



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El gobierno electrónico y procesos administrativos en un
gobierno local de Áncash, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Solorzano Andagua, Hugo Genix (orcid.org/0000-0001-7941-4991)

ASESOR:

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

CO-ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2023

Dedicatoria

A Dios, por concederme la existencia, la sabiduría y salud para lograr mis objetivos, lo que hoy es para mí, una meta.

A mi padre que me ilumina desde el cielo, mi madre, mis hermanas y hermanos por sus apoyos infinitos e incondicionales, son quienes me motivan a seguir adelante cada segundo de la vida.

A mis docentes y compañeros, quienes formaron parte de mi aprendizaje durante los cinco años en la Universidad, brindándome sus apoyos incondicionales ante cada dificultad durante mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la vida, sabiduría y salud, a mis padres Juan y Maria, mis hermanos y hermanas Alejandrina, Hernan, Curina, Maruja, Alicia, Erminio y Nina, por el apoyo económico y moral permanente, por su disponibilidad para brindarnos consejos cuando más lo necesito y guiarme por el mejor camino y lograr mis metas.

Agradezco al Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, asesor de mi tesis, por su orientación, disponibilidad y apoyo continuo en la elaboración de mi tesis.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra, muestreo	24
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la variable 1.	28
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de la variable 2.	29
Tabla 3 Coeficiente de correlación de las variables 1 y 2.	30
Tabla 4 Coeficiente de correlación hipótesis específica 1.	31
Tabla 5 Coeficiente de correlación hipótesis específica 2.	32
Tabla 6 Coeficiente de correlación hipótesis específica 3.	33
Tabla 7 Coeficiente de correlación hipótesis específica 4.	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfica de correlación	23

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue analizar la relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash en 2023. Se utilizó una metodología básica con enfoque cuantitativo, igualmente el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental-correlacional. La muestra consistió en 50 servidores, y se recopilaron los datos mediante una encuesta que constó de 28 ítems por cada variable, elaborada en Google Forms. Para evaluar la normalidad de los datos, se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov. La investigación se centró en determinar la correlación entre las variables y sus dimensiones. Los resultados indicaron que, en promedio, más de la mitad de los encuestados evaluaron de manera regular ambas variables de estudio. En el análisis inferencial, se empleó tres veces el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y una vez la correlación de Pearson. Como resultado, se concluyó que existe una moderada correlación positiva entre la confianza de los servidores en el gobierno electrónico y los procesos administrativos.

Palabras clave: Gobierno electrónico, procesos administrativos, gobierno local.

Abstract

The main objective of the research was to analyze the relationship between e-government and administrative processes in a local government of Ancash in 2023. A basic methodology with a quantitative approach was used, as well as the hypothetico-deductive method and a non-experimental-correlational design. The sample consisted of 50 servers, and data were collected through a survey consisting of 28 items for each variable, elaborated in Google Forms. To assess the normality of the data, the Kolmogorov-Smirnov statistic was used. The research focused on determining the correlation between the variables and their dimensions. The results indicated that, on average, more than half of the respondents regularly evaluated both study variables. In the inferential analysis, Spearman's Rho correlation coefficient was used three times and Pearson's correlation once. As a result, it was concluded that there is a moderate positive correlation between the trust of public servants in e-government and administrative processes.

Keywords: E-government, administrative processes, local government.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la utilización del gobierno electrónico (GE) en instituciones públicas es muy beneficioso, porque mejora la transparencia, mejora la eficiencia y efectividad en el manejo de la entidad pública y fomenta la participación ciudadana en los temas políticos.

El coronavirus (COVID-19) ha agilizado la adopción del GE a nivel mundial, ya que las restricciones impuestas para combatir la propagación del virus han obligado a las administraciones públicas a reforzar sus servicios digitales y a implementar nuevas herramientas de continuidad de los servicios públicos (SP) (Naciones Unidas [NU], 2020).

A nivel internacional; en Sudáfrica, la investigación reveló que, a pesar de contar con servicios en la nube, el gobierno todavía está luchando con los desafíos de los registros manuales en papel, ya que no han desarrollado una nube propiedad del gobierno en la que administrar y eliminar los registros. Concluyeron en adoptar e implantar un sistema de gestión y eliminación de registros basado en servicios de internet alojados en la nube, se resolvió desafíos tales como archivos perdidos, registros y archivos dañados y un tiempo de respuesta prolongado de la recuperación de registros (Shibambu y Marutha, 2022).

Agostinho et al. (2023) el artículo se centró en la digitalización de los servicios públicos prestados por el gobierno a los ciudadanos angoleños es ahora una realidad y un elemento integral de los programas de modernización adoptados, a pesar de los esfuerzos del gobierno por implantar, simplificar y modernizar la administración electrónica para acercar a los ciudadanos a los servicios, el gobierno debe seguir el ritmo de los avances en la digitalización del sector servicios, identificar mejor las necesidades de los ciudadanos, evaluar las tecnologías existentes y determinar cómo aplicarlas, y buscar formas de implicar más activamente a los ciudadanos en el proceso de digitalización y en el uso de estos servicios. En este sentido, el desarrollo y la aplicación de modelos de administración de servicios públicos en plataformas digitales constituye una misión imperativa.

Galushi y Malatji (2022) Este documento se abordaron retos relacionados con la administración pública digital y la gobernanza electrónica en el gobierno local sudafricano durante la pandemia de Covid 19 que afectó a la aldea global. En el proceso de implantación de la administración pública digital, hay consecuencias que la sociedad en general probablemente experimentará más, especialmente los pobres de las aldeas rurales de Sudáfrica. La transformación digital de las administraciones públicas es una forma de intentar agilizar la prestación de servicios, abaratarlos, mejorarlos y ahorrar tiempo. Un gobierno electrónico eficaz es fundamental en la administración pública actual porque la mayoría de la gente utiliza la tecnología para acceder a algunos servicios, aunque los pobres siguen teniendo dificultades.

Adesuyi y Gberevbie (2022) el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en múltiples campos del quehacer humano ha supuesto una aceleración fenomenal de los sistemas y una mejora de los procesos administrativos. Las herramientas TIC han facilitado las relaciones y transacciones entre la Administración y los ciudadanos. Como parte de las conclusiones del trabajo, las herramientas TIC son muy útiles para frenar la corrupción administrativa dentro de las instituciones gubernamentales. Ayudan a aumentar la rendición y la transparencia de cuentas en procesos administrativos, como la contratación pública y otros registros financieros. Sin embargo, en Nigeria, la administración electrónica aún no se ha adoptado plenamente; y como nación con una enorme población de más de 170 millones de ciudadanos.

Zygiaris y Maamari (2023) como resultado se analizó las fases de transición del GE al gobierno digital (GD) en Arabia Saudita. Los autores concluyeron, se ilustraron el recorrido del GE al GD, donde hay cuatro factores habilitadores importantes, la adecuación de la tecnología, el cambio organizacional, el gobierno abierto y el gobierno socialmente inclusivo. En Singapur, el gobierno ha sido líder en la ejecución del GE. El país ha lanzado iniciativas como Smart Nation y Digital Government Blueprint para fomentar la innovación en la entidad pública y optimizar la atención de los servicios públicos (Smart Nation Singapore, s.f.).

Benaida (2023) los resultados de la investigación señalaron que las páginas web institucionales del Reino Unido son de mayor usabilidad en comparación con las páginas web del gobierno de Argelia en los aspectos evaluados. Además, se identificaron varios problemas de usabilidad en las páginas web del gobierno de Argelia, como falta de claridad en la navegación, falta de información actualizada y problemas de accesibilidad. En conclusión, se evaluó la usabilidad de las páginas web del gobierno en términos de eficiencia, efectividad, satisfacción del usuario y facilidad de uso.

Smirnova (2023) la evolución actual en el ámbito del gobierno electrónica en Ucrania y sus marcos jurídicos se utilizan como base empírica para la investigación. Sin embargo, debido a la naturaleza global de los medios sociales, los retos en cuestión se consideran globales, o al menos supranacionales. El factor de impacto más importante para reconsiderar la normativa jurídica de la administración electrónica requiere el uso de aplicaciones tecnológicas existentes. De ahí que se plantee la cuestión de la adaptación de determinados procedimientos administrativos internos a las soluciones y formas de funcionamiento de las TIC existentes, con muy poca influencia del gobierno. Uno de los ámbitos más importantes del uso de los medios sociales en la gobernanza electrónica hace hincapié en la transparencia y disponibilidad de la información pública.

Zou et al. (2023) los autores se basaron en la teoría del valor público, este estudio analiza el mecanismo interno que subyace al GE global para promover la mejora de la gobernanza. Para determinar los efectos realistas del GE en la mejora de la gobernanza, la prueba empírica incluyó 170 países y abarcó observaciones de 2010 a 2018. El GE influye positivamente en la voz y la rendición de cuentas, la eficacia del gobierno, la calidad de la regulación y el Estado de Derecho, pero no tanto en la estabilidad política, la ausencia de violencia/terrorismo y la corrupción. Estos resultados indican que sigue existiendo un cierto desfase entre la visión y la realidad de la utilización de la administración electrónica para mejorar globalmente la gobernanza.

