



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Silvera Quiñonez, Janeth Leidith ([orcid.org/0000-0002-4906-7041](https://orcid.org/0000-0002-4906-7041))

**ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel ([orcid.org/0000-0002-8613-1882](https://orcid.org/0000-0002-8613-1882))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedicada a ella mi madre, al ser que impulsa mis días, mi amor bonito e incondicional, que con su esfuerzo siempre ha estado ahí para mí, permitiéndome cumplir mis metas, gracias por no soltarme nunca muy a pesar de las adversidades.

### **Agradecimiento**

A Dios por guiar mi camino, por su amor infinito y por nunca abandonarme a pesar de mis debilidades, infinitas gracias por tus bendiciones.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Variables y operacionalización</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>20</b>
<b>3.5 Procedimientos</b>	<b>21</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	<b>22</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Validadores de los instrumentos .....	21
<b>Tabla 2</b> Estadística de Fiabilidad .....	21
<b>Tabla 3</b> Distribución de la frecuencia de la variable GE y sus dimensiones. ....	23
<b>Tabla 4</b> Distribución de la frecuencia de la variable GA y sus dimensiones. ....	23
<b>Tabla 5</b> Cruzada de niveles de las variables GE y GA. ....	24
<b>Tabla 6</b> Cruzada con la variable GE y la dimensión planeación de GA. ....	25
<b>Tabla 7</b> Cruzada con la variable GE y la dimensión organización de GA. ....	26
<b>Tabla 8</b> Cruzada con la variable GE y la dimensión dirección de GA. ....	27
<b>Tabla 9</b> Cruzada con la variable GE y la dimensión control de GA. ....	27
<b>Tabla 10</b> Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra. ....	28
<b>Tabla 11</b> Correlación entre las variables GE y GA. ....	29
<b>Tabla 12</b> Correlación con la variable GE y la dimensión planificación. ....	30
<b>Tabla 13</b> Correlación con la variable GE y la dimensión organización. ....	31
<b>Tabla 14</b> Correlación con la variable GE y la dimensión dirección. ....	31
<b>Tabla 15</b> Correlación con la variable GE y la dimensión control. ....	32

## RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue establecer la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental, alcance correlacional; la población fue censal integrada por 54 colaboradores administrativos, se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, sometida y validada por tres expertos, y la confiabilidad se comprobó mediante el Alfa de Cronbach. El análisis descriptivo inferencial se realizó con el software el SPSS versión 26, la prueba de normalidad indicó que es no normal y se realizó con el estadístico Kolmogorov Smirnov, para la prueba de hipótesis se usó Rho de Spearman cuyo valor fue 0,591 con nivel de sig. 0,000, evidenciando un nivel de correlación positiva moderada, deduciéndose que existe relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión Administrativa, planificación.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between electronic government and administrative management in a social development management of a municipality in the province of Huancayo, 2022. The research had a quantitative approach, basic type and non-experimental design, correlational scope; the population was census integrated by 54 administrative collaborators, the questionnaire was used as a data collection instrument, submitted and validated by three experts, and the reliability was verified by Cronbach's Alpha. The descriptive inferential analysis was carried out with the SPSS version 26 software, the normality test indicated that it is not normal and was carried out with the Kolmogorov Smirnov statistic, for the hypothesis test Spearman's Rho was used, whose value was 0.591 with a sig level 0.000, showing a moderate positive correlation level, deducing that there is a relationship between electronic government and administrative management.

**Keywords:** Electronic Government, Administrative Management, planning.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso del tiempo, en el Perú se ha venido sumando esfuerzos para la mejora de la gestión pública, es así que, el estado peruano a fin de garantizar el desarrollo articulado y firme entre las instituciones públicas de gobierno, ha venido adoptando diferentes políticas públicas, entre ellas, la política de modernización de la gestión pública al 2021, dada con el Decreto Supremo N°004-2013-PCM, y el plan de implementación en el periodo 2013 al 2016 con la Resolución Ministerial N°125-2013-PCM, política orientada hacia la modernización de la gestión pública con resultados en favor de los ciudadanos y el progreso del país; y a su vez, se incorpora como una herramienta esencial dentro del proceso de modernización de la gestión pública el Gobierno Electrónico como Política Nacional, cuya finalidad está centrada a la nuevas formas de utilización de las Tecnologías de información y comunicación en las distintas entidades estatales.

En ese contexto, Guevara (2022) señala que, los especialistas de Estonia manifiestan que resulta necesario un cambio de concepción a efectos de impulsar a la administración pública hacia la digitalización; y por su lado, la nación Europea indicó no contar con los recursos necesarios para la subsistencia del aparato público, y que con la evolución digital coadyuvar el acercamiento de los servicios hacia los ciudadanos de manera segura, menor tiempo y costo. Por su parte, el autor Mancini (2022) señala que, las Naciones Unidas en el 2020 reconoció a 18 países, entre ellos a Chile por su labor de implementación de gobierno digital, obteniendo así resultados importantes que a la actualidad según datos oficiales en los últimos 04 años el 86% de los trámites de la administración del Estado se realizó de forma digital, siendo que, entre 2020 y 2021 más de 833 millones de atenciones en ChileAtiende, 14 millones de administrados con Clave Única y 654 millones de transacciones en la red multicanal.

Por otro lado, en la revista Esmartcity.es. (2022) señala que, los ciudadanos de Mérida ya pueden realizar hasta 71 trámites con el consistorio a través de la sede electrónica implementada por Berger-Levrault en 2019 y en el 2021 registrándose un total de 21.457 procedimientos de todas las delegaciones municipales.

Por su parte, CANAL N (2021) señala que, en el índice de la evolución del Gobierno Electrónico de la ONU, Perú se encuentra en el puesto 71 a nivel Latinoamérica en transformación digital de los servicios, representando una mejora a comparación del 2020, sin embargo, sigue ocupando una de los últimos puestos. A su vez, Pichihua (2021) señala, que en Perú los índices de progresos en digitalización se tienen el 49,829 en trámites y servicios identificados, de los cuales en temas de orientación conciernen a más de 43 mil del total y la diferencia corresponde a servicios de interacción de los organismos públicos.

En esa línea de ideas, podemos indicar que dentro del proceso de modernización las entidades públicas han venido implementando el gobierno electrónico, como estrategia de gobernanza y política pública en el país. Teniendo así, entre dichas entidades del sector público a la Municipalidad Provincial de Huancayo que desde 2016 viene incorporando el gobierno electrónico como una decisión política, cuya finalidad es fortalecer la eficiencia, eficacia, inclusión y transparencia de las actividades de la institución (Portal Municipalidad Provincial de Huancayo, 2016). Posteriormente, mediante Resolución de Alcaldía N°245-2019-MPH/A se conformó el comité del Gobierno Digital de dicha municipalidad y luego aprobando el Plan de Gobierno Digital 2020-2022; a pesar de ello, carece de deficiente gestión administrativa institucional, a la falta madurez al cambio y practicidad de los servidores públicos, y a la falta de infraestructura tecnológica.

Bajo dicho contexto, se planteó el problema general: PG ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?, y los problemas específicos: PE1 ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?; PE2 ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?; PE3 ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?; y PE4 ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y el control en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?.

La presente investigación se justifica teóricamente en el aporte de los conocimientos obtenidos sobre el proceso de implementación del gobierno electrónico en las instituciones públicas específicamente en municipios, los mismos que administran sus recursos a fin brindar una adecuada prestación de servicios. Bajo dicho contexto, el estudio nos permitió evidenciar las dificultades dentro del proceso de su ejecución desde una perspectiva interna por parte de los trabajadores administrativos de un municipio, para luego posibilitar plantear mejoras en los sistemas digitales.

Desde un punto metodológico se justifica por su enfoque cuantitativo-correlacional, determinando la relación de ambas variables, mediante el instrumento empleado el cuestionario; y cuyo resultado obtenido se aprovecha de base para otros estudios de investigación. Se justifica el estudio en la práctica debido que es necesario evidenciar las dificultades que han venido acarreado el proceso de la digitalización dentro gerencias por parte de los trabajadores administrativos de un municipio, para luego poder plantear nuevos paradigmas de optimización y mejora en el proceso, consecuentemente llegar a la satisfacción ciudadana.

Por el lado social se justifica, en el interés social que contiene el presente estudio debido que evidencia las dificultades del proceso ejecución del gobierno electrónico dentro del ámbito interno de un municipio. Teniendo en cuenta la adecuada ejecución de un gobierno electrónico óptimo conlleva al fortalecimiento de la gestión pública, siendo los únicos beneficiarios la ciudadanía.

Asimismo, se planteó como objetivo general: OG Establecer la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022, y los objetivos específicos: OE1 Establecer la relación entre gobierno electrónico y planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; OE2 Establecer la relación gobierno electrónico y organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; OE3 Establecer la relación gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; y OE4 Establecer la relación entre gobierno electrónico y el control en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

Y planteándose la hipótesis general: HG Existe relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; y las hipótesis específicas: HE1 Existe relación entre gobierno electrónico y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; HE2 Existe relación entre el gobierno electrónico y organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; HE3 Existe relación entre gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022; y HE4 Existe relación gobierno electrónico y con el control en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del presente apartado, se exponen estudios de investigaciones revisados dentro del contexto nacional, los cuales han abordado las variables de estudio. Donde Silva & Heredia (2021) en su artículo buscó definir la relación directa del GE y la transparencia del Municipio de la Victoria, enfocado en un estudio cuantitativo no experimental transeccional y diseño descriptivo correlacional, aplicando la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario a los colaboradores de dicha entidad edil, obteniendo como resultado un 69% muy bueno el GE, y un 63% de valoración de bueno a la transparencia, de cuya correlación se tiene que ambas variables son significativas positivamente. Consecuentemente existe una relación directa entre ambas.

Asimismo, Fernández (2020) en su artículo cuyo objeto tuvo establecer el nivel de comprensión sobre el gobierno electrónico en las diversas oficinas como son logística, contabilidad y tesorería del Jurado Nacional de Elecciones, con un enfoque cuantitativo, básico no experimental, a través de la encuesta y cuestionario aplicadas a 71 colaboradores de las oficinas citadas. Arribando así, a la conclusión que de las dimensiones identificadas no se encontró divergencias en el nivel de comprensión por parte de los colaboradores de las oficinas involucradas, conclusión respaldada en el instrumento de Kruskal Wallis que establece el grado significativo de 0.782, superando al  $\alpha = 0.05$ , rechazando la hipótesis de autor.

Según, Yataco (2018) en su estudio orientado a determinar la relación del gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Chincha, la muestra fue conformada por 53 individuos a quienes se les aplicó el instrumento con el tipo Likert con tres niveles, los resultados evidenciaron que la primera variable de investigación está en un nivel eficiente (24,5%), regular (58,5%) y bueno (17.0%). El Rho de Spearman es  $r = 0,977$  y p-valor 0,000; consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y toma la hipótesis alterna, se determinó una correlación de Rho de Spearman alta.

Seguidamente, Cáceres & Valdivia (2018) determinaron la relación del Gobierno Electrónico y gestión administrativa en la subgerencia de desarrollo urbano de una municipalidad de Arequipa, utilizó una muestra censal identificando que existe una correlación positiva moderada, con un Rho

Spearman de 0.495 y significancia 0.006. Demostrándose en el estudio que el 58.6% indicaron que el GE se encuentra en un nivel regular, el 31.0% bueno, el 6.9% y el 3.4% malo.

También en la ciudad de Abancay, Ancco (2021) su estudio orientado a establecer la relación del gobierno electrónico y gestión administrativa en una UGEL, de la encuesta participó toda la población; luego se procedió a determinar la Rho que es 0,328 estableciéndose una correlación positiva baja entre GE y GA, en cuanto a la D1 externa y la variable demostró un Rho 0,144 indicando correlación positiva pero muy baja. En la d2 se obtuvo resultado similar 0,387 determinando correlación positiva baja; en cuanto en la d3 se obtuvo 0,401 estableciendo correlación positiva moderada.

También, Vegas (2022) su estudio tuvo la finalidad del estudio fue determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de una municipalidad de Ayabaca, el estudio fue no experimental, correlacional, los resultados del Rho Spearman = 713, indicando incidencia media el p-valor=  $0.00 < .05$  el cual indicó que existe correlación entre las variables de estudio. Asimismo, las dimensiones planeación obtuvo un Rho =0.346; dirección =.456.

De la misma forma, Tananta (2020) en su estudio se propuso determinar la relación entre liderazgo transformacional y la gestión administrativa en una UGEL de Coronel Portillo, los resultados referentes a la V1 es 72.5% es muy alto, en tanto la V2 es 83.8% muy alto, deduciendo una relación directa y positiva. Tuvo un valor de la Rho 0.435, estableciéndose la relación positiva baja y un Significancia = a  $0,000 < 0,05$ . La investigación también reveló que la gestión administrativa es muy alta 83.8% indicó que es muy alta; la en referencia a la D1 indicaron el 74.6% muy alto, D2. 78.9% muy alto, D3. 83.8% muy alto, D4 90.1% muy alto. Resultando que el 83.8% de colaboradores señalaron que la gestión administrativa es muy alta en la institución.

