. Asimismo, el proceso administrativo conduce al cambio y por ende toda organización debe de estar preparada para adaptarse e ir a la vanguardia del aspecto tecnológico.

En toda organización del sector público es necesario consolidar las fases del gobierno electrónico de esa manera busca la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos en favor de la atención al ciudadano, a través de la fase de presencia, se puede brindar información básica de la institución a través del portal o página web, información que permite acercar al ciudadano a la organización y por ende tener más conocimiento e información al alcance; la interacción es necesario para brindar servicios en línea, lograr la simplificación administrativa hacia el ciudadano, evitar las diferentes molestias por parte del ciudadano al realizar un determinado trámite; La transacción es necesario para poder mejorar los canales de comunicación, realizar trámites virtuales en el tiempo establecido según el TUPA de cada Institución; la transformación ayudara a la Institución a cerrar brechas con respecto a los diversos trámites en línea, apoyándose en la tecnología, por ende

debe de ir de la mano de los procesos administrativos que son la planificación, organización, dirección y control.

Lo que se completa con los trabajos previos de: Li (2021) mencionó que en el gobierno electrónico ha ayudado a la transformación digital y se puede proporcionar gran variedad de servicios en línea hacia los ciudadanos. Pero siempre hay brechas que no se puede cerrar con respecto a los ciudadanos, como la falta de confianza en las plataformas, por ende, es necesario la confianza por parte de los ciudadanos para ir mejorando progresivamente en el tema de seguridad, esto ayudara a tener un gobierno planificado, organizado, direccionado y controlado.

De la misma forma: Barragan (2019) menciona que en la gestión pública es necesario insertar las Tics, el cual es un proceso que permite tener una administración publica eficiente, clara, proactiva, asimismo, se puede decir que el uso de los Tics en el sector gubernamental posibilita una transformación a nivel eficiente, eficaz y transparente, al mismo tiempo mejora la comunicación y prestación de servicios, por ende se establece que el gobierno electrónico está relacionado con los procesos administrativos, y cuyo fin es el cierre brechas a través de la interacción permite la expresión de los ciudadanos con el gobierno a través de la búsqueda de información como en la realización de transacciones.

Se acepta la primera hipótesis específica, que demuestra que existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, se obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.593$ ) que demuestra que existe correlación positiva moderada; asimismo, un nivel de sig. menor a 0.05 (sig. = 0.000 < 0.05) dicho resultado conlleva aceptar la hipótesis alterna.

Existe relación entre gobierno electrónico y la planificación. La planificación es el proceso mediante el cual se traza el rumbo de la organización y se debe tener un conocimiento de los factores internos y externos, esta fase es muy importante porque es el cimiento permite identificar las oportunidades, amenazas como también estructurar las actividades de la organización, el uso de las Tics, permite también el logro de los objetivos y que pueden ser alcanzados con mayor facilidad a través de la relación del gobierno electrónico y planificación se puede operar de manera eficiente los servicios estatales, brindando a los ciudadanos información

clara y precisa de los tipos de procedimientos, así también, la administración pública cuenta con las capacidades de poder prospectar y planificar con la ayuda del uso de las Tics y como consecuencia podrá obtener información actualizada en tiempo real, costos reducidos e intercambio de información.

Lo que se complementa con los trabajos previos de: Campana (2021) mencionó que a nivel de las entidades gubernamentales se tienen procedimientos administrativos que son repetitivos y aumenta más la burocracia, según sus resultados obtenidos por parte de la autora concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables y a través de la automatización de los procesos administrativos se logra la simplificación de dichos procesos, por ende, ayuda a la organización cumplir sus metas y objetivos. Del mismo modo, De la Cruz (2020) menciona que la planificación, organización, dirección y control mientras sean eficientes y sean acorde a las políticas de gestión del municipio se lograra la modernización apoyándose del uso de las tecnologías de información.

Se acepta la segunda hipótesis específica, que demuestra que existe relación entre el gobierno electrónico y la Organización de una Universidad del Cusco, se obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.602$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada; con un nivel de sig. menor a 0.05 (sig. = 0.000 < 0.05) dicho resultado conlleva a aceptar hipótesis alterna.

Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización. La organización es la acción de organizar la empresa, en la administración pública se entiende como la estructuración de la organización es decir que la organización en el proceso administrativo es un medio para el logro de los objetivos. Lo que se complementa con los trabajos previos de: Contreras (2018) menciona que las instituciones del sector público, no da énfasis al uso de las Tics en la gestión administrativa y esto ocasiona que no se tenga una buena atención al ciudadano por ende la comunicación con los ciudadanos no es asertiva, de tal manera que existe una mala imagen hacia la organización.

De la misma forma, Yataco (2018) menciona que la organización es parte fundamental y que se debe tener capacitado al personal para que pueda lograr la eficiencia de la gestión administrativa con el uso de las Tics, dicha capacitación

debe de estar enfocada en cada uno de los procesos administrativos que presenta la organización.