Nepomnyashchyy et al. (2022) los investigadores examinaron cómo se utiliza la ingeniería en la administración pública en Ucrania. Para sistematizar la información sobre los sistemas progresistas de administración pública se recurre

al análisis estadístico, al análisis crítico de la literatura científica y a la experiencia extranjera en la introducción de la ingeniería en los sistemas modernos de administración pública. La ingeniería es vital y debe llevarse a, pero debe emplear métodos aceptables y tecnologías actuales y establecer responsabilidades adecuadas para la administración pública a todos los niveles. Los principales componentes del sistema de ingeniería son la digitalización del flujo de documentos, un sistema unificado de comunicación e información y servicios públicos en línea. Las conclusiones del estudio sirven para mejorar el sistema electrónico de la administración pública.

Lebid (2021) los resultados destacaron las normativas referentes al GE en Ucrania, la innovación de la entidad pública mediante TIC, y las normas y regulaciones de la gobernanza electrónica. También se analizan los instrumentos de gobernanza electrónica en la Unión Europea y Ucrania, y se justifica la importancia de su creación y uso. El artículo concluyó resaltando los problemas, perspectivas y mejores prácticas de la gobernanza electrónica, así como la importancia de los recursos de información electrónica y el plan propuesto de acciones para su organización en el GE. En general, se destaca la relevancia práctica de mejorar el apoyo organizativo e informativo de la administración pública (AP) mediante la gobernanza electrónica y el incremento de los recursos tecnológicos que mejoran la gestión pública.

Androniceanu y Georgescu (2023) indicaron que de las ciudades de Europa han desarrollado plataformas y programas dedicados a la cooperación y la consulta entre el gobierno, la población y los agentes económicos, lo que se ha traducido en una reducción de los gastos corrientes de la administración y en una importante disminución de la burocracia administrativa. Los autores concluyen que el uso de recursos electrónicos para la participación ciudadana es potencial de aumentar la publicidad, transparencia e incrementar la participación de la población en asunto públicos, pero su eficacia depende de varios factores, entre ellos la accesibilidad y calidad de las herramientas y plataformas utilizadas, así como la cultura política y la confianza en las instituciones.

Oliychenko et al. (2023) los autores analizaron el comparativo de los sistemas de administración electrónica de los países desarrollados y Ucrania y

sugerir formas de mejorar la administración electrónica ucraniana. Basándonos en el estudio de literatura científica, informes de organizaciones internacionales y páginas web gubernamentales, hemos investigado el desarrollo de los principales componentes de la administración electrónica en 12 países. Hemos seleccionado 3 países europeos, como Reino Unido, Francia y Estonia, para compararlos con Ucrania. También examinamos la relación entre el PIB de estos países y el desarrollo de la administración y la democracia electrónicas. El estudio brindó la oportunidad de identificar formas óptimas de mejorar el desarrollo de la administración electrónica en Ucrania y de proponer formas de cooperación entre la administración.

Matveieva et al. (2022) la investigación se enfocó en la reforma de la digitalización. Bielorrusia (Europa) construyó infraestructuras y formó rápidamente al personal público. La administración electrónica se centró en cuestiones tecnológicas y en la comunicación intersectorial más que en las necesidades de los ciudadanos. A pesar de las variaciones, la confianza, condición previa para unos servicios electrónicos excelentes, ha sido escasa (Ucrania) o inexistente (Bielorrusia). Esta investigación adopta un enfoque multimétodo para analizar la confianza ciudadana y la adopción de servicios electrónicos en regímenes políticos o administrativos emergentes con escasa confianza, alfabetización digital variable y disponibilidad de información variable. En ambas naciones, el legado de servicios gratuitos obstaculiza el desarrollo de una infraestructura de servicios electrónicos sostenible y fiable.

La Comisión Europea (CE) ha apoyado la adopción de la gestión electrónica mediante un plan. En España, se empleó el plan para la administración digital 2020, que tuvo como meta promover la sistematización de los procedimientos administrativos y así ofrecer servicios públicos de calidad (CE, 2020). En Portugal, el autor señaló como resultado se adoptaron nuevas herramientas tecnológicas que promueven la modernización, virtualización y simplificación de la AP, haciéndola más proactiva, eficiente y transparente. En conclusión, la adopción de nuevas herramientas tecnológicas en la AP ha permitido una mayor maximización de los resultados, transparencia y orientación a servicios públicos en poblaciones con carencias económicas (Braz, 2018).

Los autores de este artículo, Sheryazdanova et al. (2020) realizaron una continuación del debate sobre el uso del gobierno electrónico como arma en la lucha contra la corrupción. La administración electrónica permite a los ciudadanos contactar con las autoridades estatales en línea, eliminando la necesidad de reunirse con el personal público. Esto reduce la posibilidad de soborno y aumenta tanto la apertura como la responsabilidad del gobierno. Como objetivo fue realizar un estudio comparativo del desarrollo de la administración electrónica en varias naciones situadas en Europa y Asia, además de investigar la cuestión de si existe o no una conexión entre la expansión de los servicios de GE y la consiguiente reducción de la posibilidad de que se produzcan comportamientos corruptos en Kazajstán.

Chuc y Anh (2023) en la investigación se estudiaron las estrategias y políticas de Vietnam para fomentar la transformación digital. Vietnam ha hecho algunos progresos en la transformación digital de su economía, pero existen retos para seguir avanzando. Las empresas tienen dificultades para adoptar tecnologías digitales debido a limitaciones técnicas, financieras y normativas. Estas limitaciones incluyen los costes de conversión, los recursos internos de infraestructura, las fugas de datos y las normativas ineficaces. El Gobierno ha prestado apoyo a la innovación digital de las empresas a través de mejoras en su marco para la economía digital, el impulso de la ciencia y la tecnología, el régimen fiscal y la ayuda a las PYME. El Gobierno debería emprender nuevas reformas legales para apoyar la transformación digital, reforzar los recursos humanos digitales y mejorar las capacidades de la administración electrónica.

Según Al-Haddad et al. (2023) buscaron determinar las dimensiones que afectan las intenciones de las personas de utilizar la administración electrónica en Jordania. Se examinan factores como las actitudes hacia el comportamiento, la credibilidad y las normas subjetivas que se derivan del beneficio percibido, la disposición de uso, la concienciación, la familiaridad en el gobierno, los incentivos, la confianza en la prestación de servicios, la seguridad transaccional y la influencia social. Se recogieron 352 cuestionarios en línea, principalmente de estudiantes universitarios de 18 a 29 años. Los resultados indican que la destreza de uso percibida, los incentivos y la ventaja percibida influyen en las actitudes hacia el comportamiento. La confianza en la prestación de servicios, la

seguridad transaccional y la confianza en el gobierno afectan a la credibilidad, mientras que las influencias sociales afectan a las normas subjetivas.

Cheong et al. (2022) los autores desarrollaron su investigación en Macao-China y propusieron tres planes quinquenales para crear infraestructuras de administración electrónica en 2005, 2007 y 2015. Estos planes de desarrollo eran iniciativas descendentes de la alta dirección para construir infraestructuras de administración electrónica. Este documento analiza las razones de la insatisfactoria administración electrónica de Macao y propone un cambio de una estructura centralizada a una agrupación descentralizada, que se adapta mejor a la tendencia de desarrollo de la tecnología electrónica y tiene más posibilidades de éxito. Este cambio no sólo beneficiaría a la administración electrónica de Macao, sino también a la de otros países y regiones.

Debeljak y Decman (2022) determinaron analizar los resultados de la autoevaluación de la madurez digital llevada a cabo por once municipios urbanos eslovenos utilizando el marco metodológico de evaluación de ICC para los servicios gubernamentales y la conectividad social, que incluye conjuntos de indicadores de digitalización de los servicios públicos, conectividad digital y datos abiertos. Según las conclusiones, existe una correlación entre la población de un municipio y su nivel de madurez digital, incluidos los indicadores de intercambio de datos abiertos y seguridad, pero no totalmente de la manera esperada. Además, nuestro análisis ha demostrado que el tamaño de la población del municipio no influye en la madurez digital global, sino en los indicadores de madurez digital individuales, lo que pone de relieve la necesidad de desarrollar indicadores de madurez digital individuales.

Chatzopoulou et al. (2022) la investigación reflejó que las prácticas utilizadas por el gobierno fueron comunicadas oportunamente ya que los servicios digitales fueron reconocidos por la población, aunque no hayan utilizado. Concluyeron que los gobiernos han mostrado un gran aumento en el bienestar de su población, utilizando los canales digitales disponibles. En Albania, resultó que hay un aumento evidente del número de SP ofrecidos, así como de la evaluación de la población a los servicios web proporcionados por la plataforma gubernamental. Los autores concluyeron que los servicios de GE en

Albania tienen un alto nivel de calidad percibida por los usuarios (Keco et al., 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) publicó una investigación sobre el progreso del GE en la región latinoamericana. La investigación hizo hincapié en el papel fundamental que las TIC han tenido en este desarrollo, se resaltó la relevancia de perfeccionar la información y estimular la participación ciudadana con el fin de fomentar una colaboración más efectiva (CEPAL, 2019).