Además, Santín (2022) en estudio de investigación cuyo propósito fue explicar el vínculo de gobierno electrónico y las contrataciones en un municipio de Huánuco-2021, para ello utilizó un enfoque de investigación básica no experimental y transversal, donde la población y la muestra integraron 60 colaboradores del municipio, aplicándose la encuesta y cuestionario a efectos que mediante la primera se pueda medir la V1 GE, y la segunda medir la V2

contratación del estado. Resultando que el vínculo de ambas variables es altamente bueno definido por rho de spearman – 0,341 y relevante ya que la cuantía de p es 0.000.

Asimismo, los autores, Anchelia-Gonzales et al. (2021) en su artículo orientado a establecer el vínculo existente con la gestión administrativa y el compromiso institucional de colaboradores del campo educativo, cuya población de estudio compuesta por profesores, colaboradores administrativos y directivos, siendo un total de 88 colaboradores de ámbito educativo, tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, corte transversal y correlacional, usando una técnica deductiva. Como instrumento de investigación utilizó 02 cuestionarios cada uno dirigido a cada variable, obteniéndose como resultado el 0.88 y 0.80 de credibilidad a través del alfa de Cronbach. Concluyéndose, en la existencia de un vínculo verdadero y significativo entre ambas variables, determinándose siempre que haya una adecuada gestión los colaboradores se sentirán más comprometidos.

Por otro lado, los investigadores Farroñay & Ancaya (2016) en su artículo de investigación tuvo por propósito determinar el vínculo de la gestión administrativa y la comprensión referente a la TICs por parte de los profesores de primaria en la I.E. Innova Schools de 02 distritos de Lima, como son San Juan de Lurigancho y Ate, periodo 2013; empleando una investigación básica, con enfoque cuantitativo no experimental, descriptivo; cuya población y muestra fueron de 155 profesores de primaria, a los que se les aplicó una encuesta y dos cuestionarios que permitieron medir ambas variables, instrumentos aprobados por expertos y su fiabilidad se contrastó a través del coeficiente de Cronbach. De los resultados, se determinó la existencia baja del vínculo, sin embargo, un vínculo directo y relevante con ambas variables de los profesores de primaria de dicha institución. Concluyéndose así, se confirma a mayor gestión mejor comprensión de las TICs por los profesores.

En cuanto a Huamán (2018) en su investigación orientada a determinar la vinculación entre liderazgo y gestión administrativa del gobierno regional de Ucayali, utilizó una investigación básica, descriptiva-correlacional y diseño no experimental, cuya muestra fue 118 trabajadores del gobierno regional a los cuales se le aplicó los cuestionarios por cada variable, con 20 preguntas y con

05 alternativas de respuestas por cada uno; arribando a la conclusión, que hay correlación positiva baja, poco significativa con liderazgo y GA en la región de Ucayali.

Por su parte, Espinoza (2018) en su estudio de investigación se orientó en la contribución al desarrollo de modernización en el uso de las TICs como procesos prácticos en el proceso de las tareas académicas, investigación y gestión administrativa de las universidades, empleando un enfoque de estudio de tipo cualitativo por medio de del análisis y síntesis, con un diseño no experimental y aplicada por el uso de conocimientos existentes. Concluyéndose que la implementación de nuevas TICs conlleva a la transformación en todos los sistemas educativos, logrados por medio de estrategias estructuradas, generando su implementación y ejecución académica necesite de una gestión eficaz con factores organizativos.

En cuanto al ámbito internacional también se encontraron antecedentes relacionados a las variables del presente estudio. Donde Suing et al. (2018) en su estudio de investigación, cuyo objetivo fue conocer sobre la ejecución de los criterios de orientación al usuario desde los sitios web de los gobiernos municipales de Ecuador; mediante la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, cuyo instrumento utilizado fue 51 entrevistas semiestructuradas aplicadas a colaboradores de la gestión pública local. Llegando a la conclusión, las Web municipales no brindan información de calidad, generando pocos espacios de discusión, no existiendo atención consistente a las demandas de la ciudadanía, y convirtiéndose así en receptores de información, sin generar opiniones.

Asimismo, Riffo (2019) en su investigación orientada analizar la incidencia de gestión administrativa en el desarrollo de calidad, cuya población de estudio es la unidad ejecutora local 07, aplicándose el enfoque cuantitativo de tipo básica sustantiva, transversal explicativo. Por medio de 02 niveles de opinión aplicados a ochenta profesores. Resultando de ello, un gran número de docentes nivel inicial ha implementado aptitudes administrativas, correspondiendo a un 70 por ciento de la muestra, asimismo el 85 por ciento de docentes refieren la gestión es de calidad. Concluyendo así, en la ejecución de las tareas se denota una

adecuada gestión y sobre todo de calidad dentro del grupo de estudio seleccionado.

Por su parte los autores, Arcentales & Gamboa (2019) en su artículo científico, buscaron explicar cómo la fusión de utilización intensiva de las TICs dentro de la gestión, administración y planificación, se enmarca como un nuevo modelo de gobierno. Enfocado en una investigación descriptiva, analítica y sintética; coligiendo, que se permitirá el aumento de la participación ciudadana y así como, fortalecer la transparencia de servicios o procesos de la administración.

Así también, los investigadores Vivas & Saavedra (2019) en su estudio orientado a estudiar la relación de la comunicación interna y eficacia de la gestión administrativa, empleo un enfoque estudio no experimental, descriptivo transversal, a través de 02 cuestionarios debidamente estructurados, dirigidos a un universo de ciento cincuenta docentes y una muestra de setenta y cinco docentes del mismo nivel de enseñanza. Los resultados determinan al emplear la evaluación R de Ch2 resulta la correlación de un 97.6 por ciento de índice, y un 2.4 por ciento de índice de libertad que demuestra la existencia de relación la comunicación horizontal con la aptitud de gestión administrativa en la población de estudio.

Por otro lado, para Ripalda (2019) cuyo estudio de investigación tuvo como propósito conocer la importancia de poner en práctica el gobierno electrónico cumpliendo cada una de sus etapas y posterior estrategia para el logro de objetivos de la gestión pública; para ello aplicó el método de estudio teórico, basado en el análisis síntesis e histórico por medio de observar de instrumentos científicos, así como las diversas páginas virtuales de los sitios web, además empleó la metodología empírica a través de encuestas y entrevistas referente a las bondades que ofrece el gobierno electrónico. Obteniéndose como resultado, de las 360 personas entre funcionarios y usuarios objeto de estudio se obtuvo que el 70% indica el fortalecimiento referente a la tramitación, por su parte, el 18% señaló la existencia de obstáculos corregibles, y el 12 % desconoce la utilización de los servicios virtuales, y optan realizarlo físicamente. Concluyendo que, para el desarrollo eficiente de los sitios virtuales, la responsabilidad radica en el compromiso de entrega de recursos por parte de

los gobiernos, asimismo se debe dotar de profesional capacitado para la implementación de las nuevas tecnologías.

Para, Delgado (2020) en su trabajo de investigación, se orientó establecer la vinculación del nivel de evolución de gobierno digital y la conceptualización de modernización por parte de los usuarios, cuyo enfoque de investigación fue descriptiva explicativa por medio de la observación, revisión de documentos y entrevistas, permitiéndoles llegar a los resultados: los países latinoamericanos a más avance del G. digital menos se aprecia la modernización en los usuarios, mayor grado de institucionalidad y del uso de TIC, mayor será la conceptualización de modernización del Estado en los usuarios.

Además, Alderete & Díaz (2021) en su investigación buscaron establecer en qué medida la población de Bahía Blanca - Argentina están involucrados con el uso de las TICs y explicar los elementos subjetivos intervinen en su implementación, para ello, utilizó como metodología un estudio explorativo descriptivo, mediante el instrumento de una encuesta virtual aplicada a un grupo representativo de seguidores de la página virtual Moderniza Bahía de la población local. Llegando a la conclusión se determinó niveles significativos en el desarrollo del GE de la población del municipio de Bahía.

Por su lado, González-Bustamante et al. (2020) en su estudio orientado a estudiar los elementos que inciden en el desarrollo del gobierno electrónico en los municipios más poblados de cinco regiones de Chile; siendo la población de estudio compuesta por Metropolitana de Santiago, Coquimbo, Valparaíso, Bío Río y Araucanía. Utilizó un enfoque metodológico de análisis descriptivo por medio de estadística univariada y georreferenciación conseguida de la base de datos de la cartografía del Sistema de Información Territorial de la Biblioteca del Congreso de Chile; y cuyo resultado se obtuvo los elementos determinantes están relacionadas a las políticas públicas, pues muestra aspectos que deben fortalecerse y evidencia elementos que pueden intervenir positivamente en la mejora de implementaciones de nuevas formas de gobierno electrónico municipal.

En cuanto, Arango et al. (2018) en su investigación evaluó el empleo de las páginas web dentro de la gestión de 51 municipalidades de Nuevo León - México, para ello utilizando como técnica de estudio descriptiva, para ello aplicó

como instrumento el cuestionario a fin de agrupar las páginas webs. Determinándose que, en las zonas urbanas la influencia del uso de las TICs es innovadora y fortalecedora al progreso de una nueva gestión edil permitiendo la activa participación de la población; y por su parte, en las zonas de regiones alejadas la participación fue módica, por las restricciones de recursos de infraestructura de ciertas municipalidades.

Por su lado, Medina-Quintero, et al. (2021) en su investigación estuvo orientado a establecer la influencia referente a la calidad de información de la página web y de los servicios brindados por instituciones públicas en sus sitios web hacia los ciudadanos, donde la población objetiva está integrada por los ciudadanos del Noreste de México que realizan operaciones en el Website recaudador. Aplicó el cuestionario como método de estudio a 488 ciudadanos y usuarios de dicho territorio, arribando a los resultados resaltando el valor de la calidad, practicidad en el uso de la información, así como la confiabilidad en la ejecución de operaciones de los ciudadanos.

Finalmente, Cañizalez (2018) en su estudio de investigación planteó lineamientos para la implementación de ventanilla virtual orientado a la atención de usuario venezolano, bajo patrones de interoperabilidad e informaciones abiertas de los municipios de Lara, cuyo enfoque metodológico empleado fue descriptiva y documental y diseño tipo no experimental. Arribando a la conclusión, en proceso de implementación de los lineamientos de la ventanilla virtual se tomaron las respuestas de los objetivos anteriores, el mismo que ayudó a el cumplimiento del propósito del trabajo de estudio, garantizando así el desarrollo de las exigencias de la ciudadanía en utilización web y el fomento de estrategias para mejorar y el seguimiento en su aplicación del GE.

Por tanto, a través de los antecedentes identificados fue posible extender los conocimientos en cuanto a las variables de estudio: Gobierno electrónico (GE) y gestión administrativa (GA). A continuación, presentamos las bases conceptuales que sustentan el estudio. Para, Nam (2014) el gobierno electrónico, es usar la TIC para integrar los procesos internos del sector estatal, mejorar los tiempos de atención, solicitar información, generar interacción, para reducir las ausencias provocadas por los sistemas tradicionales de la gestión

pública; enfocados en el uso constante papel y por ende la extensión de tiempo para solucionar los problemas de los usuarios.

En cuanto la definición conceptual de gobierno electrónico los autores tienen perspectivas distintas; debido a la constante evolución y transformación de estas; algunos autores lo relacionan de acuerdo al contexto dónde se utiliza, otros en función a las características, beneficios que estos brindan a la sociedad y los ciudadanos, y en la época que se comparte el concepto. Las definiciones no distan entre sí, sino que se complementan entre ellas. En tal sentido, Gil et al. (2015) infiere que el gobierno electrónico tiene relación con el uso de los equipos tecnológicos, sistemas de información, los aspectos sociales, los aspectos organizacionales. Afirma que es un fenómeno socio-económico. Por consiguiente, el Gobierno Electrónico basado en el uso de Internet, la combinación de la TIC y los procesos de implementación, para la mejora de la eficiencia y eficacia. El autor, también indica que los enfoques evolutivos se desarrollan de acuerdo a la época y las funciones que estos cumplan, comprendido como: Un fenómeno socio-técnico que está ocurriendo en la práctica.

En cuanto al enfoque evolutivo, del gobierno electrónico, Gil et al. (2015) considera cuatro etapas; la primera corresponde a la catalogación enfocada en la organización y distribución de información; la segunda corresponde a la transacción, quien provee información y promueve la interrelación entre gobierno y ciudadano; la tercera nivel la vertical que agrupa instituciones que prestan servicios similares. Finalmente, la cuarta integración horizontal, un nivel complejo que implica la transformación.

Los enfoques relacionales, toma como base el funcionamiento del comercio electrónico y con el uso intensivo del internet en busca del fortalecimiento del desempeño laboral del personal del Estado. Se identifican las características siguientes: la relación entre ciudadanos y gobierno a gobierno, las cuales son (G2C-Government to Citizen), las empresas (G2B-Government to Business) y otros gobiernos (G2G- Government to Government). Para Holmes (2001) las dimensiones son: administración al ciudadano, a la empresa y a la administración. Se refiere a la capacidad para ampliar, mejorar los servicios públicos, la transparencia e interacción.

Asimismo, mencionaremos el enfoque enunciativo, este enfoque indica la utilización de los medios tecnológicos como por ejemplo los correos electrónicos la red; también otros involucran el compromiso e intervención ciudadana en los procesos administrativos y políticos del gobierno. En el cual se puede distinguir tres niveles de gobierno electrónico. Primer nivel está compuesto como brindar información, en tanto que el segundo nivel enfocado en el uso de los recursos y herramientas tecnológicas; cómo tercer nivel involucra la capacidad transformadora y finalmente el cuarto nivel se enfoca en la creación de un adecuado gobierno, incluyéndose los procesos, la interrelación binomio sociedad y Estado.