Se acepta la tercera hipótesis específica, que demuestra que existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, se obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.528$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada; asimismo, un nivel de sig. menor a 0.05 (sig. = 0.000 < 0.05) dicho resultado conlleva a aceptar la hipótesis alterna

Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección. La dirección es la capacidad de conducir a un conjunto de personas con el fin de conseguir un objetivo, el cual se basa en principios, como la armonía de los intereses, resolución de conflictos, principio de la vía jerárquica. A través de la dirección se puede delegar funciones para dirigir efectivamente una organización, es decir es la influencia de los directivos hacia los servidores públicos para el logro de metas y objetivos a través de la comunicación, supervisión y motivación. Lo que se complementa con los trabajos previos de: Livia (2022), menciona que el gobierno electrónico es un tipo de instrumento que el Estado aplica para poder mejorar sus procesos a través de los servicios prestados a los ciudadanos. Los resultados que obtuvo es correlación positiva moderada, debido a que el gobierno electrónico cuanto más óptimo sea el uso de las Tics en los procesos administrativos, satisfacerla en los servicios públicos que brinde la entidad.

Del mismo modo, Tello (2020) mencionó que no existe un avance con respecto a la implementación del gobierno electrónico porque uno de los factores es la carencia de recursos económicos en los municipios o rechazo de los servidores públicos hacia el cambio, asimismo existe una brecha digital que no permite lograr la eficiencia en la gestión del municipio. Por ende, no logran la simplificación de los procesos administrativos ni cuentan con un control de cada trámite realizado, es decir todo depende de la dirección, si se está contemplando la motivación, liderazgo, comunicación con el personal, el logro y alcance de los resultados.

Se acepta la cuarta hipótesis específica, que demuestra que existe relación entre el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, se obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.803$ ) que

demuestra que existe una correlación positiva alta; asimismo, un nivel de sig. menor a 0.05 (sig. = 0.000 < 0.05) dicho resultado conlleva a aceptar hipótesis alterna.

Existe relación entre el gobierno electrónico y el control. El control es la etapa del proceso administrativo en el cual es importante porque ayuda a la organización a cerciorarse e informarse si las acciones o hechos están de acuerdo con los objetivos y estrategias de la organización, según Cano (2017) indicó que se puede contar con planes adecuados en la estructura organizacional, pero si no cuenta con control no podemos tener conocimiento de cómo la empresa se encuentra, ni que necesidades o riesgos está enfrentando ya sea internos o externos. Lo que se complementa con los trabajos previos de Cabrera (2021) menciona que para el uso efectivo de los recursos y llegar al ciudadano es necesario planificar y organizar la información a través del uso de portales electrónicos que permite tener el control de la información actualizada de esta manera se puede tener un portal que permita el control y monitoreo de los procedimientos administrativos con el fin de dar información veraz y reducir la desconfianza por parte de los ciudadanos;

Del mismo modo, Mostafa (2020) mencionó que la simplificación administrativa reduce las brechas de comunicación con los ciudadanos, asimismo, mejora la calidad de atención en sus servicios públicos en ese sentido disminuye la burocracia (cargas administrativas) y la corrupción. A través del control exhaustivo se logra satisfacer la atención en los servicios públicos, así como el cumplimiento de las normas, procedimientos. El beneficio de tener un buen control, es que permite analizar las diversas etapas que pasa un procedimiento administrativo y permite efectivizar los tiempos de entrega de información de cada trámite hacia el ciudadano.

## VI. Conclusiones

**PRIMERO:** De acuerdo al análisis estadístico existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos, de tal forma se acepta la hipótesis general, por obtener un resultado de Spearman ( $Rho = 0.646$ ) que demuestra una correlación positiva moderada; El gobierno electrónico es una manera como la gobernanza se extiende a los entornos virtuales, es decir los paradigmas de la gestión pública está en proceso de cambio, es decir las tecnologías de información es un medio importante porque se van a digitalizar los servicios, los procesos administrativos esto conlleva a que la administración pública se transforme digitalmente en conclusión ocasiona la modernización del Estado.

**SEGUNDO:** Con respecto al análisis estadístico existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación de tal forma se acepta la primera hipótesis por obtener un resultado de Spearman ( $Rho = 0.593$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada. La planificación en el gobierno electrónico ayuda a concretar un plan de acción para mitigar los posibles riesgos.

**TERCERO:** a través del análisis estadístico existe relación entre el gobierno electrónico y organización, de tal forma se acepta la segunda hipótesis específica por obtener un resultado de Spearman ( $Rho = 0.602$ ) que demuestra una correlación positiva moderada. La organización en el gobierno electrónico ayuda a tener una estructura organizada, que exista procedimientos de cada tipo de trámite, para minimizar los tiempos.