El artículo destaca que los países de la zona están comprometidos con el gobierno digital, pero aún enfrentan desafíos en términos de acceso a la tecnología y la formación de los funcionarios públicos. Fue enfatizada la trascendencia de mantener el secreto de la información sensible y asegurar la seguridad de datos durante el proceso de transición del gobierno hacia la digitalización. En general, se reconoció la importancia de la gobernanza digital como herramienta para incrementar el compromiso cívico, o participación de la población en asuntos públicos (CEPAL, 2022).

Kalesnikaite et al. (2023) los autores examinaron el efecto de la administración electrónica en la corrupción, pero sólo han considerado la corrupción política percibida, que difiere de la corrupción real que los ciudadanos experimentan en sus encuentros rutinarios con los burócratas de la calle. Este estudio se centra en la corrupción menor y delinea el mecanismo subyacente a través del cual la administración electrónica ayuda a frenar. Sostenemos que la prestación de servicios en línea reduce la corruptibilidad de ambas partes burócratas y ciudadanos al limitar la frecuencia de sus interacciones. Para probar esta expectativa teórica, variamos las condiciones en las que se produce la pequeña corrupción. Utilizando datos de América Latina y el Caribe, una región plagada de corrupción, demostramos que el gobierno electrónico reduce significativamente la corrupción burocrática.

Cardoso et al. (2022) la AP en Brasil continúa en un proceso de cambio estructural que tiende a superar la tradicional visión burocrática y adoptar un sesgo gerencial. En el ámbito de la sociedad tecnológica, el GE utiliza modernas herramientas tecnológicas no sólo para alcanzar sus objetivos tradicionales, sino también para lograr una mayor transparencia. Frente a esta nueva realidad

evidenciada por la cibercultura, se argumenta que el reflejo de la revolución digital en el Estado y su gobernanza pública es capaz de inducir una mayor moralidad administrativa, bien por una mayor participación popular debida a la mayor transparencia y expansión de los debates en red. Se utilizó el método hipotético-deductivo, con revisión bibliográfica, para construir un marco teórico capaz de sustentar las conclusiones presentadas sobre la arena pública digital y su impacto en la moralidad administrativa.

A nivel nacional; según Rojas et al. (2022) se demostró un conocimiento aceptable de los conceptos vinculados al GE, como procesos adecuados, mostrando una comprensión de las dimensiones externas e internas. Se determinó la necesidad de desarrollar los lineamientos políticos adecuados para el progreso continuo, con énfasis en la concientización, potenciación de las capacidades y la implantación del plan de gobierno municipal basado en resultados. La investigación determinó un alto índice de desarrollo tecnológico respecto al GE. Sin embargo, mostró bajo índice de participación ciudadana al respecto. Los autores concluyeron que la sostenibilidad ambiental es un elemento influye positivamente en la adopción del GE en Perú y que las autoridades deben tenerlo en cuenta como una forma de incrementar la participación ciudadana (Pérez et al., 2019).

El gobierno local de Áncash tiene un acceso limitado a la información, está a inicios de la implementación del gobierno electrónico, teniendo dificultad para proporcionar información relevante y actualizada a sus ciudadanos. Esto dificulta el acceso a servicios públicos, trámites administrativos, noticias locales y otros datos importantes.

El escaso uso de herramientas digitales y sistemas automatizados llegan al gobierno local a una gestión lenta, poco ágil y propensa a errores. El GE fomenta el involucramiento de la población, sin las plataformas es difícil para la población expresar sus opiniones, hacer sugerencias o participar en debates sobre temas importantes de la comunidad.

El gobierno local por la poca utilización de sistemas de información está propenso al riesgo de corrupción. Los procesos manuales y la falta de seguimiento adecuado facilitan las prácticas, como el soborno, el favoritismo y el mal uso de los recursos públicos.

El gobierno local aún no ha implementado Mesa de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas, según la disposición de la Ley N° 31170, publicado el 21.04.2021 en el diario oficial El Peruano, busca modernizar y agilizar la interacción entre las entidades del sector público y los ciudadanos o usuarios, permitiendo la presentación y tramitación de documentos de manera electrónica, así como la comunicación eficiente a través de notificaciones electrónicas, esto sirve para agilizar la gestión de todo tipo de trámites y servicios, para que los usuarios de la entidad efectúan sus solicitudes desde la comodidad de su casa.

Este proceso se lleva a cabo de manera electrónica, a través de plataformas digitales diseñadas para tal fin. A continuación, se describe el flujo de trabajo de la Mesa de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas:

1.- Presentación de documentos: Los ciudadanos o usuarios presentan sus documentos de manera electrónica a través de la plataforma designada. Estos documentos son solicitudes, trámites, informes u otros tipos de comunicaciones.

2.- Registro de ingreso: Una vez recibidos los documentos electrónicos, se realiza un registro de ingreso en la Mesa de Partes Digital. Esta etapa implica asignar un número de trámite o expediente a cada documento, así como registrar la fecha y hora de recepción.

3.- Verificación y evaluación: Los documentos presentados son revisados para verificar su validez y conformidad con los requisitos establecidos. En esta etapa, se realizan evaluaciones preliminares para determinar la admisibilidad del trámite o la necesidad de solicitar información adicional.

4.- Derivación y gestión interna: Una vez que los documentos han sido verificados, se derivan a las áreas correspondientes dentro de la entidad pública para su gestión interna. Esto implica asignar los responsables del trámite, establecer plazos para general la resolución.

5.- Notificaciones electrónicas: Durante todo el proceso, las comunicaciones y notificaciones entre la entidad pública y los ciudadanos o usuarios se realizan de manera electrónica. Las notificaciones incluyen requerimientos de información adicional, informes de avance, resoluciones, entre otros.

6.- Seguimiento y control: Se establecen mecanismos de seguimiento y control para monitorear el avance de los trámites y asegurar su cumplimiento dentro de los plazos establecidos. Esto incluye la generación de reportes y la implementación de herramientas para la eficacia del tiempo.

7.- Finalización del trámite: Una vez concluido el proceso de gestión interna y cumplidos los requisitos, se emite la resolución o respuesta correspondiente. Esta se notifica electrónicamente al ciudadano o usuario.

También está pendiente la implementación de gestión de reclamos, según la disposición del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 17.01.2020 en el diario oficial El Peruano. El objetivo es establecer disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, con el fin de garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a disposición de los usuarios en el mercado y velar por la calidad de la prestación de los mismos. Los gobiernos locales deben de implementar gestión de reclamos en portal institucional, en una parte visible, para fácil acceso de la ciudadanía, donde evidenciará la transparencia de la gestión.

También, el gobierno local tiene dificultades en la infraestructura tecnológica, sus equipos informáticos ya cumplieron su vida útil y no están de acorde a los avances tecnológicos, raras veces se realiza las capacitaciones a los servidores municipales en temas sobre el uso de las TIC y la población en general, todo eso aún más genera lentitud en la implementación del GE.

Luego de revisar las diversas fuentes, se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023?, también se formuló los problemas específicos que son: PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión externa con la planeación?, PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión promocional con la organización?, PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión interna con la dirección?, PE4. ¿Qué relación existe entre la dimensión relacional con el control?

En la investigación se presenta la justificación teórica se cuenta con los artículos vigentes que nos permite realizar la investigación que aporta nuevos conocimientos sobre la necesidad de modernizar el gobierno local a través de la

implantación de un GE. Asimismo, permite incrementar la eficacia y eficiencia en las estructuras de las instituciones públicas, de la misma manera en que estas organizaciones llevan a cabo sus funciones, para que presten servicios de calidad a los ciudadanos, sabiendo que la implementación de un GE es parte esencial del progreso integral del país.

La justificación práctica es la aplicación de esta investigación se refleja en el progreso de las TIC o la integración de sistemas informáticos de las entidades públicas avalado por el GE con la Reforma del estado y la modernización de la Estado.

La justificación metodológica como contribución a la comprensión por parte de futuros académicos de las cuestiones presentadas y a su capacidad para realizar futuras evaluaciones considerando los métodos y herramientas empleados en el estudio actual, esta investigación es metodológicamente valiosa.

Tras el análisis de los problemas en el apartado anterior, a continuación, se detalla el objetivo general, Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023. También es necesario detallar los objetivos específicos, OE1. Determinar la relación entre la dimensión externa con la planeación, OE2. Determinar la relación entre la dimensión promocional con la organización, OE3. Determinar la relación entre la dimensión interna con la dirección, OE4. Determinar la relación entre la dimensión relacional con el control.

Esta investigación define la siguiente hipótesis general: Hi: Existe relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023. Se detallan las hipótesis específicas, HE1. Existe relación entre la dimensión externa con la planeación, HE2. Existe relación entre la dimensión promocional con la organización, HE3. Existe relación entre la dimensión interna con la dirección, HE4. Existe relación entre la dimensión relacional con el control.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a las referencias se tiene con los siguientes y se inicia con los internacionales, según Mesa (2023) los datos mostraron que más de 75% de los encuestados ya han utilizado un servicio público al menos una vez a través de un canal en línea. Sin embargo, pocos conocen el plan de reforma y más de un tercio teme que la digitalización de los procesos y servicios públicos empeore las cosas a la ciudadanía. El autor concluyó, que la dimensión educativa y cultural es un aspecto crucial como palanca para contrarrestar la brecha digital y promover los derechos de ciudadanía digital.