Asimismo, se puede identificar la aplicación del gobierno regional enfocada al área de servicios públicos por medio de los tics y la segunda se encuentra en la utilización de la tecnología para mejora de los servicios y la innovación la tercera promueve la participación ciudadana y finalmente el cuarto se encarga de la creación del marco normativo orientado a facilitar la iniciativa de GE y fomenta un espacio favorable para el desarrollo del gobierno electrónico.

La variable de gobierno electrónico según, De Armas & De Armas (2011) se enfoca en la transformación de las TIC que abre una posibilidad de la comunicación e interacción del gobierno y los ciudadanos. Asimismo, brinda al Estado la oportunidad de mejorar sus procesos, interacción con los usuarios, realizar transacciones eficientes y eficaces. Indica también que la implementación del gobierno electrónico no solamente requiere cambios técnicos sino también sensibilizar y empoderar al recurso humano implicado en el proceso. Estas son las dimensiones que fueron utilizadas para el estudio de investigación. Entre las cuales indica cuatro dimensiones.

Dimensión externa, está enfocada en la presentación de los servicios y la interacción del gobierno con los usuarios; está enfocada en el uso TIC y la implementación y el empoderamiento del uso de las herramientas tecnológicas, los Email, chats, foros, votación en línea, entre otros que facilite la comunicación con los ciudadanos. Información que contenga el portal puede ser articulador, información sobre servicios de la organización e información política.

En tanto que, la dimensión interna, está enfocada en la parte organizacional, es el talento humano quien dará soporte y fortalecerá la

implementación del gobierno electrónico, ellos deben estar capacitados en el uso de las herramientas tecnológicas. No solo basta con la implantación de equipamiento, infraestructura, equipos y programas informáticos, pues así, no se propicia un cambio verdadero. Sino con la planificación del cómo se debe ejecutar dentro de la administración de servicios de acuerdo a los objetivos y estrategias de una empresa.

Dimensión relacional, se enfoca básicamente en la interacción entre organizaciones (públicas, privadas, sociedad) a través de la creación de una red para mejorar los procesos, servicios. Esta interacción se da entre: administradores, organización y proveedores. Finalmente, la dimensión promocional que debe estar enfocado en el equipamiento de equipos de infraestructura, y a la construcción de la sociedad del conocimiento, infraestructura accesible, cultura organizacional con nuevos paradigmas, transformación del conocimiento, que genere interacción.

El Perú reconoció el rol que en la actualidad cumple el Gobierno Electrónico dentro del crecimiento general del estado, expresándose en la Agenda Digital 2.0, mencionando que, el GE ha dejado de ser el concepto que originó la revolución tecnológica en las instituciones públicas pasando a ser la herramienta necesaria que está generando la adecuación y cambio en las instituciones, orientándose en la ciudadanía, y no solamente en el impulso de la modernización institucional a través de la utilización intensiva de las TICs dentro de sus procesos internos, sino enfocada en la mejora de prestación de servicios y trámites hacia los ciudadanos y empresas (ONGEI-PCM, 2011). Además, por su parte ITU (2017) señaló que el Perú posee una topografía retadora en el proceso de adopción de infraestructuras TIC, sin embargo, el estado interviene de manera interactiva en programas para implementar las TIC, con actualizaciones de la legislación y expandir redes.

En cuanto a la segunda variable gestión administrativa, que según Ocando (2017) señala que es similar a un ejecutado por uno o muchos responsables, cuyo fin es la dirección del desenvolvimiento de los colaboradores, reflejándose en el adecuado empleo de recursos destinados para tal fin. Por su lado, Castro (2016) indica que el mecanismo de gestión está enmarcada al avance socioeconómico y a su vez a garantizar la utilización óptima de los

recursos asignados al desarrollo de actividades del trabajador, orientado al cumplimiento de los fines programados por la institución.

Por su parte, Junshan (2017) indica que gestión administrativa debe entenderse al conjunto de procesos desarrollados cuyo fin es dinamizar los recursos puestos a disposición para el cumplimiento de metas de una institución, correspondiendo a diversas exigencias como planificación, asignación de mecanismo, determinación de funciones, y lo más importante las decisiones y conducción de conflictos.

Asimismo, los autores Blandez (2014) mencionaron que Henry Fayol con el objetivo de sistematizar las actividades para lograr los objetivos propuso cuatro funciones administrativas: planeación, organización, dirección y control, los mismo que conforman los procesos administrativos, vigente hasta nuestros días. El enfoque clásico de la Administración se basa en la productividad, delegando responsabilidad al gerente para la planear, organizar, direccionar y controlar; esta teoría remarca la importancia de la selección y la capacitación de los trabajadores. En tanto que, la escuela del comportamiento humano propone énfasis en los trabajadores, plantea exámenes de selección e incorporación de equipos para incrementar la productividad y se formula la recompensa por desempeño.

También determinó que el comportamiento y los sentimientos estaban estrechamente relacionados entre sí. Enfoque contemporáneo está representado por tres teorías: teoría de sistema, propone evaluar las organizaciones como un sistema interrelacionados entre sí, al ser unificado actúa como un sistema abierto e interactúan en el medio donde se desempeñan. Estos sistemas están formados por personas, metas, motivos, rangos y autoridad. En tanto que la teoría de la contingencia para el desarrollo de la organización se debe tomar en cuenta características como edad sexo, propone el reconocimiento de los factores situacionales. Finalmente, la teoría de la perspectiva cultural que refiere que al interior de la organización existen diferentes creencias culturas aportaría conocimientos importantes sobre el comportamiento de los individuos.

En el desarrollo del estudio se utilizaron cuatro procesos administrativos. A decir de Blandez (2015) refieren, la primera dimensión planeación que prevé

el futuro propone estrategias para vislumbrar el futuro. El punto de partida trazando el camino que se debe llegar para lograr los objetivos, se plantea la misión, la visión. Indica que existen dos tipos de planeación: planeación informal cuando los directivos proponen estrategias, pero no quedan plasmados tampoco se generan procesos de acción, mientras que la planeación formal se proponen estrategias y se realizan programas específicos de acción.

La segunda dimensión propuesta por el autor, es la organización que es la responsable de la distribución los trabajos, delegación de jerarquías y responsabilidades entre los integrantes, también se encarga del diseño de las tareas e identificación del candidato idóneo para el puesto. La organización cuenta con 4 elementos: Estructura encargada de delimitar las funciones; sistematización responsable de la distribución de los materiales para una correcta ejecución del trabajo; agrupación asigna las actividades y responsabilidades y finalmente la jerarquía responsable de fomentar la autoridad y responsabilidad de la empresa.

La tercera dimensión dirección está relacionado con influenciar y motivar a los trabajadores para que unan sus esfuerzos y lograr los objetivos organizacionales, la dirección está relacionada con tres mecanismos autoridad, el poder y la influencia. Es importante indicar que la autoridad es el poder que tiene el líder para tomar decisiones en la organización, la influencia está enfocada a las acciones directas o indirectas que produce el comportamiento de otra persona.

Como cuarta dimensión lo conforma el control, se encarga de comparar y verificar el desempeño real y lo programado en la planeación. Durante el control se identificaron los impedimentos que vitaron el logro de objetivos. Existen tres tipos de control, Control preliminar, el que se lleva a cabo durante todo el proceso; control concurrente luego de terminar el trabajo y el trabajo y finalmente la retroalimentación, que permite identificar la desviación y proponer solución o de ser el caso replantear.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación tuvo un estudio de tipo básica, a decir de Arias & Covinos (2021) señalaron que, este tipo de estudio constituye una base teórica de otros trabajos de investigación, no propicia la resolución de problemas de forma inmediata. Por su parte, Esteban (2018) sostuvo que en este tipo estudio se utilizara de sustento en las investigaciones aplicadas. Es así que, en el presente se optó por un estudio básico, ya que, servirá de sustento teórico para otros estudios.

El método utilizado es el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, a decir por los autores, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes refirieron, es un enfoque que emplea la recopilación de información a efectos de comprobar las hipótesis, cuyo sustento de medición es la numérica, de evaluación estadística, cuya finalidad es determinar pautas de conducta y corroborar teorías. Por su parte, Ríos (2017) indica que, está referido a la determinación del nivel de relación existente de dos variables, las causas no se determinan, pero, favorece como índice para un estudio futuro.

El diseño según Sánchez et al. (2018) señalaron, “Es el modelo que acoge el investigador para precisar un control de las variables del estudio” (p.53). En ese sentido, para el presente estudio se utilizó el diseño no experimental, corte transversal. A decir de Arias & Covinos (2021) recopila datos en una sola oportunidad y única vez. Es como capturar una imagen y para posteriormente describirlas en el estudio, pudiendo ser de alcance explorativos, descriptivos y correlacional.

Cabe precisar que el presente estudio es nivel correlacional descriptiva, refiriendo así los autores, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) las investigaciones descriptivas sirven de base para los trabajos de investigación correlacionales y a su vez está orientada a determinar la relación y dimensionar las variables del estudio.

Esquema:

### Descriptivo – Correlacional

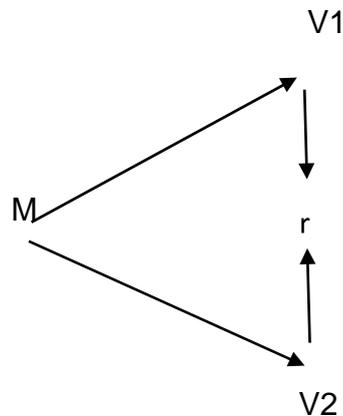


Figura 1: Esquema del Diseño

Muestra (M) = colaboradores administrativos municipales.

Variable 1 (V1) = gobierno electrónico

Variable 2 (V2) = gestión administrativa

Coefficiente de relación (r) = V1 y V2

### 3.2 Variables y operacionalización

Arias (2020) señala, “variable es aquel enunciado o palabra, ubicado en el título del trabajo de investigación, así como, en el objetivo, problema e hipótesis general” (p.33). Por su lado, los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalaron, las variables son medibles de las cuales se consiguen datos del tema investigado, y a su vez, conceptualizaron a la operacionalización de variables a las diversas actividades realizadas por el investigador cuyo objeto es la recolección de información de la población de estudio.

#### V 1: Gobierno Electrónico

**Definición Conceptual:** Rincón y Vergara (2017) señalaron que el GE comprende la utilización de las TICs en los tres ámbitos de gobierno, cuyo objeto es el fortalecimiento y optimización del desarrollo interno, así como, el mejoramiento en los servicios que se brinda al usuario.

**Definición Operacional:** Conformado por las dimensiones siguientes: Externa, Interna, Relacional y Promocional. En la medición se empleó la

aplicación de un cuestionario con 20 preguntas y las mismas fueron respondidas en función a la escala ordinal de Likert: nunca: 1, casi nunca: 2, a veces: 3, casi siempre: 4, y siempre: 5.

**Indicadores:** Conformado por los siguientes indicadores: niveles en el servicio e interacción, uso de canales de información y comunicación, impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, mejora en la gestión pública, facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio, transparencia, acceso adecuados para los ciudadanos, y cambio de paradigma.

## **V 1: Gestión Administrativa**

**Definición Conceptual:** Para Sánchez (2015), es el conjunto de tareas y/o actividades desarrolladas con el objeto de encaminar una institución, mediante el empleo correcto de los recursos que contribuyan a la solución de dificultades y el cumplimiento de objetivos.

**Definición Operacional:** conformado por cuatro dimensiones, las cuales son: planeación, organización, direccionar, y controlar. Para la medición se aplicó un cuestionario de 27 preguntas y las mismas fueron respondidas en función a la escala de medición ordinal de Likert: nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, y siempre=5.

**Indicadores:** Conformado por los siguientes: misión - visión, objetivos, planeamiento, habilidades técnicas y procedimentales, liderazgo, cooperación y comunicación, y estándares de calidad.

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

**3.3.1 Población:** Para los autores, Hernández & Mendoza (2018) definen como aquel íntegro de casos que coinciden en sus características. Por su parte, el autor Valderrama (2015) definió a la población como estadística, ya que, al ser considerada como el conjunto de componentes que son pasible de medición dentro de una investigación.

**3.3.2 Población Censal:** En el estudio se utilizó la población censal conformada por 54 colaboradores de la gerencia de Desarrollo Social de un municipio de la provincia de Huancayo, es decir el total de la población de estudio. A decir de Alan y Cortez (2017) señala que este tipo de muestra viene a

ser aquel conjunto de sujetos de estudio de la misma población; por su parte, Hernández (2019) sostuvo que este tipo de población no es otra cosa, que incluir en la investigación a toda la población o universo que selecciona el investigador para la recolección de datos de interés para el estudio.

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

**3.4.1 Técnicas:** Para la presente investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. Refiere López-Roldan y Fachelli (2015) que es la técnica más utilizada para los estudios de ciencias sociales y por el transcurso del tiempo este ha repercutido en los estudios científicos; además que, en la época actual esta técnica es considerada una acción que todos hemos participado alguna vez. Asimismo, Alan y Cortez (2017) señalaron que, consiste en la recopilación de información de forma estructurada que es aplicada a una muestra obtenida de la población (p.74).