**CUARTO:** En el proceso del análisis estadístico existe relación entre el gobierno electrónico y dirección, de tal forma se acepta la tercera hipótesis por obtener un resultado de Spearman ( $Rho = 0.528$ ) que demuestra una correlación positiva moderada. La dirección en el gobierno electrónico, ayuda a la comunicación a través de diversos canales y lograr la eficiencia en los procesos administrativos.

**QUINTO:** Mediante el análisis estadístico existe relación entre el gobierno electrónico y control, de tal forma se acepta la cuarta hipótesis por obtener un resultado de Spearman ( $Rho = 0.803$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada.

## VII. Recomendaciones

**PRIMERO:** De acuerdo a la investigación y obtención de los resultados, se recomienda que la institución pública debe de estar acorde al ámbito tecnológico, para estar a la vanguardia y así poder aplicar el gobierno electrónico, priorizando las políticas de gobierno, estrategias y los objetivos. Asimismo, aplicar, implementar y actualizar la información en la Página Web de la Institución, de esa manera se puede beneficiar el ciudadano en la atención al usuario.

**SEGUNDO:** Las autoridades y de preferencia a través de la Unidad de Recurso Humanos, capacitar y fortalecer el conocimiento y habilidades de los trabajadores. Para que se pueda efectivizar las áreas de trabajo y dar mejor utilización a los recursos públicos, dicha capacitación este en base al uso de las herramientas tecnológicas que se encuentran inmersas dentro del gobierno electrónico, de tal manera, se puede identificar que procedimientos administrativos serán digitalizados.

**TERCERO:** La institución vele por los trabajadores públicos con respecto a la capacitación constante a los trabajadores para que brinden comunicación e información asertiva a los ciudadanos.

**CUARTO:** La Institución pública a través de las áreas responsables de atención al ciudadano, mida o verifique que se cumpla con el tiempo establecido por cada proceso administrativo de acuerdo al TUPA de la institución y que va de la mano con la Ley N° 27444, esto conlleva a establecer medidas de control y estándares de desempeño por parte de los trabajadores.

**QUINTO:** Se recomienda que exista gestión por parte de la Institución al Área de Presupuesto, para poder lograr el equipamiento de la infraestructura tecnológica para la adecuación e implementación del gobierno electrónico de esa manera estar a la vanguardia tecnología, por ende, lograr las fases del gobierno electrónico.

## REFERENCIAS

- Aedo Quispe, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020*. Cusco. Obtenido de <https://n9.cl/wvljf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://n9.cl/dbo8>
- Barragán Martínez, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Quito. Obtenido de <https://n9.cl/ufnbl>
- Bernal Torres, C., & Sierra Arango, H. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://n9.cl/66ab>
- Cabrera Benavides, L. (2021). *Gobierno Electrónico "Un camino hacia la participación ciudadana" realidades y perspectivas 2017 - 2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia*. Ecuador - Quito. Obtenido de <https://n9.cl/wxsl>
- Campana Durand, M. (2021). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021*. Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/98xl4>
- Cano Plata, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Obtenido de <https://n9.cl/7vrqu>
- Contreras Salas, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018*. Apurímac. Obtenido de <https://n9.cl/tcz7u>
- Dazarola L., G. (2019). *Procedimientos administrativos electrónicos*. CHILE. Obtenido de <https://n9.cl/if5zb>
- De la Cruz Picon, I. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en la modernización del estado en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Campo Verde - Ucayali 2019*. Ucayali. Obtenido de <https://n9.cl/16koa>
- Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. D.L. N° 1412 (13 de 09 de 2018). Obtenido de <https://n9.cl/042lg>

- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdezoto Cordova, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Gutiérrez Vargas, C., Correa Ortiz, L., & Toro García, A. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Instituto Tecnológico Metropolitano*. doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Hernández Mendoza, J., & Hernández Mendoza, S. (2019). Stages the administrative process. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/9512>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://n9.cl/2i4>
- Honores Coronado, J. (2021). *Gobierno Electrónico Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Huancayo: Fondo Editorial. doi:<http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Huerta Acuña, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. Lima. Obtenido de <https://n9.cl/84rv5>
- Khanka, S., & Gupta, C. (2022). *Entrepreneurship and Smal business Managament*. Sultan Chand & Sons. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JbluEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=busin+ess+administration&ots=-LKZZ8NdT8&sig=TXkKhTNGFyqW8-D2GcW4-7xX56k#v=onepage&q&f=false>
- Lavilla Torres, I. (2021). *Influencia del E-Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. Arequipa. Obtenido de <https://n9.cl/dacb7>
- Ley 27444. (2001). Ley del procedimiento administrativo general. *Diario el Peruano*. Obtenido de <https://n9.cl/56ww>