Goloshchapova et al. (2023) se centra en la administración electrónica en relación con el desarrollo económico en la era post-COVID, los resultados muestran que el concepto de mejora de la administración electrónica se ha percibido como una herramienta eficaz para fomentar la prosperidad económica, hacer frente a la corrupción y ayudar a evitar la incertidumbre. Basándose en las teorías de la orientación al cliente y el marketing relacional. Se concluyeron que los gobiernos de países que aún están en vías de desarrollo deberían otorgar importancia primordial a la implantación de soluciones de GE en sus solicitudes de asistencia y cooperación internacional, así como en su búsqueda de respaldo financiero a nivel global.

Islam et al. (2023) en la investigación explicaron los datos gubernamentales abiertos (DAG) como los elementos que afectan al uso continuado de las tecnologías de DAG por parte de los ciudadanos para diseñar estrategias y normativas de éxito. Se utilizó un análisis de trayectorias mediante un modelo de ecuaciones estructurales para 370 encuestados de Bangladesh. Estos resultados sugieren que los gobiernos y los proveedores de OGD deberían retener a los usuarios y fomentar el uso constante para impulsar la participación ciudadana y el valor de la plataforma OGD.

Chen et al. (2023) los autores determinaron en el estudio, las autoridades chinas responden con rapidez a las consultas de los ciudadanos sobre la administración electrónica. Debido a la escasez de investigaciones centradas en los ciudadanos, nuestros conocimientos sobre esta capacidad de respuesta en China son limitados. Hemos realizado dos experimentos de encuesta en línea con 205 personas de la provincia china de Hubei para evaluar cómo influyen las

respuestas de la administración electrónica en la perspectiva de la población al gobierno. Los resultados sugieren que incluso una respuesta tardía e inútil mejoran la satisfacción de la gente con el gobierno. La capacidad de respuesta del gobierno modera este impacto.

AlMulhim (2023) el autor investigó la influencia de la gestión administrativa y la TIC en la viabilidad de la administración electrónica, mediada por las prácticas de gestión del conocimiento. Para ello se recogieron datos de 163 participantes del sector público de la región de Al-Jouf, en Arabia Saudí. Los resultados demuestran que la TIC y la gestión administrativa mejoran considerablemente el éxito de las prácticas de administración electrónica y gestión del conocimiento. El estudio concluye recomendando que los responsables políticos y los gestores tomen medidas decisivas para lograr ventajas en la aplicación de las tecnologías a la administración electrónica con el fin de satisfacer las necesidades evolutivas y regenerativas de los beneficiarios.

Ortiz et al. (2023) el propósito de este estudio es investigar e identificar los aspectos más importantes que contribuyen al éxito de un sitio web para un recaudador de impuestos en la economía de una nación en desarrollo. Como parte de la metodología se aplica un cuestionario a 488 contribuyentes de la región noreste de México y se utiliza el análisis factorial como técnica estadística. Según los resultados, las cinco variables principales que contribuyen al éxito son la satisfacción de los ciudadanos, la calidad de la información proporcionada, la conveniencia de utilizar el sistema y la confianza. Como consecuencia de los resultados, que ponen de relieve la necesidad de personalizar las soluciones tecnológicas que satisfaga a los usuarios individuales con el fin de potenciar tanto la eficacia como la utilidad.

Mihai et al. (2022) en este artículo investigaron a los Estados miembros de la Unión Europea (UE) que también son miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los resultados del estudio evidenciaron que existe una correlación positiva significativa entre la disponibilidad de los servicios gubernamentales electrónicos y habilidades digitales. Sin embargo, los autores señalan que la relación es más débil en los países de la UE y de la OCDE. Los autores concluyen que el GE es un factor

importante para fomentar las habilidades digitales de la población, pero que se requieren políticas adicionales para abordar las barreras a la adopción de tecnología en algunos países.

Wolpes (2022) el autor encontró las siguientes: Falta de infraestructura tecnológica adecuada, la baja conectividad de internet, la limitada formación y preparación de los colaboradores públicos en temas digitales, y la ausencia de un buen plan de implementación del GE. Se concluyó que, para que el GE tenga éxito en Cuba, es necesario abordar estos desafíos de manera efectiva y sistémica. Se requiere un compromiso político y una estrategia clara de implementación que contempla las carencias y capacidades específicas del país. Además, se necesitan esfuerzos significativos en la formación y adiestramiento de los servidores públicos en temas digitales y en la mejora de la estructura tecnológica y la conectividad de Internet en el país.

Peña (2022) en su investigación evaluó el cumplimiento de norma administrativa, como resultado se evidencia que el ambiente de control no es suficiente y existen debilidades en el seguimiento, monitoreo y evaluación de riesgos. El autor concluyó, que el control es insuficiente del cumplimiento de la norma, por falta de controles internos y superando apenas la mitad de su desempeño. El análisis de los datos subraya el papel estratégico de la gestión en el sector. Concluyeron indicando posibles acciones a tomar para crear eficiencia y productividad dentro de los Gobiernos Públicos Locales de Campania en Italia (Marino et al., 2021).

Batián et al. (2020) se examinó la relación entre los factores políticos, económicos, tecnológicos y el GE en las municipalidades de Chile. Los resultados fueron que los factores políticos y económicos son los principales determinantes del GE, mientras que los factores tecnológicos tienen influencia menor y que las municipalidades con una mayor dependencia económica de los recursos gubernamentales tiene una menor propensión a implementar el GE. En cuanto a las conclusiones los autores señalaron que es necesario abordar tanto los factores políticos como los económicos para fomentar el GE. Los hallazgos sugirieron que la autonomía financiera y la descentralización podrían ser factores importantes en promover el GE en las municipalidades, así como también la

implementación de políticas que fomenten la participación ciudadana y la transparencia.

Grande (2020) según los resultados, la mayoría de las plataformas gubernamentales argentinas evaluadas presentan problemas de accesibilidad que dificultan el acceso y uso de los servicios online por parte de personas con necesidades especiales. Se concluyó la necesidad de que sea necesario que las plataformas gubernamentales mejoren su acceso para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades. Se analizó el contexto de la implantación del GE en Ecuador y se concluyó que ha habido progresos importantes. Infodigital y Ficha Simplificada son los servicios más populares y su uso conlleva un impacto beneficioso, la mayoría de los gobiernos autónomos descentralizados no hacen uso del servicio de interoperabilidad (Moreira e Hidalgo, 2020).

La educación en asuntos públicos se adapta al entorno de GE en constante cambio. El GE está cambiando el funcionamiento de la administración y la formación en asuntos públicos debe preparar a los estudiantes en este cambio. Los estudiantes desarrollan las destrezas y capacidades necesarias para prosperar en el entorno del gobierno web (Jennings, 2019).

En el ámbito nacional; Támara y Espinoza (2023) investigaron sobre GE en la AP, donde se mostró 28 herramientas para la evaluación del GE, se concluyeron que están usando herramientas en estado de marcha para la evaluación e implantación. En Perú más de 90% de las municipales no disponen un portal o catálogo de datos abiertos y más de 80% de los municipios no evidencian la colaboración de ciudadana en la elaboración de las políticas estatales. Los autores concluyeron, que la confianza de los ciudadanos en promedio es de 32% por la implantación del modelo de gestión de gobernanza electrónica (Morales et al., 2023).

Silva et al. (2022) como resultado la investigación tuvo el analizar, implementar y determinar el tipo de atención virtual o remota que se requiere para satisfacer. Concluyeron en la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza con la instalación de hardware y software para aumentar el uso de los servicios de TIC en sus procesos internos y externos durante la pandemia 2020-2021 y se identificó un bajo nivel de uso y satisfacción entre los ciudadanos de

la provincia debido a la falta de planes de capacitación para los trabajadores. Según los hallazgos, no se observó una conexión estadísticamente relevante entre la utilización de la gestión electrónica en los proyectos de inversión pública y la integridad del sistema nacional de inversión pública. Se determinó que el GE debe utilizarse para mejorar la administración, la supervisión, la asignación y el seguimiento de los proyectos (García et al., 2021).

Del mismo modo, se describe con mayor precisión el GE, y que se utilizó como base para este estudio, interpreta al e-government como:

Es necesario conceptualizar las variables, comenzando por el término del GE, según Suing et al. (2018) indicaron que es la prestación de servicios en línea, también llamado gobierno abierto, que engloba y refleja un estilo de gobierno local que toma decisiones mediante procedimientos democráticos deliberativos. El gobierno eléctrico fomenta la participación ciudadana, disminuye el peligro de corrupción e incrementa la transparencia de los procedimientos administrativos (Chen y Aklikokou, 2019).

Yildiz (2007) el GE es una estrategia que busca brindar mejores servicios públicos, fomentar la innovación en la administración y favorecer la participación ciudadana en la gestión pública (GP) democrática. El GE es la interacción entre los gobiernos y sus diversos públicos, como empresas, otros gobiernos y ciudadanos, que se lleva a cabo a través de plataformas y herramientas digitales (Means et al., 2000).