**3.4.2 Instrumentos:** Según Arias (2020) señala que, el instrumento de recopilación de información más utilizado en las investigaciones científicas es el cuestionario, pues este comprende varias preguntas estructuradas de acuerdo a su relación y así como diversas respuestas, las cuales llevaran a un resultado distinto, y esta siempre es aplicado a las personas que conforman la población de estudio. Bajo esa línea, en el presente estudio de investigación se empleó para la recopilación de datos dos cuestionarios por cada variable a efectos de obtener los datos necesarios, el instrumento aplicado está compuesto por 20 interrogantes de la variable 1 y 27 interrogantes para la variable 2, para ambas se utilizaron la escala de medición ordinal de Likert, del 1 al 5 quedando en orden siguiente: nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, y siempre=5.

**3.4.3 Validez y confiabilidad:** Para la validez de los instrumentos se obtuvo a través del juicio y técnica de tres expertos, quienes se encargaron de la revisión de los cuestionarios elaborados y su vez, realizaron aportes de mejora.

**Tabla 1***Validadores de los instrumentos*

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Doctora	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Maestra	Cindy Liz Munive Hinostraza	Aplicable
3	Doctor	Héctor Araujo Medrano	Aplicable

**3.4.4 Confiabilidad:** Para obtener fiabilidad del instrumento se empleó el alfa de cronbach. Sustentan los autores Hernández & Mendoza (2018) indicando que se determina y evalúa la confiabilidad del instrumento aplicado, ya que, de sus variables derivandimensiones, siendo así necesario determinar la fiabilidad de las variables y dimensiones, a través de la aplicación del alfa de cronbach (p.323).

**Tabla 2***Estadística de Fiabilidad*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	,938	20
Gestión administrativa	,970	27

### 3.5 Procedimientos

En el desarrollo de la presente investigación la data obtenida fue a través de la técnica de la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario, siendo este procesado mediante el Excel por medio del programa SPSS versión 26 obteniéndose así un resultado estadístico, el mismo que ha sido representado mediante tablas y gráfico, y su posterior análisis e interpretación de los datos recolectados.

### 3.6 Método de análisis de datos

El método utilizado es estadístico descriptivo e inferencial. Hernández (2018) señala que la estadística es las representaciones de la realidad no en sí misma, así los resultados obtenidos fueron explicados según el contexto. La

información descriptiva obtenida se analizó a través del spss 26, permitiendo medir la fiabilidad del instrumento. En cuanto la estadística inferencial, es la etapa donde se generalizó todos los resultados recabados y así poder ser orientados de acuerdo a los objetivos de la investigación, y aplicándose el Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se enmarcó dentro de los criterios señalados por la Universidad César Vallejo, y éticos del estudio, evitando así el plagio y respetando la autoría de las referencias redactadas de acuerdo a las normas APA 7ma edición. Y respetándose el anonimato de nuestros colaboradores que nos brindaron información en el desarrollo de los cuestionarios.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 3**

*Distribución de la frecuencia de la variable GE y sus dimensiones.*

		Gobierno electrónico		Externa		Interna		Relacional		Promocional	
Nivel		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	18	33.3	23	42.6	23	42.6	18	33.3	19	35.2
	Medio	19	35.2	13	24.1	16	29.6	19	35.2	17	31.5
	Alto	17	31.5	18	33.3	15	27.8	17	31.5	18	33.3
	Total	54	100.0	54	100.0	54	100.0	54	100.0	54	100.0

Nota: f=frecuencia absoluta.

Se observa en la tabla N° 3, del 100.0% de los encuestados, el 33.3% aseveraron que la variable GE se sitúa en un nivel bajo, el 35.2% en un nivel medio y el 31.5% en un nivel alto. De la D1 externa señalaron, el 42.6% se encuentran en un nivel bajo, el 24.1% en un nivel medio, y el 33.3% en un nivel alto. En tanto, de la D2 interna el 42.6% señalaron que se encuentran en un nivel bajo, el 29.6% en un nivel medio, y el 27.8% en un nivel alto. De la D3 relacional, el 33.3% señalaron que se ubica en un nivel bajo, el 35.2 en un nivel medio y el 31.5 en un nivel alto. Por último, en la D4 promocional el 35.2% se encuentra en un nivel bajo, el 31.5% en un nivel medio y el 33.3% en un nivel alto. Coligiendo así, de acuerdo a la frecuencia de distribución el nivel de GE en su mayoría se encuentra en el nivel medio.

**Tabla 4**

*Distribución de la frecuencia de la variable GA y sus dimensiones.*

		Gestión administrativa		Planificación		Organización		Dirección		Control	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Valido	Bajo	18	33.3	18	33.3	18	33.3	18	33.3	20	37.0
	Medio	18	33.3	18	33.3	21	38.9	18	33.3	25	46.3
	Alto	18	33.3	18	33.3	15	27.8	18	33.3	9	16.7
	Total	54	100.0	54	100.0	54	100.0	54	100.0	54	100.0

Nota: f=frecuencia absoluta.

Se observa en la tabla N° 4, del 100.0% de los encuestados de la variable GA, el 33.3% aseveraron que se encuentra en un nivel bajo, el 33.3% en un nivel medio y el 33.3% en un nivel alto. De la D1 y D3 planificación y dirección, el 33.3% califican que se encuentran en los tres niveles del baremo. De la D2 organización, el 33.3% en un nivel bajo, el 38.9% en un nivel medio, el 27.8% en un nivel alto. Por último, la D4 el 37.0% en un nivel bajo, el 46.3% en un nivel medio y el 16.7% en un nivel alto. Aseverando así, que de acuerdo a la frecuencia de distribución la GA en su mayoría se sitúa en un nivel medio, requiere ser fortalecida.

### **Análisis descriptivo del objetivo general**

OG: Determinar la relación entre GE y la GA en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 5**

*Cruzada de niveles de las variables GE y GA.*

			<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Bajo	Recuento	11	5	2	18
		Recuento esperado	6,0	6,0	6,0	18,0
		% del total	20,4%	9,3%	3,7%	33,3%
	Medio	Recuento	7	8	4	19
		Recuento esperado	6,3	6,3	6,3	19,0
		% del total	13,0%	14,8%	7,4%	35,2%
	Alto	Recuento	0	5	12	17
		Recuento esperado	5,7	5,7	5,7	17,0
		% del total	0,0%	9,3%	22,2%	31,5%
Total	Recuento	18	18	18	54	
	Recuento esperado	18,0	18,0	18,0	54,0	
	% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	

La tabla N°5 se visibiliza los resultados de relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa, del 100% de los encuestados, el 35,2% aseveraron que el GE tiene nivel medio, de ellos, un 14,8% indicaron la GA tiene nivel medio, el 13.0% tiene nivel bajo, y el 7.4% tiene nivel alto. Asimismo, el 33.3% indicaron que el GE tiene nivel bajo, de ellos, un 20.4% indicaron la GA tiene nivel bajo, el

9.3% tiene nivel medio, y el 3.7% tiene nivel alto. Por último, el 31.5% indicaron que el GE tiene nivel alto, de ellos, un 22.2% indicaron que la GA tiene nivel alto, y el 9.3% tiene nivel medio. Del que se puede colegir, sea el que fuera el nivel del GE, la GA se mantendrá constante, en el 33.3% en los tres niveles.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico**

OE1: Identificar la relación entre GE y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 6**

*Cruzada con la variable GE y la dimensión planeación de GA.*

		<b>PLANIFICACIÓN</b>				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Bajo	Recuento	12	3	3	18
		Recuento esperado	6,0	6,0	6,0	18,0
		% del total	22,2%	5,6%	5,6%	33,3%
	Medio	Recuento	5	10	4	19
		Recuento esperado	6,3	6,3	6,3	19,0
		% del total	9,3%	18,5%	7,4%	35,2%
	Alto	Recuento	1	5	11	17
		Recuento esperado	5,7	5,7	5,7	17,0
		% del total	1,9%	9,3%	20,4%	31,5%
Total	Recuento	18	18	18	54	
	Recuento esperado	18,0	18,0	18,0	54,0	
	% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	

La tabla N° 6 visibiliza los resultados de relación entre gobierno electrónico y la planeación de la GA, donde del 100% de los encuestados, el 35,2% aseveraron que el GE tiene nivel medio, de ellos, un 18,5% indicaron la P de la GA tiene nivel medio, el 9.3% tiene nivel bajo, y el 7.4% tiene nivel alto. Asimismo, el 33.3% indicaron que el GE tiene nivel bajo, de ellos, un 22.2% indicaron la P de la GA tiene nivel bajo, el 5.6% coinciden en el nivel medio y alto. Por último, el 31.5% indicaron que el GE tiene nivel alto, de ellos, un 20.4% indicaron que la P de la GA tiene nivel alto, el 1.9% tiene nivel bajo, y el 9.3% tiene nivel medio. Del que se puede colegir, sea el que fuera el nivel del GE, la GA se mantendrá

constante, en el 33.3% en los tres niveles.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico**

OE2: Describir la relación entre GE y la organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 7**

*Cruzada con la variable GE y la dimensión organización de GA.*

		<b>ORGANIZACIÓN</b>				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Bajo	Recuento	12	5	1	18
		Recuento esperado	6,0	7,0	5,0	18,0
		% del total	22,2%	9,3%	1,9%	33,3%
	Medio	Recuento	6	7	6	19
		Recuento esperado	6,3	7,4	5,3	19,0
		% del total	11,1%	13,0%	11,1%	35,2%
	Alto	Recuento	0	9	8	17
		Recuento esperado	5,7	6,6	4,7	17,0
		% del total	0,0%	16,7%	14,8%	31,5%
Total	Recuento	18	21	15	54	
	Recuento esperado	18,0	21,0	15,0	54,0	
	% del total	33,3%	38,9%	27,8%	100,0%	

La tabla N° 7 visibiliza los resultados de relación entre gobierno electrónico y la organización de la GA, donde del 100% de los encuestados, el 35,2% aseveraron que el GE tiene nivel medio, de ellos, un 13,0% indicaron la O de la GA tiene nivel medio, el 11.1% coinciden en un nivel bajo y alto. Asimismo, el 33.3% indicaron que el GE tiene nivel bajo, de ellos, un 22.2% indicaron la O de la GA tiene nivel bajo, el 9.3% nivel medio, y 1.9% nivel alto. Por último, el 31.5% indicaron el GE tiene nivel alto, de ellos, un 14.8% indicaron que la O de la GA nivel alto, y el 16.7% nivel medio. Coligiendo así, sea el que fuera el nivel del GE, el nivel de la GA será 38,9% medio, 33,3% bajo y 27,8% alto.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico**

OE3: Interpretar la relación entre GE y la dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 8***Cruzada con la variable GE y la dimensión dirección de GA.*

		<b>DIRECCIÓN</b>				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Bajo	Recuento	10	5	3	18
		Recuento esperado	6,0	6,0	6,0	18,0
		% del total	18,5%	9,3%	5,6%	33,3%
	Medio	Recuento	7	8	4	19
		Recuento esperado	6,3	6,3	6,3	19,0
		% del total	13,0%	14,8%	7,4%	35,2%
	Alto	Recuento	1	5	11	17
		Recuento esperado	5,7	5,7	5,7	17,0
		% del total	1,9%	9,3%	20,4%	31,5%
Total	Recuento	18	18	18	54	
	Recuento esperado	18,0	18,0	18,0	54,0	
	% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	

La tabla N° 8 visibiliza los resultados de relación entre gobierno electrónico y la dirección de la GA, donde del 100% de los encuestados, el 35,2% aseveraron que el GE tiene nivel medio, de ellos, un 14,8% indicaron la D de la GA tiene nivel medio, el 13,0% nivel bajo, y el 7,4% nivel alto. Asimismo, el 33,3% indicaron que el GE tiene nivel bajo, de ellos, un 18,5% indicaron que la D de la GA tiene nivel bajo, el 9,3% nivel medio, y el 5,6% nivel alto. Por último, el 31,5% indicaron el GE tiene nivel alto, de ellos, un 20,4% indicaron que la D de la GA nivel alto, el 1,9% nivel bajo, y el 9,3% nivel medio. Coligiendo así, sea el que fuera el nivel del GE, la GA se mantiene constante, en el 33,3% en los tres niveles.