- Li, W. (2021). *The Role of Trust and Risk in Citizens' E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model*. China. Obtenido de <https://n9.cl/dccvh>
- Livia Ugarte, E. (2022). *Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en los Trabajadores en un Hospital Público, Huaraz, 2021*. Lima. Obtenido de <https://n9.cl/hab8r>
- Loo Gutiérrez, M. (2017). The Meaning of the Administrative Procedure. *SSRN*. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3004825](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3004825)
- López López, A. (2021). Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María. *Gaceta Científica*. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Loukis, E., Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., & Charalabidis, Y. (2019). *Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots* (Vol. 36). ELSEVIER. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.001>
- Luna Gonzáles, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://n9.cl/0mym9>
- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC - Revista Científica, ciencias económicas y empresariales*. Obtenido de <https://n9.cl/kt8y3>
- Mero Vélez, J. (2018). Company, administration and administrative process. *Ciencias Economicas y Empresariales*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Montero Marcos, W. (2017). The Electronic Government; and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena 2017. *Journal*. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>
- Mostafa Gobba, R. (2020). *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. Egypto. Obtenido de <https://n9.cl/z8lc1>
- Muños Jaime, L., Napa Molina, Y., Pazmiño Barragán, W., & Posligua Perez, M. (2020). ADMINISTRATIVE PROCESSES: A STUDY ON THE BUSINESS DEVELOPMENT OF SMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pardo, T., Gil García, J., & Dawes, S. (2017). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Digital Government and Public Management*. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Pérez Herrera, J. (2020). Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. *LEAN CONSTRUCTION MEXICO*. Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Pillaca Samora, P. A. (2022). E-government for the development of latin american public service quality in times of covid - 19: systematic review of the literature. *Revista Científica Multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834)
- Prasad, L. (2020). *Principles and practice of management*. New Delhi: Sultan Chand & Sons. Obtenido de <https://n9.cl/9bgis>
- Ramió, C. (2019). Proceso administrativo y producción de servicios. *Blog Nacional Público*. Obtenido de <https://www.administracionpublica.com/proceso-administrativo-y-produccion-de-servicios/>
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(Edición Especial). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Rucoba Reategui, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. Lima. Obtenido de <https://n9.cl/n9l6t>
- Saldanha, G., & O'Brien, S. (2014). *Research Methodologies in Translation Studies*. London: Routledge. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315760100>
- Tello Torres, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Colombia. Obtenido de <https://n9.cl/v8jv35>
- Turban, E., Outland, J., King, D., Kyu, J., Peng Liang, T., & Turban, D. (2018). *Innovative EC Systems: From E-Government to E-Learning, E-Health, Sharing Economy, and P2P Commerce*. Obtenido de <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-58715-8>

- Vargas Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356)
- Villasís Keever, M., Márquez González, H., Zurita Cruz, J., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Wolpes Álvarez, O. (2022). Challenges of the Electronic Government to Transform Public Administration in Cuba. *SCIELO*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Wook Cheong, Y. (2019). Confusion in the Meaning of Induction, Deduction, Hypothetical Deductive Method, and Abduction in Science Instruction Textbooks. (G. N. University, Ed.) *KoreaScience*, 43, 79 - 93. Obtenido de <https://koreascience.kr/article/JAKO201917659636454.page>
- Yataco Ramírez, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. Lima. Obtenido de <https://n9.cl/j9eut>
- Zambrano España, M., & Ormaza Cevallos, M. (2020). Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de Portoviejo Street. *Ciencias técnicas y aplicadas*. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N., & Cornejo Marcos, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://n9.cl/97b65>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 independiente: Gobierno electrónico				
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022?	Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información básica</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Uso del portal web</li> </ul>	1 - 4	Escala Likert 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	(bajo) 57 – 69  (medio) 70 – 78  (alto) 79 - 99
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificación administrativa.</li> <li>• Servicios en línea</li> </ul>	5 - 11		
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites virtuales</li> <li>• Canales de comunicación.</li> <li>• Atención en línea al ciudadano.</li> </ul>	12 - 17		
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> <li>• Reducción de brechas</li> </ul>	18 - 22		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Dependiente: Procesos administrativos				
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, 2022?	Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación de una Universidad del Cusco, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Cumplimiento</li> </ul>	1 - 4	Escala Likert 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces)	(bajo) 45 – 56  (medio) 57 – 66  (alto) 67 - 90
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la organización de una Universidad del Cusco, 2022?	Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la organización de una Universidad del Cusco, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización de una Universidad del Cusco, 2022	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División del trabajo</li> <li>• Coordinación entre unidades de trabajo</li> <li>• Recursos</li> </ul>	5 - 9		

¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, 2022?	Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una Universidad del Cusco, 2022	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Alcance de resultados</li> </ul>	10 -15	4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, 2022?	Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y el control de una Universidad del Cusco, 2022	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de desempeño</li> <li>• Monitoreo</li> <li>• Medición de resultados</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Cumplimiento de las normas</li> <li>• Actividades de control.</li> </ul>	16 -22		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional Método: Deductivo Diseño: No experimental de corte transversal		Población: 60 administrativos Muestra: 52 administrativos		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas, frecuencias y porcentajes. Inferencial: Rho de Spearman, prueba de Kolmogorov-Smirnov	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Gobierno electrónico	Honores (2021) menciona que el uso de la tecnología de información y comunicación en el cual se busca mejorar los servicios públicos en favor del ciudadano	Para medir la variable, gobierno electrónico en la investigación se estableció 4 dimensiones que fueron: Presencia, interacción, transacción y transformación	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información básica</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Uso del portal web</li> </ul>	Escala Likert  1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificación administrativa.</li> <li>• Servicios en línea</li> </ul>	
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites virtuales</li> <li>• Canales de comunicación.</li> </ul> Atención en línea al ciudadano.	
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> <li>• Reducción de brechas</li> </ul>	
<b>Variable 2</b> Procesos administrativos	Cano (2017) menciona que a través de los procesos administrativos se busca la calidad de funcionamiento de una organización, cuya importancia radica en la perfecta armonía entre las personas, la administración y las tareas, al armonizar estos elementos se logra integrar los recursos	Para medir la variable procesos administrativos en la tesis se estableció 4 dimensiones que fueron Planificación, organización, dirección y control	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Cumplimiento</li> </ul>	Escala Likert  1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División del trabajo</li> <li>• Coordinación entre unidades de trabajo</li> <li>• recursos</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Alcance de resultados</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de desempeño</li> <li>• Monitoreo</li> <li>• Medición de resultados</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Cumplimiento de las normas</li> <li>• Actividades de control.</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

Instrucciones: Estimado participante a continuación se procederá a un cuestionario sobre gobierno electrónico y procesos administrativos, se solicita brindar información veraz de acuerdo a la realidad, las preguntas están compuestas de 5 opciones el cual deberá marcar con una (x).

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

#### Cuestionario: Gobierno electrónico

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>PRESENCIA</b>						
1	¿Los documentos de la gestión administrativa con respecto a la información de la entidad están al alcance del usuario?					
2	¿La entidad actualiza constantemente la información publicada en el portal web?					
3	¿La infraestructura tecnológica, es suficiente para poder brindar información de los trámites a los usuarios?					
4	¿Cree usted que las dependencias cuentan con infraestructura tecnología adecuada para poder atender a los usuarios?					
<b>INTERACCIÓN</b>						
5	¿Las autoridades de la entidad promueven el uso de las Tics para simplificar los procesos administrativos?					
6	¿Los usuarios hacen uso de las Tics para poder interactuar en los procesos administrativos de la entidad?					
7	¿La entidad busca mejorar la relación entre usuario y entidad con el uso de las Tics?					
8	¿Los usuarios pueden realizar trámites en línea mediante el portal web?					
9	¿En la actualidad el portal de la entidad está acorde a las necesidades del usuario, para poder brindar un buen servicio?					
10	¿La entidad cuenta con un presupuesto para poder mejorar?					
11	¿considera usted que la entidad se demora en los procesos administrativos que realiza de manera virtual?					
<b>TRANSACCIÓN</b>						
12	¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a sus trámites virtuales en tiempo real?					
13	¿La entidad establece en un documento los tiempos y secuencia de los trámites virtuales adecuando a la infraestructura tecnológica?					

14	¿Los canales de comunicación a través del uso de las Tics, están acorde a los procesos administrativos de la entidad?					
15	¿Según usted, los canales de comunicación ayudan a que sus actividades sea más eficiente, con respecto a los procesos administrativos?					
16	¿Los usuarios pueden realizar sus trámites mediante la plataforma de la entidad?					
17	¿la entidad cuenta con personal que apoya la atención al usuario para los diferentes trámites?					
<b>TRANSFORMACIÓN ¿según usted...</b>						
18	¿...los sistemas de información de cada dependencia están enlazados o interrelacionados en tiempo real, para la toma de decisiones?					
19	¿...la entidad cuenta con un sistema integral que ayude a tener información consolidada y actualizada?					
20	¿...la entidad promueve la capacitación a sus trabajadores administrativos, sobre el uso de las Tics y procedimientos administrativos?					
21	¿... tener información actualizada de la entidad ayuda a aumentar el nivel de confianza entre los usuarios y la entidad pública?					
22	¿...el usuario percibe que el servicio administrativo ha mejorado por el uso de las tecnologías de información?					