Honores (2021) el GE se asocia con la modernización del Estado, ya que posibilita una descentralización más efectiva del gobierno y fomenta la transparencia y apertura en la GP. Asimismo, se espera que promueva la participación ciudadana y genere una mayor confianza pública en la gestión gubernamental.

Al respecto, la teoría de Rincón y Vergara (2017) definieron que la variable del GE debe de ser medida a través de las cuatro dimensiones siguientes:

La dimensión externa, se refiere al compromiso que el Estado crea con su población y la sociedad en general mediante el uso de las TIC. Hace hincapié en la prestación de servicios públicos virtuales, así como en la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, lo que en última instancia se traduce en una

mejora de la transparencia y la rendición de cuentas de la GP (Rincón y Vergara, 2017).

La dimensión interna, se refiere a la inclusión de las TIC en la administración interna del Estado, con la intención de mejorar la eficacia, la eficiencia y la apertura de los procedimientos administrativos. Este aspecto se centra en el uso de las TIC para automatizar las operaciones, gestionar la información y aumentar la capacidad de gestión del Estado (Rincón y Vergara, 2017).

La dimensión relacional es la incorporación de las TIC a la administración interna del Estado en un esfuerzo por mejorar la eficacia, efectividad y transparencia de los procesos administrativos. Esta dimensión se centra en el uso de las TIC para la automatización de los procesos, la administración de la información y la mejora de la capacidad de gestión del Estado (Rincón y Vergara, 2017).

Dimensión promocional, es la promoción y difusión de las iniciativas y servicios de GE entre la ciudadanía y otros actores relevantes. Esta dimensión se enfoca en la divulgación de la información y el fomento de la cultura digital, así como en la creación de mecanismos para la retroalimentación ciudadana y la mejora continua de los servicios y procesos de GE (Rincón y Vergara, 2017).

Según Hernández y Alfonzo (2020) los procesos administrativos comprenden una secuencia de tareas que se ejecutan con el fin de alcanzar un objetivo determinado dentro de una entidad, y engloba acciones como la planificación, organización, dirección y control. Asimismo, el proceso administrativo se relaciona con las acciones adoptadas por los responsables de la AP para cumplir con las metas y objetivos de las políticas y programas gubernamentales, y abarca diversas actividades tales como la formulación de políticas, implementación, evaluación y gestión (Shafritz et al., 2019).

Para Muñoz y Toala (2021) el proceso administrativo consistió en la ejecución de actividades en una entidad con el propósito de alcanzar sus objetivos mediante el uso óptimo de sus recursos. Este proceso se conforma de cuatro etapas relacionadas: planificación, organización, dirección y control.

Además, los procedimientos son los actos que se realizan dentro de una organización, como la planificación estratégica. (Hernández y Alfonzo, 2020).

Según Chiavenato (2019) la planificación, la organización, la dirección y el control forman parte del proceso administrativo, que consta de pasos repetidos en un ciclo repetitivo. A continuación, se detallan las cuatro dimensiones de los procesos administrativos:

La teoría de Chiavenato (2019) define que la variable del proceso administrativo debe de ser medida a través de las cuatro dimensiones siguientes:

Planeación, es tomar decisiones sobre qué hacer antes de llevar a cabo una actividad. Planificar implica imaginar el futuro ideal y decidir de antemano las acciones y son la secuencia de actividades fundamentales para el cumplimiento del objetivo. Organización, se modela el trabajo, se asignan los recursos y la coordinación de las actividades, está ligado con resultados (Desempeño, Objetivos, Productos, Servicios, Eficiencia y Eficacia). Dirección, se designan el personal, dirigir sus esfuerzos, motivarlos y comunicar, está relacionada con la acción y está vinculado con acciones de las personas y sus liderazgos. Control, se realiza el monitoreo de las actividades y corregir los desvíos, está ligado con recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos e Información) (Chiavenato, 2019).

Al revisar las diferentes fuentes literarias, que va a permitir ampliar más el conocimiento del GE y procesos administrativos, a continuación, se detallan las teorías y corrientes filosóficas:

Heeks (2006) el autor proporcionó una visión integral acerca de cómo llevar a cabo y dirigir la implantación del GE en diversos países y situaciones. Examina las dificultades y beneficios que los gobiernos encuentran al emplear las TIC para mejorar la eficacia, apertura y participación ciudadana en la AP.

Chadwick (2006) investigó el efecto que las TIC tienen en el ámbito político y democrático. Analiza de qué forma las TIC mejoran la implicación ciudadana y la toma de decisiones, así como también los obstáculos que los gobiernos enfrentan al establecer normativas para regular el uso de estas tecnologías.

La investigación se enfocó al desarrollo del GE en los municipios y cuestiona si los avances en esta área son reales o solo retórica. Examina los factores que impulsan o limitan la adopción del GE y las barreras culturales, institucionales y tecnológicas que deben superar las instituciones públicas.

El artículo desarrolló el progreso del GE en los ayuntamientos, y plantea la duda sobre si los avances en este campo son genuinos o simplemente una mera expresión. Se analizan los factores que motivan o restringen la implementación del GE, así como las barreras culturales, institucionales y tecnológicas que deben sortear los gobiernos locales en este proceso (Moon, 2002).

Norris (2001) analiza la brecha digital examina las diferencias en el acceso y la habilidad para utilizar las TIC entre diferentes grupos sociales y cómo esto implica ampliar la desigualdad y la exclusión en la sociedad.

El liberalismo: esta corriente filosófica defiende la libertad individual y la limitación del poder del Estado. En el contexto del GE, el liberalismo está asociado al pensamiento de que las tecnologías digitales se utilizan para promover la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas por parte de los gobernantes (Rawls, 2005).

Comunitarismo: Esta corriente filosófica enfatiza la importancia de las comunidades y las tradiciones culturales en la formación de la identidad y la toma de decisiones políticas. En el contexto del GE, el comunitarismo está asociado a los conceptos de que las tecnologías digitales son utilizadas para fortalecer las comunidades locales y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones (Taylor, 1993).

Democracia deliberativa: Esta corriente filosófica sostiene que la toma de decisiones políticas debe estar basada en el diálogo y la discusión pública, en lugar de la simple votación mayoritaria. En el contexto del GE, la tecnología digital se utiliza para fomentar el discurso público y el debate ciudadano informado, concepto conocido como democracia deliberativa (Habermas, 1998).

Transparencia radical: Esta corriente filosófica sostiene que la transparencia total es necesaria para lograr una verdadera rendición de cuentas y evitar el abuso de poder. En el contexto del GE, facilitar al público el acceso a

toda la información pertinente sobre las decisiones y actos tomados por el gobierno a través de las tecnologías digitales (Sunstein, 2009).

Filosofía de la Ética Pública: Esta corriente se enfoca en la moralidad y la integridad en el servicio público, promoviendo la toma de decisiones éticas y responsables. Su objetivo es asegurar que los funcionarios públicos actúen con transparencia, justicia e imparcialidad en el cumplimiento de su deber (Cox, 2015).

Teoría de la Administración Pública Nueva: La base de este movimiento es la noción de que las operaciones gubernamentales deben centrarse en las necesidades y deseos de la población. Esta teoría también destaca la importancia de la eficiencia, la eficacia y la responsabilidad en la GP (Hood, 1991).

Teoría de la Burocracia: Esta corriente se centra en el análisis de la estructura y el funcionamiento de las organizaciones públicas, con un enfoque en la burocracia y la jerarquía. Esta teoría también destaca la importancia de la formalidad y la regla del derecho en la AP (Weber et al., 1978).

Teoría de la Gestión por Resultados: Esta corriente se centra en la evaluación y el seguimiento de los resultados de las políticas públicas y la gestión administrativa con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia con que se utilizan los recursos públicos (Pollitt, 2003).

Teoría de la Participación Ciudadana: Hace hincapié en la importancia de incorporar a los ciudadanos a los procesos de toma de decisiones y a la gestión del sector público. Su objetivo es aumentar la apertura y la responsabilidad en la gestión gubernamental, reforzando al mismo tiempo la democracia participativa (Fung, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio en cuestión fue de carácter básico, puesto que su objetivo es profundizar en los conceptos asociados a las variables y generar nuevos conocimientos (Hernández y Mendoza, 2018).