#### **Análisis descriptivo del objetivo específico**

OE4: Analizar la relación entre GE y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 9***Cruzada con la variable GE y la dimensión control de GA.*

		<b>CONTROL</b>				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Bajo	Recuento	11	6	1	18
		Recuento esperado	6,7	8,3	3,0	18,0
		% del total	20,4%	11,1%	1,9%	33,3%
	Medio	Recuento	7	10	2	19
		Recuento esperado	7,0	8,8	3,2	19,0
		% del total	13,0%	18,5%	3,7%	35,2%
	Alto	Recuento	2	9	6	17
		Recuento esperado	6,3	7,9	2,8	17,0
		% del total	3,7%	16,7%	11,1%	31,5%
Total	Recuento	20	25	9	54	
	Recuento esperado	20,0	25,0	9,0	54,0	
	% del total	37,0%	46,3%	16,7%	100,0%	

La tabla N° 9 visibiliza los resultados de relación entre gobierno electrónico y el control de la GA, donde del 100% de los encuestados, el 35,2% aseveraron que el GE tiene nivel medio, de ellos, un 18,5% indicaron el C de la GA tiene nivel medio, el 13,0% nivel bajo, y el 3,7% nivel alto. Asimismo, el 33,3% indicaron que el GE tiene nivel bajo, de ellos, un 20,4% indicaron el C de la GA tiene nivel bajo, el 11,1% nivel medio, y el 1,9% nivel alto. Por último, el 31,5% indicaron el GE tiene nivel alto, de ellos, un 11,1% indicaron que el C de la GA nivel alto, el 3,7% nivel bajo, y el 16,7% nivel medio. Coligiendo así, sea el que fuera el nivel del GE, el nivel de la GA será 46,3% medio, 37,0% bajo y 16,7% alto.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 10**

*Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.*

		<b>V1 Gobierno electrónico</b>	<b>V2 Gestión administrativa</b>
<b>N</b>		54	54
<b>Parámetros Normales</b> <sup>a,b</sup>	Media	1,98	2,00
	Desv. Desviación	,812	,824
	Absoluto	,220	,221

<b>Máximas Diferencias</b>	Positivo	,220	,221
<b>Extremas</b>	Negativo	-,210	-,221
<b>Estadístico de Prueba</b>		,220	,221
<b>Sig. Asintótica (bilateral)</b>		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla 10, se visualiza los resultados de la prueba, debido que la muestra es mayor 50 unidades muestrales, la investigación contó con 54 encuestados; respecto a la variable gobierno electrónico tiene un p-valor 0.000, la variable gestión administrativa también obtuvo un p-valor 0,000. Ambos valores son menores a  $p < 0,05$ , nivel de significancia al 95%. De acuerdo al resultado se identifica que corresponde a una distribución no paramétrica. Y corresponde a un análisis no paramétrico Rho Spearman.

### Hipótesis general

**H1=** Existe relación entre GE y GA en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**H0=** No existe relación entre GE y GA en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

### Tabla 11

*Correlación entre las variables GE y GA.*

			<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Gestión administrativa</b>
<b>Rho Spearman</b>	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
	a	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (Bilateral).

Tabla N° 11, nos muestra que existe correlación moderada de 0,591 y nivel de significancia 0.000, entre GE y GA, evidenciando una correlación positiva media, deduciéndose así, al existir un grado moderado de gobierno electrónico también existirá un grado moderado de gestión administrativa. El nivel de significancia =  $0,000 < 0.05$ , es decir, no se acepta la H0 y se acepta la H1; coligiendo que, existe relación entre GE y la GA en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

### Primera hipótesis específica

**H1=** Existe relación entre GE y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**H0=** No existe relación entre GE y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación con la variable GE y la dimensión planificación.*

			Gobierno electrónico	Planificación n
<b>Rho Spearman</b>	<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	<b>Planificación</b>	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla N° 12, muestra que existe una correlación moderada 0,535 y nivel de significación de 0.000, indicando correlación significativa – positiva media entre GE y la dimensión planificación. El nivel de significancia =  $0,000 < 0.05$  dice que no se acepta la H0 y se acepta la H1; por lo que se colige, el GE se relaciona con la GA en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

### Segunda hipótesis específica



		<b>Gobierno electrónico</b>		<b>Dirección</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	<b>Dirección</b>	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (Bilateral).

La tabla N° 14, visibiliza que existe correlación moderada 0,478 y nivel de significación de 0.000, indicando correlación significativa – positiva débil entre GE y la dimensión dirección. El nivel de significancia =  $0,000 < 0.05$  dice que no se acepta la H0 y se acepta la H1; coligiendo así, el GE se relaciona con la dirección en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

#### **Cuarta hipótesis específica**

**H1=** Existe relación GE y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**H0=** No existe relación GE y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación con la variable GE y la dimensión control.*

		<b>Gobierno electrónico</b>		<b>Control</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,001

	N	54	54
<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	54	54

---

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (Bilateral).

La tabla N° 15, visibiliza que existe correlación moderada 0,452 y nivel de significación de 0.001, indicando correlación significativa – positiva débil entre GE y la dimensión dirección. El nivel de significancia =  $0,000 < 0.05$  dice que no se acepta la H0 y se acepta la H1; coligiendo así, existe relación el GE con la dirección en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad del estudio fue “establecer la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022”; la investigación estuvo conformado por una población censal de 54 trabajadores, para la prueba de normalidad se realizó a través de Kolmogorov Smirnov. Obteniendo una significancia bilateral ,000; para ambas variables el cual indicó que la muestra es de distribución no normal y por ende se debe utilizar el Rho Sperman.

En el análisis inferencial de la investigación, se obtuvo el Rho Sperman 0,591 y significativa en el nivel, 0,01 (Bilateral). Indicador de una correlación positiva media y muy significativa entre las variables GE y la GA en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022. El nivel de significancia =  $0,000 < 0.05$ , es decir, no se acepta la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; coligiendo que, existe relación entre GE y la GA en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

El resultado obtenido es similar a lo investigado por Cáceres & Valdivia (2018) quien en sus resultados evidenció una correlación positiva moderada, con un Rho Spearman de 0.495, y significancia p-valor=  $0.006 < 0.05$ ; asimismo, en el análisis inferencial reveló que el 58.6% indicaron que se encuentra en nivel medio, el 31.0%; bueno, el 6.9%, y el 3.4% malo. El estudio también fue similar en la metodología, variables, población censal e indicadores planteados.

Del mismo modo, mantiene similitud con lo investigado por Yataco (2018) quien en su estudio obtuvo un Rho = 0,977 y un p-valor 0,000 evidenciando una correlación alta muy significativa entre sus variables de estudio, resultado que le permitió al autor afirmar que a < nivel de G, E, se refleja < G.A. El estudio coincidió en la distribución de la muestra, las variables, e indicadores, Asimismo ambas mantienen correlación positiva y sig. bilateral muy significativa.

Dichos resultados también, son amparados, por el concepto planteado en la agenda digital 2.0 propuesta por el Estado peruano, el cual indica, que es un mecanismo necesario para el desarrollo de las instituciones, enfocado en los usuarios y promoviendo la modernización y entrega de mejores servicios,

trámites, a los ciudadanos, empresas. En tal sentido, Luna (2015) infiere que el gobierno electrónico está relacionado con el uso de los equipos tecnológicos, sistemas de información, los aspectos sociales, los aspectos organizacionales. Afirma que es un fenómeno socio-económico.

De los resultados obtenidos y la discusión del primer objetivo, se afirma que el G.E. y la G.A. están relacionadas, para el desarrollo de esta pasa por un proceso de transformación e innovación adoptando nuevos conocimientos y procedimiento. A esta línea también, se sumó, Ripalda (2019) en función a la variable gobierno electrónico afirmando la importancia de poner en práctica el gobierno electrónico cumpliendo cada una de sus etapas y posterior estrategia que incluye, profesional idóneo, recursos para lograr los objetivos de la gestión pública; la investigación observó los portales webs para identificar las bondades del G.E. a diferencia del estudio, Ripalda utilizó la entrevista.

Continuando al primer objetivo específico "establecer la relación entre Gobierno Electrónico y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022" los resultados reportaron la existencia de correlación positiva media, con un coeficiente de correlación Rho Spearman= 0,535; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. El nivel de significancia =  $0,000 < 0,05$ , es decir, no se acepta la hipótesis  $H_0$  y consiente la  $H_1$ . Asimismo, los encuestados aseveraron que el GE el nivel es bajo el 33,3%, es nivel medio 35,3%, y es nivel alto 31,5%; mientras que la dimensión de planificación se mantiene estable con el 33,3% en los tres niveles.

Resultado, similar a lo obtenido por Ancco (2021) que, igual que el estudio priorizo la población censal, muestreo no probabilístico por conveniencia, técnica encuesta y obtuvo el Rho que es 0,328 estableciéndose una correlación positiva baja entre GE y la planeación, también se obtuvo una significancia  $0,000 < 0,05$ , por lo que negó la hipótesis nula y consintió la hipótesis alterna. Resultado que le permitió afirmar que se debe fortalecer la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa, los cuales deben ser considerados como políticas de estado.

Del mismo modo, el estudio al ser comparado con Vegas (2022) se identificó que el resultado para la dimensión planeación el coeficiente de

correlación  $\rho=0.439$  positivo débil y un p-valor  $=0.00<0.01$  muy significativo. El autor afirmó que el G.E. incide en la planeación.

Seguidamente, podemos mencionar que los resultados encuentran respaldo a los datos obtenidos; los autores Arcentales & Gamboa (2019) en su artículo científico, afirmaron que las tecnologías de la información y comunicación permiten el aumento de la participación ciudadana y el fortalecimiento de la transparencia de servicios o procesos de la administración; los mismos que tienen como base la planificación en la gestión administrativa.

También, con lo mencionado por el enfoque conceptual de, Junshan (2017) indica que GA debe entenderse al conjunto de procesos desarrollados cuyo fin es dinamizar los recursos puestos a disposición para el cumplimiento de metas de una institución, correspondiendo a diversas exigencias como planificación, asignación de mecanismo, determinación de funciones, y lo más importante las decisiones y conducción de conflictos.

En relación al segundo objetivo específico “establecer la relación entre gobierno electrónico y organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022”, se evidenció que existe una correlación positiva media, entre las variables con un coeficiente de correlación de 0,564; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Además, el nivel de significancia bilateral resultante es 0,000; menor a 0,05.

Resultado que mantiene similitudes Resultado que mantiene similitudes, con el estudio de Anchelia -Gonzales et al. (2021) quienes identificaron que el Rho Spearman = 0.361 con un nivel de significancia  $< 0.05$ . Asimismo, indicaron que el 56% indicó que la G.A en la institución es de nivel alto, el 20% indicó que es moderado el 24% regular. En cuanto a la presente investigación el nivel preponderante es el nivel medio con 38,9% de trabajadores indicaron que el nivel de la organización es medio, cabe precisar que ambas investigaciones indican correlación positiva y significativa; asimismo los indicadores de la primera variable son los mismos que se planteó en el estudio.

Los resultados y la discusión expuesta, permiten afirmar que las experiencias nacionales e internacionales dejan importantes aprendizajes, para identificar las correlaciones entre la variable y las dimensiones, sin embargo, se

evidencia que los resultados varían de acuerdo a cada realidad y organización en la que se realizan las investigaciones.

Los resultados obtenidos y evidenciados están en relación a lo indicado por Blendez (2005) quien indicó que se encarga de la distribución los trabajos, delegación de jerarquías y responsabilidades entre los integrantes y cuenta con 4 elementos: Estructura encargada de delimitar las funciones; sistematización responsable de la distribución de los materiales para una correcta ejecución del trabajo; agrupación asigna las actividades y responsabilidades y finalmente la jerarquía responsable de fomentar la autoridad y responsabilidad de la empresa.

Acotó, Ocando (2017) al señalar que es realizar uno o muchos responsables, cuyo fin es la dirección del desenvolvimiento de los colaboradores, reflejándose en el adecuado empleo de recursos destinados para tal fin.

En relación al tercer objetivo específico “establecer la relación gobierno electrónico y dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022” con un coeficiente de correlación Rho Sperman= 0,478; cuya correlación positiva débil y la significancia al nivel 0,01 bilateral. Los resultados evidenciaron el nivel constante de 33.3% que indican que la dirección se mantiene estable independiente del GE.

La respuesta obtenida, mantiene similitud con lo investigado por Huamán (2018) quien desarrolló una investigación básica, descriptiva-correlacional y diseño no experimental, cuya muestra fue de 118 trabajadores del gobierno regional a los cuales se le aplicó los cuestionarios por cada variable, con 20 preguntas y con 05 alternativas de respuestas por cada uno; quien arribó a la conclusión, que existe una correlación positiva muy baja y no significativa entre los estilos de liderazgo y la gestión administrativa en la institución de investigación. A diferencia del estudio de Huamán, la correlación es débil y significativa en 0,01 bilateral. En cuanto a la metodología son los mismos y la variable gestión administrativa conserva los indicadores, planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, mantiene similitud con lo mostrado por la investigación de Medina-Quintero, et al. (2021) quienes establecieron la influencia referente a la calidad de información de la página web y de los servicios brindados por

instituciones públicas en sus sitios web hacia los ciudadanos, donde la población objetiva está integrada por los ciudadanos del Noreste de México que realizan operaciones en el Website recaudador. Aplicó el cuestionario como método de estudio a 488 ciudadanos y usuarios de dicho territorio, arribando a los resultados resaltando el valor de la calidad, practicidad en el uso de la información, así como la confiabilidad en la ejecución de operaciones de los ciudadanos.

Los resultados evidenciados en la discusión, mantienen relación con los mencionado por Blandez (2015) que indica que es la tercera dimensión y tiene que ver con influenciar y motivar a los trabajadores para que unan sus esfuerzos y lograr los objetivos organizacionales, la dirección está relacionada con tres mecanismos autoridad, el poder y la influencia. Es importante indicar que la autoridad es el poder que tiene el líder para tomar decisiones en la organización, la influencia está enfocada a las acciones directas o indirectas que produce el comportamiento de otra persona.

En relación al cuarto objetivo específico “establecer la relación gobierno electrónico y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022”. Los resultados inferenciales indican que existe una correlación positiva débil coeficiente de correlación de 0,452; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, de los resultados obtenidos se visibiliza que el 37.0% indica que se encuentra en un nivel bajo, el 46.3% está en un nivel medio y el 16.7% se encuentra en un nivel eficiente.