### Cuestionario: Procesos administrativos

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Según usted, la planificación actual ha permitido el logro de los objetivos de la entidad?					
2	¿Considera usted que las estrategias se adecuan al área donde labora?					
3	¿cree usted, que las estrategias establecidas en su área de trabajo, le ayuda a desarrollar sus funciones adecuadamente?					
4	¿Considera que la entidad está cumpliendo los planes estratégicos de acuerdo a la misión y visión?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	¿Cree usted, que los funcionarios de la entidad tienen acceso a la información para la toma de decisiones?					
6	¿Considera usted, que el trabajo realizado en otras áreas están adecua mente organizadas de acuerdo a sus funciones?					
7	¿cree usted, que los procesos de los trámites administrativos se relacionan entre áreas para contar con información veraz y actualizada?					

8	¿Actualmente la entidad a través de las diferentes tareas por área, brinda el servicio adecuado a los usuarios?					
9	¿Los trabajadores administrativos cuentan con los recursos tecnológicos para desempeñarse efectivamente en sus funciones?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
10	¿Considera usted que la entidad motiva a su personal para el logro de sus funciones?					
11	¿Cree usted, que el jefe de área promueve soluciones oportunas para el logro de los resultados?					
12	¿Los procesos administrativos fluye en el tiempo establecido de acuerdo al TUPA?					
13	¿Considera usted que su labor diaria ha mejorado con el uso de las tecnologías de información, por ende ha logrado alcanzar los resultados propuestos?					
14	¿Cree usted, que los jefes inmediatos de cada área han implementado normas o directivas, que permitan alcanzar los resultados apoyándose en las Tics?					
15	¿Considera usted, que la labor realizada es reconocida por el jefe inmediato?					
<b>CONTROL</b>						
16	¿Cree usted, que la entidad cumple con las normas establecidas en el Ley del procedimiento de procesos administrativos?					
17	¿Considera usted, que existe una oficina encargada de hacer seguimiento sobre el cumplimiento de las normas a través de una plataforma?					
18	¿Cree usted, que existe una oficina encargada de hacer seguimiento a los procesos administrativos y haga cumplir el tiempo establecido en el TUPA?					
19	¿la entidad realiza actividades de control para poder dar solución a los procesos administrativos que son irregulares?					
20	¿la entidad evalúa a los trabajadores administrativos que utilizan la plataforma de trámites, para verificar el cumplimiento de sus funciones?					
21	¿La entidad realiza un monitoreo periódico a los trámites administrativos, para verificar si se dio cumplimiento al tiempo establecido?					
22	¿Considera usted que en la entidad existe un estándar de desempeño que es plasmado en un manual o directiva de procedimientos administrativos?					

## Anexo 4. Validación del instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PRESENCIA</b>								
1	¿Los documentos de la gestión administrativa con respecto a la información de la entidad están al alcance del usuario?	X		X		X		
2	¿La entidad actualiza constantemente la información publicada en el portal web?	X		X		X		
3	¿La infraestructura tecnológica, es suficiente para poder brindar información de los tramites a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la dependencias cuentan con infraestructura tecnología adecuada para poder atender a los usuarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>								
5	¿Las autoridades de la entidad promueven el uso de las TIC's para simplificar los procesos administrativos?	X		X		X		
6	¿Los usuarios hacen uso de las TIC's para poder interactuar en los procesos administrativos de la entidad?	X		X		X		
7	¿La entidad busca mejorar la relación entre usuario y entidad con el uso de las TIC's?	X		X		X		
8	¿Los usuarios pueden realizar trámites en línea mediante el portal web?	X		X		X		
9	¿En la actualidad el portal de la entidad está acorde a las necesidades del usuario, para poder brindar un buen servicio?	X		X		X		
10	¿La entidad cuenta con un presupuesto para poder mejorar?	X		X		X		
11	¿considera usted que la entidad se demora en los procesos administrativos que realiza de manera virtual?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>								
12	¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a sus trámites virtuales en tiempo real?	X		X		X		
13	¿La entidad establece en un documento los tiempos y secuencia de los tramites virtuales adecuando a la infraestructura tecnológica?	X		X		X		
14	¿Los canales de comunicación a través del uso de las TIC'S, están acorde a los procesos administrativos de la entidad?	X		X		X		
15	¿Según usted, los canales de comunicación ayudan a que sus actividades sea más eficiente, con respecto a los procesos administrativos?	X		X		X		
16	¿Los usuarios pueden realizar sus trámites mediante la plataforma de la entidad?	X		X		X		
17	¿La entidad cuenta con personal que apoya la atención al usuario para los diferentes tramites?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN ¿SEGÚN USTED ...</b>								
18	¿... los sistemas de información de cada dependencia están enlazados o interrelacionados en tiempo real, para la toma de decisiones?	X		X		X		
19	¿... la entidad cuenta con un sistema integral que ayude a tener información consolidada y actualizada?	X		X		X		
20	¿... la entidad promueve la capacitación a sus trabajadores administrativos, sobre el uso de las TIC's y procedimientos administrativos?	X		X		X		
21	¿... tener información actualizada de la entidad ayuda a aumentar el nivel de confianza entre los usuarios y la entidad pública?	X		X		X		
22	¿... el usuario percibe que el servicio administrativo ha mejorado por el uso de las tecnologías de información?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Dávila Núñez Carlos Alejandro      DNI: 46133307