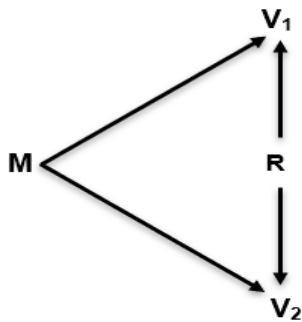
La investigación fue cuantitativa, se basó en estadísticas y técnicas numéricas, en el estudio representa una secuencia de procesos de manera ordenada y organizada para comprobar ciertas suposiciones, el método utilizado en la investigación es el hipotético-deductivo, el cual se basa en la confrontación de eventos a partir de hipótesis son comprobadas o rechazadas. Asimismo, se utilizó un diseño no experimental, ya que no se controlaron ni se establecieron relaciones entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El estudio utilizó un diseño descriptivo no empírico de correlación transversal, lo que indica que no se realizó ninguna modificación deliberada de la variable de investigación. Recogimos de inmediato los datos e intentamos determinar la presencia de correlaciones entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño no experimental- transversal, según Arias y Covinos (2021) en este diseño no hay estímulos ni escenarios experimentales a los que se sometan las variables de investigación, sino que se evalúa a los sujetos de estudio en su entorno natural sin ningún cambio; del mismo modo, no se alteran las variables de estudio. La característica principal de estos tipos de estudios es que se llevan a cabo en una sola instancia, por lo tanto, no se realiza un seguimiento posterior a la recopilación de datos (Manterola et al., 2019). El esquema de simbología es:

Figura 1

Gráfica de correlación



Nota: Esquematización de las variables

Leyenda:

M: Muestra

V₁: Gobierno electrónico

V₂: Procesos administrativos

R: Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Honores (2021) define al GE que es la utilización de TIC por parte de instituciones.

Definición operacional: Se desarrolló a través de cuatro dimensiones: Dimensión externa, interna, relacional y promocional, que fueron medidos a través de 28 ítems, el cuestionario se elaboró mediante la escala de Likert ordinal.

Para evaluar la variable se utilizaron aspectos externa, interna, relacional y promocional.

Variable 2: Procesos administrativos

Definición conceptual: Chiavenato (2019) el proceso administrativo es un conjunto de tareas administrativas o componentes de la gestión, a saber: organización, control, dirección y planificación, se trata de un proceso sistemático y cíclico.

Definición operacional: Planificación, organización, dirección y control fueron los aspectos utilizados para evaluar la variable.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Se refiere a un grupo de personas o cosas que tienen una o varias características en común. Al ser estos sujetos también el foco de la investigación es fundamental contar con una población adecuada para obtener la información necesaria. En consecuencia, la población es un elemento esencial en la etapa de recopilación de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

La población está conformada de 50 servidores de un gobierno local de Áncash. La misma que se trabajó con muestra central.

Criterios de inclusión: Ser servidores del gobierno local de Áncash.

Criterios de exclusión: Servidores de otros gobiernos locales de Áncash.

La unidad de análisis: Servidores de un gobierno local de Áncash involucrados en la gestión.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Según Hernandez y Duana (2020) son el conjunto de herramientas utilizadas para llevar a cabo el método, que permiten al investigador reunir material primario que le permita dar respuestas precisas a los retos de investigación planteados. Además, se verifican y modifican algunos datos para obtener información útil para la investigación, de la que se extraen buenas conclusiones y si es necesario tomar decisiones.

Según Taber et al. (2020) la encuesta es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas o afirmaciones diseñadas para recopilar información relevante sobre los fenómenos en estudio. Esta herramienta se caracteriza por ser sistemática, ordenada y secuencial en su estructura. Es una estrategia utilizada

para recabar información de los encuestados, con el fin de confirmar las hipótesis (Arias, 2021).

Se empleó la técnica de encuesta para recopilar los datos de ambas variables: Gobierno electrónico y procesos administrativos. Para obtener los datos de los 50 servidores del gobierno local de Áncash, se utilizó un formulario de Google Forms.

3.4.2. Instrumentos

Destiny (2017) es una herramienta utilizada para recopilar información de un grupo específico con el fin de analizarla y llegar a conclusiones. Su finalidad es obtener datos relevantes y confiables para el estudio en cuestión. También es una secuencia de interrogantes para recolectar datos para luego contrastar los objetivos de la investigación (Guillén et al., 2020).

Para la evaluación de gobierno electrónico y procesos administrativos de los servidores se realizó mediante un cuestionario, que constó de 28 ítems con alternativa o respuesta en escala Likert.

3.4.3. Validez

En el presente estudio se realizó la validación (juicio de experto) del cuestionario por tres expertos especialista en la materia, quienes realizaron la revisión detallada y minucioso de los 28 ítems del cuestionario, evaluando la consistencia, pertinencia y relevancia de cada enunciado de acorde a las dimensiones de las dos variables de investigación.

3.4.4. Confiabilidad

Una manera de expresar esto es decir que a medida que aumenta la fiabilidad de una variable, disminuye la probabilidad de error. Por lo tanto, la fiabilidad se refiere a la habilidad de un instrumento para producir resultados consistentes y precisos en situaciones similares a la realidad que se está investigando, de manera que cumpla con los objetivos previstos (Sánchez et al., 2018).

La misma que se corroboró por el Alfa Cronbach, con la prueba piloto de 10 muestras.

Respecto a la variable 1 el Alfa Cronbach es de 84.2% > al 80%, entonces el instrumento pasó la prueba de fiabilidad, lo que significó para el gobierno electrónico mostró una confiabilidad fue Muy Alta, según la escala de interpretación del coeficiente.

Respecto a la variable 2 el Alfa Cronbach es de 81.4% > al 80%, entonces el instrumento pasó la prueba de fiabilidad, lo que significó que el proceso administrativo mostró una confiabilidad fue Muy Alta, según la escala de interpretación del coeficiente.

3.5 Procedimientos

Los datos del cuestionario se registraron en una base de datos, recolectados con el consentimiento de los encuestados aplicando el cuestionario. Luego se procesó con el software estadístico IBM SPSS 26 Statistics, esto permitió el análisis estadístico de los datos obtenidos, mostrándonos la frecuencia, porcentaje y gráficos de los resultados, facilitando una mejor interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación es de naturaleza cuantitativa y descriptiva, la cual también se conoce como no inferencial, ya que su objetivo es proporcionar información detallada que permita responder de manera descriptiva a los objetivos planteados.

En esta investigación se utilizó la estadística descriptiva para mostrar los niveles de cada variable en términos de porcentajes y frecuencias, lo que ayuda a comprender la situación real de ambas y cómo están relacionadas.

Para determinar la fiabilidad del estudio, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach. Además, se empleó la técnica descriptiva mediante la creación de tablas de frecuencia y tablas de contingencia. También se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad.

Se realizó el análisis descriptivo de las variables 1 y 2 en tablas separadas que están conformados por los niveles, frecuencia, porcentaje válido y porcentaje acumulado.

En el análisis inferencial se usó tres veces el coeficiente de correlación Rho de Spearman y una correlación de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

Se llevó a cabo esta investigación en conformidad con las normas y regulaciones establecidas por la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo (UCV). Se hizo referencia a los autores utilizados para respetar la autoría de los investigadores.

La investigación actual se destacó por mantener la confidencialidad de los datos recopilados por la institución, así como por recolectar los datos en una sola ocasión para preservar la integridad física y emocional de los participantes. Además, se utilizó un consentimiento informado que permitió a los participantes conocer los objetivos de la investigación y respetar su derecho a abstenerse de participar si así lo deseaban.

Se consideró la confidencialidad y el anonimato en la recolección de datos, almacenamiento y análisis, se garantizó que la identidad de los servidores no fuera revelada sin su consentimiento.

Se tuvo en cuenta la protección de los participantes en la etapa de la investigación, que ayudó a minimizar y tomar las precauciones necesarias para proteger a los investigados.

En el transcurso del estudio se mantuvo la equidad y la justicia evitando los prejuicios y mostrando respeto por la diversidad. Los participantes y colaboradores fueron tratados con igualdad y respeto, independientemente de su origen racial o étnico, género, orientación sexual o cualquier otro rasgo personal que pudieran tener.

En la investigación se presentaron los resultados de manera clara, precisa y honesta. Nos ayudó a evitar la tergiversación de los datos y proporcionar una interpretación adecuada de los mismos, evitando cualquier manipulación que pueda distorsionar los hallazgos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable 1.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	12.00	12.00	12.00
Regular	29	58.00	58.00	70.00
Eficiente	15	30.00	30.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

Según la tabla 1, se evidencia el alcance del nivel de gobierno electrónico en un gobierno local, distribuyéndose de la siguiente manera: El 12% de los encuestados percibió un nivel deficiente, mientras que el 58% lo consideró regular siendo el más relevante y solamente el 30% como eficiente.

La valoración de 29 servidores encuestados sobre el gobierno electrónico es regular, que el gobierno local no está aplicando o cumpliendo a cabalidad, el 15 de los servidores percibe que el gobierno electrónico es eficiente y 6 servidores tiene una valoración deficiente sobre el gobierno electrónico.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de la variable 2.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	6.00	6.00	6.00
Regular	28	56.00	56.00	62.00
Eficiente	19	38.00	38.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

Según la tabla 2, se evidencia el alcance del nivel de procesos administrativos en un gobierno local, distribuyéndose de la siguiente manera: El 6% de los encuestados percibió un nivel deficiente, mientras que el 56% lo consideró regular siendo el más relevante y solamente el 38% como eficiente.

La valoración de 28 servidores encuestados sobre los procesos administrativos es regular, el gobierno local no está cumpliendo eficientemente sus procesos administrativos. Evidenciando que los procesos administrativos en el gobierno local faltan mejorarlo para que haya mayor efectividad.

Análisis inferencial

Hipótesis General

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables 1 y 2.