En cuanto a los resultados del cuarto objetivo mantienen similitud con lo propuesto por Riffo (2019) quien indicó que la mayoría de los docentes desarrollo competencias en el ámbito administrativo concluyendo que la gestión administrativa es aceptable; el estudio también indica que los directivos deben mejorar incorporando políticas, herramientas que optimicen el desempeño. El autor afirmó la necesidad de mejorar el trato a los docentes ya que, se siente desatendido, acción que se refleja en su quehacer diario y afecto a los alumnos.

Asimismo, mantiene similitud con el estudio de, Suing et al. (2018) quienes arribaron a la conclusión, las webs municipales no brindan información de calidad, generando pocos espacios de discusión, no existiendo atención consistente a las demandas de la ciudadanía, y convirtiéndose así en receptores

de información, sin generar opiniones. Por lo que podemos deducir que requiere de implementación de controles y monitoreo.

También se encontró similitud con la investigación compartida por Vivas & Saavedra (2019) en su estudio orientado a estudiar la relación de la comunicación interna y eficacia de la gestión administrativa, empleo un enfoque estudio no experimental, descriptivo transversal, a través de 02 cuestionarios debidamente estructurados, dirigidos a un universo de ciento cincuenta docentes y una muestra de setenta y cinco docentes del mismo nivel de enseñanza. Los resultados determinan al emplear la evaluación R de Ch2 resulta la correlación de un 97.6 por ciento de índice, y un 2.4 por ciento de índice de libertad que demuestra la existencia de relación la comunicación horizontal con la aptitud de gestión administrativa en la población de estudio. A diferencia del estudio utilizó una muestra probabilista aleatoria y la Ch2, pero los valores en general demostraron correlación.

Resultados que nos permiten afirmar que las organizaciones deben implementar herramientas que permita realizar el monitoreo y control de las informaciones compartidas en las páginas web institucionales como de las actividades claves de los entes.

Resultados que están respaldado por Blendez (2005) quien manifestó que el control se encarga de comparar y verificar el desempeño real y lo programado en la planeación. Durante el control se identificaron los impedimentos que vitaron el logro de objetivos. Existen tres tipos de control, Control preliminar, el que se lleva a cabo durante todo el proceso; control concurrente luego de terminar el trabajo y el trabajo y finalmente la retroalimentación, que permite identificar la desviación y proponer solución o de ser el caso replantear.

Finalmente, indicaremos que uno de las fortalezas de la investigación fue utilizar una población censal el cual nos permitió obtener datos del 100% de los trabajadores de la organización de estudio, asimismo, al utilizar la escala de liker permite identificar el grado de aceptación o no aceptación de las preguntas planteadas en el instrumento.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluye que en respuesta al objetivo general La variable gobierno electrónico tiene una correlación positiva media con la variable de gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de 0,591; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Además, el nivel de significancia bilateral resultante es 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ )
- Segunda** : Se concluye que existe una correlación positiva media, entre las variables Gobierno electrónico y la dimensión Planificación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, con un coeficiente de correlación de 0,535; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.
- Tercera** : Se concluye que existe una correlación positiva media, entre las variables Gobierno electrónico y la dimensión de la organización de la variable Gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, con un coeficiente de correlación de 0,564; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.
- Cuarta** : Se concluye que existe una correlación positiva débil, entre las variables Gobierno electrónico y la dimensión de la Dirección de la variable Gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, con un coeficiente de correlación de 0,478; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.
- Quinta** : Se concluye que existe una correlación positiva débil, entre las variables Gobierno electrónico y la dimensión de la Control de la variable Gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, con un coeficiente de correlación de 0,452; cuya correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Al gerente de la gerencia de desarrollo social de un municipio de la provincia de Huancayo, se le recomienda fortalecer la gestión administrativa en la organización a través de planificación para el fortalecimiento de capacidades en cuanto al uso del gobierno electrónico en la institución. Asimismo generar mecanismos para llegar con información pertinente a los ciudadanos.
- Segunda** : Al gerente de la institución y al responsable de la gerencia de desarrollo social de un municipio de la provincia de Huancayo; se recomienda, promover la participación de los trabajadores en la planificación de sus objetivos y metas asimismo proponer un plan de trabajo que incluye el fortalecimiento de capacidades en cuanto al uso del gobierno electrónico y su presupuesto de implementación.
- Tercera** : Al gerente de la institución y responsable de la gerencia de desarrollo social de un municipio de la provincia de Huancayo, se recomienda fortalecer la organización a través de lineamientos y funciones definidas para evitar duplicidad de labores, déficit de recursos técnicos y humanos.
- Cuarta** : Al gerente de la institución y responsable de la gerencia de desarrollo social de un municipio de la provincia de Huancayo, se recomienda, practicar la dirección a través de un liderazgo transformacional, asimismo, generar un plan de trabajo para motivar a sus trabajadores a través de felicitaciones y/o resoluciones de buen desempeño y logro de metas.
- Quinta** Al gerente de desarrollo social de un municipio de Huancayo se recomienda, realizar reuniones periódicas para evaluar los procedimientos, logros e implementar indicadores de control para brindar servicios de calidad.

## REFERENCIAS

- Alan, D. & Cortez, L. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Editorial Universidad Técnica de Machala*.  
<http://repositorio.utmachala.ede.ec/handle/48000/12498>
- Alderete, M. & Díaz, L. (2021) ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El Caso De La Ciudad De Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 77–102. <https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10058>
- Ancco, V. (2021) *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arango, X., Estrada, O., & Hernández, J. (2018). Análisis de los portales web en La gestión gubernamental de los municipios del estado de Nuevo León, México. *Estudios de Administración*, 25(2), 3–19.
- Arcentales, R. & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Arequipa Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Cáceres, R. & Valdivia, N. (2018) *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa*

- de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29759>
- Canal N. (2021). *Transformación digital de la Salud peruana: ¿Cuanto se avanzo en 2021?* Obtenido de CANAL N: //canaln.pe/actualidad/transformacion-digital-salud-peruana-cuanto-se-avanzo-2021-n441873
- Cañizalez, R. (2018). Lineamientos para el desarrollo de Ventanilla Única en Línea bajo los estándares de interoperabilidad y datos abiertos para gobierno electrónico en las Alcaldía del Estado Lara. *Télématique: Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, 17(2), 26–47.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7889041>
- Castro, M. (2016). Análisis de parámetros psicosociales, conductuales, físico-deportivos y laborales de los adolescents de Granada. Tesis de doctoral, Universidad de Granada España). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10481/43865>
- De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/cccsc/13/auas.htm>
- Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de la Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156
- Esmartcity.es. (2022). *La sede electronic de Merida permite realizar hasta 71 tramites a la ciudadanía*. Obtenido de eSMARTCITY.es Todo sobre ciudades inteligentes: [www.esmartcity.es/2022/04/12/sede-electronica-merida-permite-realizar-hasta-71-tramites-ciudadania](http://www.esmartcity.es/2022/04/12/sede-electronica-merida-permite-realizar-hasta-71-tramites-ciudadania)
- Espinoza, M. (2018). Las TICs como factor clave en la gestión académica y administrativa de la universidad. *Gestión En El Tercer Milenio*, 20(39), 35– 44. <https://doi.org/10.15381/gtm.v20i39.14141>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. (Artículo, Universidad Santo

Domingo de Guzmán). Repositorio institucional.  
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Farroñay, P. & Ancaya, M. (2016) Gestión administrativa y conocimiento de la TIC en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate. *Hamut'ay Revista de divulgación científica de la Universidad Alas Peruanas*, 3(1).  
<http://dx.doi.org/1021503/hamu.v3il.998>

Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>

Gil, J., Sandoval, R., & Luna, L. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Editorial Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/41353>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020) Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Centro de Investigación y Docencia Económicas*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Guevara, Y. (24 de marzo de 2022). *Gobierno Electronico: seguridad y fluidez, premisas esenciales*. Obtenido de Diario de la Juventud Cubana: [www.juventudrebelde.cu/suplementos/informatica/2022-03-24/gobierno-electronico-seguridad-y-fluidez-premisas-esenciales](http://www.juventudrebelde.cu/suplementos/informatica/2022-03-24/gobierno-electronico-seguridad-y-fluidez-premisas-esenciales)

Hernández, R., & Mendóza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill. / Interamericana Editores S.A. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Holmes (2001) identifica tres relaciones principales que denominan el “ABC del gobierno digital”  
<https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>  
<https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55397>

- Huamán, C. (2018). Estilos de Liderazgo y Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017. Repositorio de *Revistas de investigación de la Universidad Privada de Pucallpa*, 2(04). <https://doi.org/10.37292/riccva.v2i04.86>
- ITU (2017). Measuring the Information society report 2017. Volumen 2. ICT Country profiles. [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017\\_Volume2.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume2.pdf)
- Junshan, Z. (2017). The Structure and Management of Administrative Organizations in Universities under the Construction of " Double First-rate". *The Science Education Article Collects*, (9), 57. <https://bit.ly/2YyHu7d>
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Editorial Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Pátria. [https://books.google.com.gt/books?id=b8\\_hBAAAQBAJ&lpg=PR4&hl=es&pg=PR7#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&lpg=PR4&hl=es&pg=PR7#v=onepage&q&f=false)
- Mancini, F. (2022). *La importancia del termómetro ciudadana para avanzar en la digitalización del Estado*. Obtenido de BioBioChile: [www.biobiochile.cl/noticias/opinion/tu-voz/2022/04/12/la-importancia-del-termometro-ciudadano-para-avanzar-en-la-digitalizacion-del-estado.shtml](http://www.biobiochile.cl/noticias/opinion/tu-voz/2022/04/12/la-importancia-del-termometro-ciudadano-para-avanzar-en-la-digitalizacion-del-estado.shtml)
- Medina-Quintero, J., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Investigación Administrativa*, 127, 23–41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Nam, T. (2014) Determining the type of e-government use. *ScienceDirect*, 31(2), 211-220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para

alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57. <https://bit.ly/2FCTYUt>

PCM-ONGEI (2011). Decreto Supremo N°066-2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0. 27 de julio de 2011.

<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/agendadigital20.pdf>

Pichihua, S. (2021). Agenda digital al Bicentenario tiene un avancen del 95% de cumplimiento. Andina – Agencia Peruana de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-agenda-digital-al-bicentenario-tiene-un-avance-del-95-cumplimiento-854461.aspx>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.),153–172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Rincón, E. & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+p%C3%BAblica+electr%C3%B3nica:+Hacia+el+procedimiento+administrativo+electr%C3%B3nico.Editorial+Universidad+del+Rosario.+Bogot%3F%25A+1,+Colombia.&ots=\\_BeGbybP3h&sig=xaWSPazFz3MpHYdgJBN6d8pJdM0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+p%C3%BAblica+electr%C3%B3nica:+Hacia+el+procedimiento+administrativo+electr%C3%B3nico.Editorial+Universidad+del+Rosario.+Bogot%3F%25A+1,+Colombia.&ots=_BeGbybP3h&sig=xaWSPazFz3MpHYdgJBN6d8pJdM0#v=onepage&q&f=false)

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. “*Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*”, 7, 1–16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Business Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2015). *Administration 1*. Grupo Editorial Patria.
- Santín, J. (2022). *Gobierno electrónico y contrataciones del estado en una municipalidad provincial de Huánuco, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85534>
- Silva, D. & Heredia, F. (2021). Gobierno Electrónico y Transparencia en la Municipalidad Distrital de la Victoria. *Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8/1, pp. 179-194. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>
- Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1), 39- 53. <https://doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- Tananta, J. (2020). *El liderazgo transformacional y su relación con la gestión administrativa en la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, 2020*. (Tesis maestría Universidad Nacional de Ucayali) [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5345/B5\\_2022\\_UNU\\_MAESTRIA\\_2022\\_TM\\_JAIR-TANANTA.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5345/B5_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_JAIR-TANANTA.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica, cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial: San Marcos E.I.R.L.
- Vegas, L. (2022). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad provincial de Ayabaca, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78481>
- Vivas, A. & Saavedra, P. (2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*.

*Revista Científica*,4(Ed. Esp.) ,116-135.

Yataco R. (2018) *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28128>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

TITULO: “Gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022”							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?	Establecer la relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022	Existe relación entre Gobierno electrónico y la Gestión Administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio provincia de la Huancayo, año 2022.	Externa	Nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación.	1-3		Bajo Medio Alto
				Influencia en la administración pública, nivel de adaptación, mejora en la gestión pública.			
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Interna	Practicidad en el intercambio de información, mejora en el proceso, mejora en el servicio, y mejora en la transparencia.	4-12	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?	Establecer la relación entre gobierno electrónico y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022	Existe relación entre gobierno electrónico y la planeación en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022					
¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?	Establecer la relación entre gobierno electrónico y la organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022	Existe relación entre gobierno electrónico y la organización en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.	Relacional		13-15		
			Promocional	Acceso apropiado hacia los usuarios y	16		

cambio de paradigma.

¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?

Establecer la relación entre gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

<b>Variable 2: Gestión Administrativas</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rango</b>
Planificación	Misión y visión Objetivos Planeamiento	1-7		Bajo Medio Alto
Organización	Habilidades técnicas y procedimentales	8-11		
Dirección	Liderazgo Cooperación Comunicación	12-24	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces	Bajo Medio Alto
Control	Estándares de calidad	25-27	4=Casi siempre	

¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022?