Especialidad del validador: Magister en Economía Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional

09 de octubre del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>								
1	¿Según usted, la planificación actual ha permitido el logro de los objetivos de la entidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las estrategias se adecuan al área donde labora?	X		X		X		
3	¿Cree usted, que las estrategias establecidas en su área de trabajo, le ayuda a desarrollar sus funciones adecuadamente?	X		X		X		
4	¿Considera que la entidad está cumpliendo los planes estratégicos de acuerdo a la misión y visión?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
5	¿Cree usted, que los funcionarios de la entidad tienen acceso a la información para la toma de decisiones?	X		X		X		
6	¿Considera usted, que el trabajo realizado en otras áreas están adecuada mente organizadas de acuerdo a sus funciones?	X		X		X		
7	¿Cree usted, que los procesos de los trámites administrativos se relacionan entre áreas para contar con información veraz y actualizada?	X		X		X		
8	¿Actualmente la entidad a través de las diferentes tareas por área, brinda el servicio adecuado a los usuarios?	X		X		X		
9	¿Los trabajadores administrativos cuentan con los recursos tecnológicos para desempeñarse efectivamente en sus funciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
10	¿Considera usted que la entidad motiva a su personal para el logro de sus funciones?	X		X		X		
11	¿Cree usted, que el jefe de área promueve soluciones oportunas para el logro de los resultados?	X		X		X		
12	¿Los procesos administrativos fluye en el tiempo establecido de acuerdo al TUPA?	X		X		X		
13	¿Considera usted que su labor diaria ha mejorado con el uso de las tecnologías de información, por ende ha logrado alcanzar los resultados propuestos?	X		X		X		
14	¿Cree usted, que los jefes inmediatos de cada área han implementado normas o directivas, que permitan alcanzar los resultados apovándose en las TIC's?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que la labor realizada es reconocida por el jefe inmediato?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
16	¿Cree usted, que la entidad cumple con las normas establecidas en el Ley del procedimiento de procesos administrativos?	X		X		X		
17	¿Considera usted, que existe una oficina encarga de hacer seguimiento sobre el cumplimiento de las normas a través de una plataforma?	X		X		X		
18	¿Cree usted, que existe una oficina encargada de hacer seguimiento a los procesos administrativos y haga cumplir el tiempo establecido en el TUPA?	X		X		X		
19	¿La entidad realiza actividades de control para poder dar solución a los procesos administrativos que son irregulares?	X		X		X		
20	¿La entidad evalúa a los trabajadores administrativos que utilizan la plataforma de trámites, para verificar el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
21	¿La entidad realiza un monitoreo periódico a los trámites administrativos, para verificar si se dio cumplimiento al tiempo establecido?	X		X		X		
22	¿Considera usted que en la entidad existe un estándar de desempeño que es plasmado en un manual o directiva de procedimientos administrativos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador.      Mg. Dávila Núñez Carlos Alejandro      DNI: 46133307

Especialidad del validador: Magister en Economía Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional

09 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PRESENCIA</b>								
1	¿Los documentos de gestión administrativa están al alcance del usuario?					x		
2	¿La entidad actualiza constantemente la información publicada en el portal web?					x		
3	¿La infraestructura tecnológica, es suficiente para poder brindar información de los tramites a los usuarios?					x		
4	¿Cree usted que la dependencias cuentan con infraestructura tecnología adecuada para poder atender a los usuarios?					x		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>								
5	¿Las autoridades de la entidad promueven el uso de las TIC's para simplificar los procesos administrativos?					X		
6	¿Los usuarios hacen uso de las TIC's para poder interactuar en los procesos administrativos de la entidad?					X		
7	¿La entidad busca mejorar la relación entre usuario y entidad con el uso de las TIC's?					X		
8	¿Los usuarios pueden realizar trámites en línea mediante el portal web?					X		
9	¿En la actualidad el portal de la entidad está acorde a las necesidades del usuario, para poder brindar un buen servicio?					X		
10	¿La entidad cuenta con un presupuesto para poder mejorar?					X		
11	¿considera usted que la entidad se demora en los procesos administrativos que realiza de manera virtual?					X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>								
12	¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a sus trámites virtuales en tiempo real?					X		
13	¿La entidad establece en un documento los tiempos y secuencia de los tramites virtuales adecuando a la infraestructura tecnológica?					X		
14	¿Los canales de comunicación a través del uso de las TIC'S, están acorde a los procesos administrativos de la entidad?					X		
15	¿Según usted, los canales de comunicación ayudan a que sus actividades sea más eficiente, con respecto a los procesos administrativos?					X		
16	¿Los usuarios pueden realizar sus trámites mediante la plataforma de la entidad?					X		
17	¿la entidad cuenta con personal que apoya la atención al usuario para los diferentes tramites?					X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN ¿SEGÚN USTED ...</b>								
18	¿los sistemas de información de cada dependencia están enlazados o interrelacionados en tiempo real, para la toma de decisiones?					X		
19	¿La entidad cuenta con un sistema integral que ayude a tener información consolidada y actualizada?					X		
20	¿...la entidad promueve la capacitación a sus trabajadores administrativos, sobre el uso de las TIC's y procedimientos administrativos?			X				
21	¿ tener información actualizada de la entidad ayuda a aumentar el nivel de confianza entre los usuarios y la entidad pública?			X				
22	¿ el usuario percibe que el servicio administrativo ha mejorado por el uso de las tecnologías de información?			X				