			Gobierno electrónico	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 3, el valor de la Sig. (bilateral) fue de 0,000, lo que confirma con un 99% de certeza que existe una conexión altamente significativa entre las variables de gobierno electrónico y procesos administrativos. Se evidencia una correlación positiva moderada (0,507). Dado que existe una asociación sustancial, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 4*Coeficiente de correlación hipótesis específica 1.*

			Dimensión externa	Dimensión planeación
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coeficiente de correlación	1	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Dimensión planeación	Coeficiente de correlación	,761**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 4, el valor de la significancia (sig. bilateral) fue de 0,000 y es menor al parámetro de estudio ($P < 0.05$), entonces la relación entre la dimensión externa y planeación es estadísticamente significativa, hay relación entre las dimensiones. Se evidencia una correlación positiva alta (0,761). Dado que existe una asociación sustancial, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 5*Coefficiente de correlación hipótesis específica 2.*

			Dimensión promocional	Dimensión organización
Rho de Spearman	Dimensión promocional	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Dimensión organización	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 5, el valor de la significancia (sig. bilateral) fue de 0,003 y es menor al parámetro de estudio ($P < 0.05$), entonces la relación entre la dimensión promocional y organización es estadísticamente significativa, hay relación entre las dimensiones. Se evidencia una correlación positiva moderada (0,416). Dado que existe una asociación sustancial, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 6*Coefficiente de correlación hipótesis específica 3.*

			Dimensión interna	Dimensión dirección
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coefficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	50	50
	Dimensión dirección	Coefficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 6, el valor de la significancia (sig. bilateral) fue de 0,008 y es menor al parámetro de estudio ($P < 0.05$), entonces la relación entre la dimensión interna y dirección es estadísticamente significativa, hay relación entre las dimensiones. Se evidencia una correlación positiva baja (0,369). Dado que existe una asociación sustancial, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 7*Coefficiente de correlación hipótesis específica 4.*

			Dimensión relacional	Dimensión control
Pearson	Dimensión relacional	Coefficiente de correlación	1	,161**
		Sig. (bilateral)		,263
		N	50	50
	Dimensión control	Coefficiente de correlación	,161**	1
		Sig. (bilateral)	,263	
		N	50	50

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

Interpretación:

Según la tabla 7, la relación entre la dimensión relacional y control es de 0,161 con una significación de 0,263. Esta tabla evidencia lo siguiente: a) La correlación es positiva muy baja (0,161). b) La significación es de 0,263 por lo tanto no hay relación significativa entre las dos dimensiones. c) No se descarta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

V. DISCUSIÓN

Es indispensable la relevancia de la confiabilidad del instrumento, la cual se evalúa utilizando una medida estadística conocida como Alfa de Cronbach, junto con la validación correspondiente a través del juicio de expertos. Estos procesos permiten garantizar las condiciones técnicas ideales para su aplicación.

De esta manera, después de completar ese procedimiento, se aplicó la encuesta como herramienta de recopilación de datos a la muestra censal en el estudio. Posteriormente, se procedió a procesar y analizar los resultados obtenidos, sometiéndolos a un análisis estadístico pertinente para confirmar o refutar la hipótesis planteada.

En la investigación, acorde al análisis de los datos obtenidos se determinó la coexistencia de conexión relevante entre el GE y PA en un gobierno local de Áncash, 2023. La relación tuvo un Rho de Spearman (0.507) que indica una correlación positiva moderada, con significancia ($0.000 < 0.050$). También se evidencia en la tabla 1 de frecuencia y porcentajes, el 58% de los servidores percibió un nivel regular siendo el más relevante, el 30% lo consideró eficiente y solamente el 12% como deficiente. En la tabla 2 se evidencia la percepción de los servidores sobre PA, un 56% percibe un nivel regular, el 38% como eficiente y un 6% deficiente. En la investigación la variable 2 PA se tuvo cuatro dimensiones y se concuerda con la investigación de Balta (2021) que también consideró las mismas dimensiones para su variable gestión administrativa, donde predominó la dimensión organización con un 58% de nivel medio.

Coincidiendo con Chatzopoulou et al. (2022) los autores concluyeron que los servicios del GE tienen un alto nivel de calidad percibida por los usuarios. También concuerda Grande (2020) el gobierno electrónico depende de la infraestructura tecnológica para que su aplicación sea exitosa, esta información nos permite estar en la misma línea con el autor Cosquillo (2020) quien manifestó que hay relación entre sus variables de estudio, el gobierno provincial incrementó la adopción de los servicios digitales, siendo fácil de entenderlos para los usuarios y aumentando la interacción, superando la burocracia que se tiene por la hoja impresa.

En relación a los resultados obtenidos, sobre el gobierno electrónico, coinciden con Androniceanu y Georgescu (2023) indicaron que aumentar recursos electrónicos generó una disminución de la burocracia administrativa. A su vez, estamos en la misma línea con el órgano ejecutivo la Comisión Europea (2020) el artículo señaló que la adopción de nuevas herramientas tecnológicas en la administración pública permitió una mayor eficacia, transparencia y orientación a los servicios públicos según las necesidades de la población.

La hipótesis general: Según los resultados hallados, se estableció el objetivo general, se evidenció que existe relación altamente significativa entre el GE y los PA en un gobierno local de Áncash, 2023, lo que permitió demostrar la alterna y se rechazó la hipótesis nula. Según el análisis inferencial existe la relación entre las variables, el análisis guarda relación con lo indicado por Nuñez (2022) quien tuvo como resultado 0.721 de Rho de Spearman entre las variables GE y gestión administrativa, un p valor 0.000 permitiendo que la aplicación eficaz del GE genera una administración correcta de PA, llega a generar una herramienta eficaz que disminuyó la corrupción en los PA, además mejora la transparencia y acceso de la información hacia los ciudadanos.

El párrafo anterior guarda coherencia con lo explicado por Lebid (2021) que evidenció que la práctica de la gobernanza electrónica y el incremento de los recursos tecnológicos en la administración pública mejoró en la toma de decisiones públicas en la gestión y la planificación estratégica.

Por otro lado, se está en concordancia con lo indicado por Cardoso et al. (2022) quienes concluyeron indicando, la utilización del GE se logra mayor transparencia y una relación más estrecha con los ciudadanos, ahora interconectados, también guardan relación con lo indicado por Oliva (2021) quien concluyó indicando que la gestión administrativa referente al GE en el hospital general de Jaén muestra un nivel alto (55%) y medio (45%) respectivamente. En este sentido.

Balta (2021) llegó a similares, quien concluye que la relación entre las variables GE y gestión administrativa (GA) cuenta con un nivel de relación positiva alta (0.628) y con valor de significancia (0.000) el autor evidenció la existencia de relación del GE y GA, metodología de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, de tipo básica, nivel correlacional con diseño no

experimental transversal, con una población de 135 trabajadores, con muestra de 102 trabajadores, los resultados relacionados al GE fueron el 12.70% con un nivel bajo, 50% con un nivel medio y 37.30% con nivel alto del total de los trabajadores encuestados, también relacionado con la GA el 2.9% de nivel bajo, 60.80% nivel medio y 36.30% nivel alto, llegando a la conclusión que el GE y GA se relacionan con un nivel de correlación positiva alta siendo el Rho Spearman (0.628) y con significancia (0.000).

Se encontró, que además guarda relación con el autor Huancas (2020) llegó a la determinación que existe correlación entre el GE y la gestión administrativa financiera, se encontró el valor correlacional de Pearson (0.859) con una correlación positiva alta y con significancia 0.000. En conclusión, se mencionó que la variable 1 tiene un impacto muy directo en la variable 2 lo que indica que su adopción es de gran utilidad, siendo estas fases de una manera eficaz, llevando a cabo el mantenimiento, para mayor ventaja, disminuyendo el tiempo y los costos. Referente a lo internacional se tuvo a Fonseca (2021) concluyó que la gestión administrativa sea positiva, se debe de aplicar las TIC en sus procesos y así seguir en este mercado competitivo cada día más. Por último, conforme a lo afirmado por los autores Keco et al. (202) los servicios del GE en Albania tuvieron un alto nivel de calidad percibida por la población.

En el Perú la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27685) con el propósito es proporcionar los principios y el marco jurídico que unió el proceso de modernización de la gestión pública, en todas sus instancias e instituciones, para la simplificación de trámites y optimizar la gestión, satisfacer sus demandas y expectativas de los ciudadanos generando beneficios a la sociedad. En la tabla 1 se visualiza que más de la mitad han señalado que el GE se encuentra en un nivel regular, en la tabla 2 la mayoría de los servidores califican que los PA se encuentran en un nivel regular, un GE regular posibilita una gestión regular de los PA.

La hipótesis específica 1: La dimensión externa se relaciona con la planificación, con un nivel de correlación positiva alta (Rho 0.761) y con significancia 0.000, lo que demuestra que a mayor dimensión externa habrá una eficiente planificación. Hay similitud de resultado con Huancas (2020) quien demostró la relación entre sus variables de estudio, con un valor de correlación

Pearson 0.859 y significancia 0.737, al respecto se concuerda con Goloshchapova et al. (2023) los autores señalaron que la administración electrónica es una herramienta eficaz que ayuda a fomentar la prosperidad económica, haciendo frente a la corrupción, basándose en las teorías orientadas al cliente y marketing relacional.