Establecer la relación entre gobierno electrónico y el control en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

Existe relación gobierno electrónico y el control en una gerencia de Desarrollo Social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

<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: Básico. Método: Hipotético- deductivo	Población censal. 54 colaboradores municipales	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios	Descriptiva: tablas de frecuencia y gráficos Inferencial: conclusiones y tendencias

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Electrónico	Rincón & Vergara (2017) señalaron sobre el gobierno electrónico consiste en la utilización de las TICs en los tres ámbitos de gobierno, cuyo objeto es el fortalecimiento y optimización de los procesos internos y de los servicios que se brinda al usuario.	Las variables de gobierno electrónico se tomaron en cuenta cuatro dimensiones: externa, interna, relacional, y promocional.	Externa	Nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación.	Ordinal  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Interna	Influencia en la administración pública, nivel de adaptación, mejora en la gestión pública.	
			Relacional	Practicidad en el intercambio de información, mejora en el proceso, mejora en el servicio y mejora en la transparencia.	
			Promocional	Acceso apropiado hacia los usuarios y cambio de paradigma.	
Gestión administrativa	"Es el conjunto de tareas y/o actividades desarrolladas con el objeto de encaminar una institución, mediante el empleo correcto de los recursos que contribuyan la solución de dificultades y el cumplimiento de objetivos (Estela, 2020)	En la variable gestión administrativa se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control, considerando el contexto de la pandemia.	Planificación	Misión y visión Objetivos Planeamiento	Ordinal  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Organización	Habilidades técnicas y procedimentales	
			Dirección	Liderazgo Cooperación Comunicación	
			Control.	Estándares de calidad	

### Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario sobre Gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022

#### **Variable 1 - Gobierno Electrónico**

Este cuestionario su objetivo es establecer la relación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de los colaboradores de una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Instrucciones:** El cuestionario es anónimo, contiene 20 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión de acuerdo con la escala presentada; los resultados obtenidos serán manipulados con total reserva, únicamente utilizados para temas académicos del trabajo de estudio. Sus respuestas deben ser objetivas y honestas.

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre					
<b>D1</b>	Dimensión: Externa				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nivel de servicio	1. Considera usted que los servicios que brinda su institución son mejores desde la implementación del gobierno tecnológico.								
	2. El portal web de la municipalidad presenta información completa, detallada, de los servicios que ofrece su gerencia.								
Nivel de interacción	3. El nivel de insatisfacción en la prestación de servicios ha disminuido con la digitalización.								
	4. El portal web de su institución cuenta con foros y chats relacionados a los servicios de la gerencia.								
Uso de canales de información y comunicación	5. Los canales de información y comunicación que tiene su institución son actualizados constantemente y fluidos adecuados.								
<b>D2</b>	Dimensión: Interna				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Influencia en la administración pública	6. Ha mejorado el desarrollo de sus actividades con la digitalización de la gestión pública.								
	7. La plataforma digital de su institución es amigable y busca la mejora al brindar los servicios hacia los ciudadanos.								
Nivel de adaptación	8. Usted se adecua fácilmente a la implementación de uso de la TIC.								
Mejora de la gestión pública	9. Su institución adquiere infraestructura tecnológica a fin de mejorar la implementación del gobierno electrónico, a fin de mejorar la prestación de servicios públicos.								
<b>D3</b>	Dimensión: Relacional				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Practicidad en el intercambio de información	10. Usted intercambia información con las otras áreas de su institución.					
	11. Intercambia fácilmente información con otras entidades sean estatales o privadas.					
Mejora en el proceso	12. La atención en los procedimientos administrativos sea agilizado con la digitalización.					
	13. La digitalización permite que los usuarios puedan realizar sus trámites y seguimientos en línea.					
	14. la cantidad de atención en los servicios ha aumentado ante la utilización de las TICs.					
Mejora en el servicio de transparencia.	15. El acceso a la transparencia se ha optimizado con la digitalización de la información.					
<b>D2</b>	Dimensión: Promocional	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Acceso apropiado hacia los usuarios.	16. Su institución a través de su gerencia establece estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					
	17. Su gerencia promueve el acceso óptimo hacia los servicios para el usuario.					
Optimizar de paradigma.	18. La gerencia propone la optimización de paradigmas para adaptarse al sistema digital.					
	19. La institución adquiere nuevas infraestructuras tecnológicas a fin de facilitar la ejecución del gobierno electrónico.					
	20. Encuentro satisfacción en el desempeño de mis labores, ante la implementación de uso tecnológico de información y comunicación.					

## Variable 2 - Gestión Administrativa

Este cuestionario tiene por objetivo establecer la relación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de los colaboradores de una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.

**Instrucciones:** El cuestionario es anónimo, está compuesto por 27 preguntas, las cuales deben ser respondidas según su opinión de acuerdo con la escala presentada; los resultados obtenidos serán manipulados con total reserva, únicamente utilizados para temas académicos del trabajo de estudio. Sus respuestas deben ser objetivas y honestas.

1=Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5=Siempre					
<i>Gestión administrativa</i>									
D1:	PLANEACIÓN				1	2	3	4	5
Misión y visión	1. La misión y visión de la municipalidad es conocida por los trabajadores.								
	2. Los objetivos institucionales están alineados a la misión de la institución.								
Objetivos	3. La gerencia tiene objetivos y metas claramente definidos.								
	4. Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.								
Planeamiento	5. Los procedimientos administrativos se encuentran plasmados en los documento de gestión (TUPA o Ordenanzas).								
	6. El proceso de planificación de actividades de su gerencia es integral, permanente y participativo.								
	7. Su gerencia actualiza periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades.								
	8. La institución cuenta con un plan de simplificación administrativa.								
D2:	ORGANIZACIÓN				1	2	3	4	5
Habilidades técnicas y procedimentales	9. El Gerente de su unidad respeta los estándares establecidos dentro del marco de transparencia.								
	10. Los servidores públicos conoce sus funciones y responsabilidades.								
	11. Los servidores públicos son capacitados en el uso de las normativas vigentes (instrumentos de gestión, Tupa, y demás normas)								
	12. La gerencia realiza un análisis periódico, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, y logros.								
D3:	DIRECCIÓN				1	2	3	4	5
Liderazgo	13. El Gerente de su unidad se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución.								
	14. El Gerente de su unidad tratan a los trabajadores con respeto y amabilidad.								

	15. Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal.					
	16. El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.					
	17. Su jefe inmediato respeta, la opinión de los trabajadores.					
	18. Las habilidades y actitudes de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo.					
cooperación	19. Su jefe inmediato, presta ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos.					
	20. Sus compañeros, le prestan ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos.					
	21. Los trabajadores son empáticos con los usuarios al momento de brindar los servicios.					
Comunicación	22. Los canales de comunicación son adecuados para que cada área desarrolle sus actividades.					
	23. La comunicación con los usuarios se da utilizando un lenguaje, claro y sencillo.					
	24. El personal se encuentra actualizado en el uso de la tecnología de la información y comunicación.					
	25. Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación entre los trabajadores.					
D4:	CONTROL	1	2	3	4	5
Establecimiento de estándares o criterios	26. Se han establecidos estándares de calidad para brindar un buen servicio.					
	27. Se utilizan estándares legales y directivas para la evaluación del desempeño.					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### ANEXO 4: VALIDACION DE DOCUMENTOS

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

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 Nivel de Servicio</b>							
1	Considera usted que los servicios que brinda su institución son mejores desde la implementación del gobierno tecnológico	✓		✓		✓		
2	El portal web de la municipalidad presenta información completa, detallada, de los servicios que ofrece su gerencia.	✓		✓		✓		
3	El nivel de insatisfacción en la prestación de servicios ha disminuido con la digitalización.	✓		✓		✓		
4	El portal web de su institución cuenta con foros y chats relacionados a los servicios de la gerencia.	✓		✓		✓		
5	Los canales de información y comunicación que tiene su institución son actualizados constantemente y fluidos adecuados.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ha mejorado el desarrollo de sus actividades con la digitalización de la gestión pública.	✓		✓		✓		
7	La plataforma digital de su institución es amigable y busca la mejora al brindar los servicios hacia los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	Usted se adecua fácilmente a la implementación de uso de la TIC.	✓		✓		✓		
9	Su institución adquiere infraestructura tecnológica a fin de mejorar la implementación del gobierno electrónico, a fin de mejorar la prestación de servicios públicos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted intercambia información con las otras áreas de su institución.	✓		✓		✓		
11	Intercambia fácilmente información con otras entidades sean estatales o privadas.	✓		✓		✓		
12	La atención en los procedimientos administrativos sea agilizado con la digitalización.	✓		✓		✓		
13	La digitalización permite que los usuarios puedan realizar sus trámites y seguimientos en línea.	✓		✓		✓		
14	La cantidad de atención en los servicios ha aumentado ante la utilización de las TICs.	✓		✓		✓		
15	El acceso a la transparencia se ha optimizado con la digitalización de la información.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4 Promocional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	Su institución a través de su gerencia establece estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Su gerencia promociona el acceso óptimo hacia los servicios para el usuario.	✓		✓		✓	
18	La gerencia propone la optimización de paradigmas para adaptarse al sistema digital	✓		✓		✓	
19	La institución adquiere nuevas infraestructuras tecnológicas a fin de facilitar la ejecución del gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
20	Encuentro satisfacción en el desempeño de mis labores, ante la implementación de uso tecnológico de información y comunicación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: DR. HECTOR FERNANDO ARAUJO MEDRANO ..... DNI N°: 20010184 .....

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD .....

<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.

06 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planeación</b>							
1	La misión y visión de la municipalidad es conocida por los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos institucionales están alineados a la misión de la institución.	✓		✓		✓		
3	La gerencia tiene objetivos y metas claramente definidos	✓		✓		✓		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	✓		✓		✓		
5	Los procedimientos administrativos se encuentran plasmados en el documento de gestión (TUPA o Ordenanzas).	✓		✓		✓		
6	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	✓		✓		✓		
7	Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades.	✓		✓		✓		
8	La institución cuenta con un plan de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El Gerente de su unidad respeta los estándares establecidos dentro del marco de transparencia.	✓		✓		✓		
10	Los servidores públicos conoce sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
11	Los servidores públicos son capacitados en el uso de las normativas vigentes (instrumentos de gestión, Tupa, D.S.)	✓		✓		✓		
12	La gerencia realiza un análisis periódico, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, y logros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El Gerente de su unidad se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución.	✓		✓		✓		
14	El Gerente de su unidad tratan a los trabajadores con respeto y amabilidad.	✓		✓		✓		
15	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal	✓		✓		✓		
16	El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		

17	Su jefe inmediatos respeta, la opinión de los trabajadores	✓		✓		✓	
18	Las habilidades y actitudes de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo.	✓		✓		✓	
19	Su jefe inmediato, presta ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓	
20	Sus compañeros, le prestan ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓	
21	Los trabajadores son empáticos con los usuarios al momento de brindar los servicios	✓		✓		✓	
22	Los canales de comunicación son adecuados para que cada área desarrolle sus actividades.	✓		✓		✓	
23	La comunicación con los usuarios se da utilizando un lenguaje, claro y sencillo.	✓		✓		✓	
24	El personal se encuentra actualizado en el uso de la tecnología de la información y comunicación	✓		✓		✓	
25	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación entre los trabajadores.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No
26	Se han establecidos estándares de calidad para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
27	Se utilizan estándares legales y directivas para la evaluación del desempeño.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: DR. HECTOR FERNANDO ARAUJO MEDRANO            DNI N°: 2.001.0184

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<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

06 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Nivel de Servicio</b>								
1	Considera usted que los servicios que brinda su institución son mejores desde la implementación del gobierno tecnológico.	✓		✓		✓		
2	El portal web de la municipalidad presenta información completa, detallada, de los servicios que ofrece su gerencia.	✓		✓		✓		
3	El nivel de insatisfacción en la prestación de servicios ha disminuido con la digitalización.	✓		✓		✓		
4	El portal web de su institución cuenta con foros y chats relacionados a los servicios de la gerencia.	✓		✓		✓		
5	Los canales de información y comunicación que tiene su institución son actualizados constantemente y fluidos adecuados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Interna</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ha mejorado el desarrollo de sus actividades con la digitalización de la gestión pública.	✓		✓		✓		
7	La plataforma digital de su institución es amigable y busca la mejora al brindar los servicios hacia los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	Usted se adecua fácilmente a la implementación de uso de la TIC.	✓		✓		✓		
9	Su institución adquiere infraestructura tecnológica a fin de mejorar la implementación del gobierno electrónico, a fin de mejorar la prestación de servicios públicos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 Relacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted intercambia información con las otras áreas de su institución.	✓		✓		✓		
11	Intercambia fácilmente información con otras entidades sean estatales o privadas.	✓		✓		✓		
12	La atención en los procedimientos administrativos sea agilizado con la digitalización.	✓		✓		✓		
13	La digitalización permite que los usuarios puedan realizar sus trámites y seguimientos en línea.	✓		✓		✓		
14	La cantidad de atención en los servicios ha aumentado ante la utilización de las TICs.	✓		✓		✓		
15	El acceso a la transparencia se ha optimizado con la digitalización de la información.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4 Promocional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	Su institución a través de su gerencia establece estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Su gerencia promociona el acceso óptimo hacia los servicios para el usuario.	✓		✓		✓	
18	La gerencia propone la optimización de paradigmas para adaptarse al sistema digital	✓		✓		✓	
19	La institución adquiere nuevas infraestructuras tecnológicas a fin de facilitar la ejecución del gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
20	Encuentro satisfacción en el desempeño de mis labores, ante la implementación de uso tecnológico de información y comunicación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia.*

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: *Cindy Liz Muñoz Hinojosa* ..... DNI N°: *45938610* .....