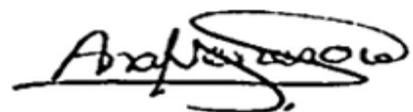
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador.**    **DRA. ANA MARÍA VENERO VÁSQUEZ**            **DNI: 23858088**
**Especialidad del validador:** Magister en Administración Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial  
 Doctor en Administración

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

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

25 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMEN SIONES 1 : PLANIFICACIÓN</b>								
1	¿Según usted, la planificación actual ha permitido el logro de los objetivos de la entidad?	X						
2	¿Considera usted que las estrategias se adecuan al área donde labora?	X						
3	¿Cree usted, que las estrategias establecidas en su área de trabajo, le ayuda a desarrollar sus funciones adecuadamente?	X						
4	¿Considera que la entidad está cumpliendo los planes estratégicos de acuerdo a la misión y visión?	X						
<b>DIMEN SIONES 2: ORGANIZACIÓN</b>								
5	¿Cree usted, que los funcionarios de la entidad tienen acceso a la información para la toma de decisiones?					X		
6	¿Considera usted, que el trabajo realizado en otras áreas están adecuadamente organizadas de acuerdo a sus funciones?					X		
7	¿Cree usted, que los procesos de los trámites administrativos se relacionan entre áreas para contar con información veraz y actualizada?					X		
8	¿Actualmente la entidad a través de las diferentes tareas por área, brinda el servicio adecuado a los usuarios?					X		
9	¿Los trabajadores administrativos cuentan con los recursos tecnológicos para desempeñarse efectivamente en sus funciones?					X		
<b>DIMEN SIONES 3: DIRECCIÓN</b>								
10	¿Considera usted que la entidad motiva a su personal para el logro de sus funciones?					X		
11	¿Cree usted, que el jefe de área promueve soluciones oportunas para el logro de los resultados?					X		
12	¿Los procesos administrativos fluye en el tiempo establecido de acuerdo al TUPA?					X		
13	¿Considera usted que su labor diaria ha mejorado con el uso de las tecnologías de información, por ende ha logrado alcanzar los resultados propuestos?					X		
14	¿Cree usted, que los jefes inmediatos de cada área han implementado normas o directivas, que permitan alcanzar los resultados apoyándose en las TIC's?					X		
15	¿Considera usted, que la labor realizada es reconocida por el jefe inmediato?					X		
<b>DIMEN SIONES 4: CONTROL</b>								
16	¿Cree usted, que la entidad cumple con las normas establecidas en el Ley del procedimiento de procesos administrativos?					X		
17	¿Considera usted, que existe una oficina encargada de hacer seguimiento sobre el cumplimiento de las normas a través de una plataforma?							
18	¿Cree usted, que existe una oficina encargada de hacer seguimiento a los procesos administrativos y haga cumplir el tiempo establecido en el TUPA?			X				
19	¿La entidad realiza actividades de control para poder dar solución a los procesos administrativos que son irregulares?			X				
20	¿La entidad evalúa a los trabajadores administrativos que utilizan la plataforma de trámites, para verificar el cumplimiento de sus funciones?			X				
21	¿La entidad realiza un monitoreo periódico a los trámites administrativos, para verificar si se dio cumplimiento al tiempo establecido?			X				
22	¿Considera usted que en la entidad existe un estándar de desempeño que es plasmado en un manual o directiva de procedimientos administrativos?			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

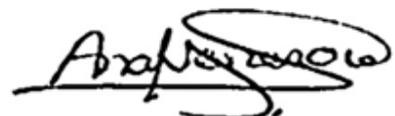
Apellidos y nombres del juez validador.    **DRA. ANA MARÍA VENERO VÁSQUEZ**            **DNI: 23858088**

Especialidad del validador: **Magister en Administración Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial**  
**Doctor en Administración**

25 de octubre del 2022

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

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



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







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y los procesos administrativos de una Universidad del Cusco, 2022", cuyo autor es PANTI ATACUSI MARLUVE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOVARA el 07- 01-2023 09:26:56

Código documento Trilce: TRI - 0509320