Especialidad del validador: *Mg. Gestión Pública* .....

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

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

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

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

06 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planeación</b>								
1	La misión y visión de la municipalidad es conocida por los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos institucionales están alineados a la misión de la institución.	✓		✓		✓		
3	La gerencia tiene objetivos y metas claramente definidos	✓		✓		✓		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	✓		✓		✓		
5	Los procedimientos administrativos se encuentran plasmados en los documento de gestión (TUPA o Ordenanzas).	✓		✓		✓		
6	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	✓		✓		✓		
7	Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades.	✓		✓		✓		
8	La institución cuenta con un plan de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
9	El Gerente de su unidad respeta los estándares establecidos dentro del marco de transparencia.	✓		✓		✓		
10	Los servidores públicos conoce sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
11	Los servidores públicos son capacitados en el uso de las normativas vigentes (instrumentos de gestión, Tupa, D.S.)	✓		✓		✓		
12	La gerencia realiza un análisis periódico, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, y logros.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3 Dirección</b>								
13	El Gerente de su unidad se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución	✓		✓		✓		
14	El Gerente de su unidad tratan a los trabajadores con respeto y amabilidad	✓		✓		✓		
15	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal	✓		✓		✓		
16	El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		

17	Su jefe inmediato respeta la opinión de los trabajadores	✓		✓		✓	
18	Las habilidades y actitudes de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo.	✓		✓		✓	
19	Su jefe inmediato, presta ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓	
20	Sus compañeros, le prestan ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓	
21	Los trabajadores son empáticos con los usuarios al momento de brindar los servicios	✓		✓		✓	
22	Los canales de comunicación son adecuados para que cada área desarrolle sus actividades	✓		✓		✓	
23	La comunicación con los usuarios se da utilizando un lenguaje, claro y sencillo.	✓		✓		✓	
24	El personal se encuentra actualizado en el uso de la tecnología de la información y comunicación	✓		✓		✓	
25	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación entre los trabajadores.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Se han establecidos estándares de calidad para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓	
27	Se utilizan estándares legales y directivas para la evaluación del desempeño.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: *Cindy Liz Marive Hinostroza* ..... DNI N°: *45938610* .....

Especialidad del validador: *Mg Gestión Pública* .....

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

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

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

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

06 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO**

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 Nivel de Servicio</b>								
1	Considera usted que los servicios que brinda su institución son mejores desde la implementación del gobierno tecnológico.	X		X		X		
2	El portal web de la municipalidad presenta información completa, detallada, de los servicios que ofrece su gerencia.	X		X		X		
3	El nivel de insatisfacción en la prestación de servicios ha disminuido con la digitalización.	X		X		X		
4	El portal web de su institución cuenta con foros y chats relacionados a los servicios de la gerencia.	X		X		X		
5	Los canales de información y comunicación que tiene su institución son actualizados constantemente y fluidos adecuados.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Interna</b>								
6	Ha mejorado el desarrollo de sus actividades con la digitalización de la gestión pública.	X		X		X		
7	La plataforma digital de su institución es amigable y busca la mejora al brindar los servicios hacia los ciudadanos.	X		X		X		
8	Usted se adecua fácilmente a la implementación de uso de la TIC.	X		X		X		
9	Su institución adquiere infraestructura tecnológica a fin de mejorar la implementación del gobierno electrónico, a fin de mejorar la prestación de servicios públicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Relacional</b>								
10	Usted intercambia información con las otras áreas de su institución.	X		X		X		
11	Intercambia fácilmente información con otras entidades sean estatales o privadas.	X		X		X		
12	La atención en los procedimientos administrativos sea agilizado con la digitalización.	X		X		X		

13	La digitalización permite que los usuarios puedan realizar sus trámites y seguimientos en línea	X		X		X		
14	La cantidad de atención en los servicios ha aumentado ante la utilización de las TICs	X		X		X		
15	El acceso a la transparencia se ha optimizado con la digitalización de la información.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Promocional</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Su institución a través de su gerencia establece estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
17	Su gerencia promueve el acceso óptimo hacia los servicios para el usuario.	X		X		X		
18	La gerencia propone la optimización de paradigmas para adaptarse al sistema digital	X		X		X		
19	La institución adquiere nuevas infraestructuras tecnológicas a fin de facilitar la ejecución del gobierno electrónico.	X		X		X		
20	Encuentro satisfacción en el desempeño de mis labores, ante la implementación de uso tecnológico de información y comunicación	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 Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel    DNI N°: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

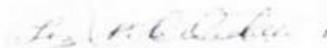
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

06 de junio del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planeación</b>								
1	La misión y visión de la municipalidad es conocida por los trabajadores.	X		X		X		
2	Los objetivos institucionales están alineados a la misión de la institución.	X		X		X		
3	La gerencia tiene objetivos y metas claramente definidos	X		X		X		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	X		X		X		
5	Los procedimientos administrativos se encuentran plasmados en los documentos de gestión (TUPA o Ordenanzas).	X		X		X		
6	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	X		X		X		
7	Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades.	X		X		X		
8	La institución cuenta con un plan de simplificación administrativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El Gerente de su unidad respeta los estándares establecidos dentro del marco de transparencia.	X		X		X		
10	Los servidores públicos conocen sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
11	Los servidores públicos son capacitados en el uso de las normativas vigentes (instrumentos de gestión, Tupa, D.S.)	X		X		X		
12	La gerencia realiza un análisis periódico, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, y logros.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Dirección</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El Gerente de su unidad se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución.	X		X		X		
14	El Gerente de su unidad trata a los trabajadores con respeto y amabilidad.	X		X		X		
15	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal	X		X		X		

16	El Gerente y el personal muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.	X		X		X	
17	Su jefe inmediato respeta, la opinión de los trabajadores						
18	Las habilidades y actitudes de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo.	X		X		X	
19	Su jefe inmediato, presta ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X	
20	Sus compañeros, le prestan ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de los objetivos	X		X		X	
21	Los trabajadores son empáticos con los usuarios al momento de brindar los servicios	X		X		X	
22	Los canales de comunicación son adecuados para que cada área desarrolle sus actividades.	X		X		X	
23	La comunicación con los usuarios se da utilizando un lenguaje, claro y sencillo.	X		X		X	
24	El personal se encuentra actualizado en el uso de la tecnología de la información y comunicación	X		X		X	
25	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación entre los trabajadores.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Se han establecidos estándares de calidad para brindar un buen servicio.	X		X		X	
27	Se utilizan estándares legales y directivas para la evaluación del desempeño.	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 Dr/ Mg: **Robladillo Bravo Liz Maribel**    DNI N°: **09217078**

Especialidad del validador: **Metodóloga**

<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.

06 de junio del 2022



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

### Anexo 5. Base de Datos – Variable Gobierno Electrónico

	Externa					Interna				Relacional					Promocional					TOTAL	D1	D2	D3	D4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19						P20
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	67	17	14	21	15
2	5	3	1	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	70	17	17	19	17
3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	2	5	2	3	4	4	4	77	19	19	22	17
4	5	5	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	82	16	13	28	25
5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	6	5	4	3	5	84	18	19	24	23
6	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	78	20	15	25	18
7	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	78	19	15	24	20
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	5	76	20	17	20	19
9	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	81	20	18	25	18
10	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	61	12	9	24	16
11	1	1	1	1	4	3	3	5	2	4	2	3	2	2	3	2	2	1	4	4	50	8	13	16	13
12	4	5	3	1	4	4	5	6	2	4	2	3	3	2	5	4	4	3	3	5	72	17	17	19	19
13	3	4	3	4	3	3	3	4	2	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	65	17	12	21	15
14	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	16	20	30	25
15	1	2	2	1	3	1	1	2	6	2	4	1	1	3	2	2	2	1	2	1	40	9	10	13	8
16	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	88	20	19	25	24
17	3	6	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	68	18	12	19	19
18	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3	55	19	10	14	12
19	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	65	14	12	20	19
20	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	82	21	17	23	21
21	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	78	20	13	24	21
22	1	3	1	2	1	1	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	1	2	1	35	8	7	12	8
23	3	4	1	1	3	2	2	4	1	3	1	4	3	5	2	5	5	4	2	5	60	12	9	18	21
24	3	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	4	2	3	3	5	5	4	2	2	56	16	8	14	18
25	2	4	4	2	3	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	5	5	4	2	3	55	15	8	13	19
26	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	1	52	16	10	16	10

27	3	4	1	4	3	3	1	5	3	2	2	5	5	5	4	5	2	5	4	4	70	15	12	23	20
28	4	1	3	3	3	3	4	5	3	1	1	3	3	3	4	2	2	4	5	2	59	14	15	15	15
29	3	3	3	2	3	2	2	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	41	14	10	9	8
30	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	63	13	12	19	19
31	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	74	20	16	21	17
32	1	5	3	5	4	5	4	5	5	2	1	5	3	4	5	5	1	2	3	5	73	18	19	20	16
33	2	2	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	70	12	16	22	20
34	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	21	16	18	20
35	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	41	9	6	14	12
36	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	58	12	15	14	17
37	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	67	15	15	21	16
38	1	3	3	1	3	3	3	4	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	48	11	11	15	11
39	4	4	4	3	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	73	16	16	23	18
40	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	67	17	13	19	18
41	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3	4	3	2	2	2	64	19	15	17	13
42	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	4	3	57	11	13	19	14
43	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	50	13	8	15	14
44	1	4	5	3	2	5	2	3	1	4	1	4	3	4	1	2	2	2	1	4	54	15	11	17	11
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	67	17	15	17	18
46	2	2	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	1	2	2	1	2	2	1	3	44	9	12	14	9
47	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	4	61	15	14	14	18
48	3	1	4	2	5	3	2	2	4	2	2	4	5	4	5	4	2	3	2	2	61	15	11	22	13
49	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	64	16	14	17	17
50	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	78	18	18	25	17
51	2	3	4	3	4	4	2	4	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	1	2	59	16	12	16	15
52	5	5	5	2	1	1	1	1	5	4	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	43	18	8	11	6
53	2	4	2	2	3	1	2	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	68	13	10	23	22
54	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	63	18	13	16	16

## Anexo 6. Base de Datos – Variable Gestión Administrativa

	Planeación								Organización				Dirección										Control		TOTAL	D1	D2	D3	D4			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						P25	P26	P27
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	90	24	16	44	6
2	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	113	32	16	58	7
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	119	38	16	56	9
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	122	39	20	53	10
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	118	35	16	58	9
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	108	32	15	53	8
7	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	109	33	15	55	6
8	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	125	32	20	64	9
9	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	104	25	14	57	8
10	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	82	27	10	38	7
11	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	2	71	23	9	35	4
12	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	5	95	34	15	38	8
13	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	77	25	10	37	5
14	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	2	116	31	20	61	4
15	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	55	18	6	26	5
16	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	121	36	17	59	9
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	87	26	15	39	7
18	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	4	78	21	10	40	7
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	34	19	65	10
20	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	115	35	16	56	8
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	125	37	19	61	8
22	1	1	3	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	5	1	3	4	5	3	3	3	3	5	4	2	1	2	72	16	11	42	3
23	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	117	34	19	56	8
24	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	3	2	4	2	4	4	109	38	15	48	8
25	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	2	4	4	116	36	17	55	8

26	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	72	22	8	38	4
27	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	117	36	17	55	9
28	1	1	5	4	3	4	4	5	4	3	1	2	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	102	27	10	55	10
29	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	4	3	73	24	12	30	7
30	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	101	29	16	48	8
31	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	108	31	14	55	8
32	3	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	4	4	114	31	20	55	8
33	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	97	28	15	47	7
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	115	39	17	51	8
35	2	1	4	1	4	3	3	2	4	2	1	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	2	3	3	3	87	20	9	52	6
36	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	3	5	110	33	14	55	8
37	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	86	22	12	45	7
38	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	1	1	4	83	26	14	38	5
39	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	112	37	16	50	9
40	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	109	33	17	51	8
41	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	2	1	2	2	3	3	5	5	3	3	3	88	25	16	41	6
42	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	95	28	15	46	6
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	24	12	39	6
44	5	5	3	4	5	5	3	2	4	5	3	3	3	5	2	3	4	4	5	4	5	3	4	5	2	3	3	102	32	15	49	6
45	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	96	28	13	49	6
46	3	4	3	4	5	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	79	26	10	39	4
47	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	101	30	14	49	8
48	2	3	4	5	5	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	2	3	3	103	28	18	51	6
49	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	3	3	83	30	13	34	6
50	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	110	34	17	51	8
51	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	5	3	2	4	3	93	26	13	47	7
52	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	5	3	5	5	5	5	3	4	2	5	3	4	2	2	84	22	8	50	4
53	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	106	32	18	49	7
54	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	3	3	95	27	13	49	6



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022.", cuyo autor es SILVERA QUIÑONEZ JANETH LEIDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 12-08-2022 09:43:05

Código documento Trilce: TRI - 0389006