La dimensión externa del gobierno electrónico se centra en la interacción entre el gobierno local y los ciudadanos, organizaciones y entidades externas. Utilizando TIC, se busca fomentar la participación ciudadana, mejorar el acceso a la información y ofrecer servicios públicos en línea. Además, se promueve la colaboración con organizaciones externas y se establecen canales de comunicación bidireccional para atender las necesidades y consultas de los ciudadanos. En resumen, esta dimensión busca promover la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal, fortaleciendo la democracia y mejorando la calidad de vida en la comunidad.

La dimensión de la planeación en un gobierno local implica establecer objetivos, analizar la situación, fijar metas y diseñar estrategias para guiar las actividades gubernamentales. Se definen objetivos claros y medibles alineados con las necesidades de la comunidad. Se realiza un análisis exhaustivo de la situación actual, identificando fortalezas y debilidades. Se establecen metas específicas y realistas en cada área de acción. Se diseñan estrategias y planes de acción que ayuden a alcanzar las metas. Se asignan recursos, se implementan políticas y se promueve la participación ciudadana. Se realiza un seguimiento, evaluación periódica del progreso y hacer ajustes según sea necesario. La retroalimentación y participación ciudadana son importantes. La planeación permite una gestión eficiente y efectiva de los recursos y el logro de resultados en beneficio de la comunidad.

La hipótesis específica 2: La dimensión promocional se relaciona con la organización, con un nivel de correlación positiva moderada (Rho 0.416) y con significancia 0.003, lo que demuestra que a mayor dimensión promocional habrá una eficiente organización, sobre este hallazgo se concuerda con lo afirmado por los autores Mihai et al. (2022) señalaron que existe una relación positiva significativa entre sus variables (disponibilidad de los servicios y habilidades digitales), consideraron que el gobierno electrónico es un factor importante en

fomentar las habilidades digitales, se requiere políticas adicionales para abordar las barreras a la adopción de las tecnologías.

La dimensión promocional del gobierno electrónico se enfoca en promover y fomentar el uso de servicios electrónicos por parte de los ciudadanos. Esto implica campañas de sensibilización, acceso a la infraestructura tecnológica, capacitación digital, participación ciudadana, e incentivos. Los gobiernos buscan crear conciencia sobre los beneficios del gobierno electrónico mediante anuncios, eventos y talleres. También mejoran la infraestructura tecnológica que garantice la conectividad. Se ofrecen programas de capacitación y alfabetización digital para enseñar a los ciudadanos a utilizar los servicios electrónicos. La participación ciudadana se promueve a través de plataformas en línea. Además, se ofrecen incentivos y premios para motivar a los ciudadanos a utilizar los servicios electrónicos. Estas estrategias impulsan la eficiencia gubernamental, la transparencia y la participación ciudadana.

La dimensión organizacional del proceso administrativo en un gobierno local implica la estructura y funciones internas de la entidad. Se establecen departamentos y unidades funcionales, definiendo roles y responsabilidades. Se implementan procesos y procedimientos para gestionar recursos y servicios municipales. La gestión del talento humano es fundamental, mediante selección, capacitación y evaluación del personal. La coordinación y comunicación entre áreas es clave hacia la eficacia. Se promueve una cultura de servicio público, transparencia y rendición de cuentas. Se establecen mecanismos de coordinación y comunicación interna. La dimensión organizacional busca lograr eficacia y eficiencia en la prestación de servicios municipales.

La hipótesis específica 3: La dimensión interna se relaciona con la dirección, con un nivel de correlación positiva alta ($Rho\ 0.369$) y con significancia 0.008 , lo que demuestra que a mayor dimensión interna habrá una eficiente dirección, coincide con Smirnova (2023) donde afirmó la cuestión de adopción de determinados procedimientos administrativos internos generó soluciones y las formas de funcionamiento de las TIC.

La dimensión interna del gobierno electrónico en un gobierno local implica varios aspectos clave. Se requiere establecer una infraestructura tecnológica sólida y cumplir con políticas y marcos legales claros. Además, es necesario

gestionar el cambio de manera efectiva y capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías. En resumen, la dimensión interna abarca: infraestructura tecnológica, políticas y marco legal, gestión del cambio, integración de sistemas, participación y capacitación del personal, y mejora de procesos administrativos. Al abordar estos aspectos, el gobierno local ofrece servicios más eficientes y transparentes a los ciudadanos. Concuera con Wolpes (2022) donde afirmó la importancia en la formación y adiestramiento de los trabajadores públicos en temas digitales y mejorar la estructura tecnológica y la conectividad del internet.

La dimensión dirección del proceso administrativo en un gobierno local implica liderazgo estratégico, toma de decisiones y delegación de autoridad. También incluye la coordinación y el trabajo en equipo, la motivación y el desarrollo del personal, y la evaluación continua. Los líderes establecen una visión clara y toman decisiones basadas en información sólida. Delegan autoridad y coordinan los esfuerzos entre los diferentes departamentos. Motivan al personal y promueven un ambiente de trabajo positivo. Además, evalúan el desempeño y buscan oportunidades de mejora. En resumen, la dirección en el proceso administrativo del gobierno local implica liderazgo estratégico, toma de decisiones, delegación de autoridad, coordinación, motivación, desarrollo del personal y evaluación continua.

La hipótesis específica 4: La relación entre la dimensión relacional y control, con un nivel de correlación positiva muy baja (Pearson 0.161) y con significancia 0.263, lo que demuestra que no hay relación entre las dos dimensiones, al respecto se concuerda con Peña (2022) quien manifestó que el ámbito de control no es suficiente y existe debilidades en el seguimiento, monitoreo y evaluación, el control es insuficiente del cumplimiento de la normal, por falta de controles internos y superando apenas la mitad de su desempeño del cuerpo de ingeniero del ejército de Ecuador.

La dimensión relacional del gobierno electrónico en un gobierno local implica la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, empresas y organizaciones de la sociedad civil. Se promueve una relación participativa a través de canales electrónicos como portales web y redes sociales. Se fomenta la colaboración entre el gobierno y las empresas, facilitando licitaciones y contrataciones en línea. También se promueve la cooperación con

organizaciones de la sociedad civil en proyectos comunitarios. La coordinación interinstitucional se mejora mediante el uso de tecnología, permitiendo compartir información y optimizar recursos. El objetivo es mejorar la transparencia y eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales.

La dimensión de control en el proceso administrativo de un gobierno local se enfoca en supervisar y regular las actividades administrativas. Se establecen normativas y procedimientos claros para guiar el desempeño de los funcionarios públicos. Se lleva a cabo una supervisión y seguimiento regular de proyectos y programas administrativos. Se realizan auditorías financieras para garantizar el uso adecuado de los recursos públicos. Se implementan mecanismos de control de calidad y se evalúan los resultados obtenidos. Se promueve la transparencia y la rendición de cuentas, fomentando la participación ciudadana. La dimensión de control busca una gestión responsable, ética y en cumplimiento de las leyes. Contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública y lograr una gestión eficiente.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó la existencia de relación moderadamente significativa entre gobierno electrónico y procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023. Evidenciándose que está asociado positivamente el gobierno electrónico con procesos administrativos.

Segundo: Se confirmó la relación altamente positiva entre dimensión externa y planeación. Verificándose que una buena dimensión externa del gobierno electrónico está asociada favorablemente con una óptima planeación de procesos administrativos

Tercera: Se evidenció la relación moderadamente positiva entre la dimensión promocional y organización. Comprobándose que una mejora de dimensión promocional del gobierno electrónico está asociada favorablemente con una buena organización de procesos administrativos.

Cuarta: Se constató la relación positivamente baja entre la dimensión interna y dirección. Confirmándose que una mejor dimensión interna del gobierno electrónico está asociada favorablemente con una óptima dirección de procesos administrativos.

Quinto: Se constató que no hay correlación entre la dimensión relación del gobierno electrónico y el control de procesos administrativos, no se descarta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al jefe de informática, realizar las capacitaciones sobre el gobierno electrónico y el uso adecuado de las TIC, que contribuya a mejorar las habilidades de los servidores en el uso de los recursos tecnológicos.

Segundo: Al jefe de planeamiento y presupuesto, implementar el plan estratégico institucional (PEI), estableciendo metas específicas y realistas, para el logro de objetivos institucionales.

Tercero: Al jefe de informática, elaborar planes de capacitación en temas de alfabetización digital para los servidores y la ciudadanía, para que garantice el uso correcto de los recursos tecnológicos.

Cuarto: A la autoridad del gobierno local, ejecutar proyectos de infraestructura tecnológica (Software y Hardware), que garantice la interoperabilidad de sistemas de información entre las diferentes entidades públicas.

Quinta: Al jefe de informática, mejorar el seguimiento de planes tecnológicos, que permita mayor interacción de la ciudadanía con la entidad y promover la transparencia y la rendición de cuentas.

REFERENCIAS

- Adesuyi, S., & Gberevbie, D. (2022). E-Government: Mitigating Administrative Corruption in Nigerian Public Institutions. *African Renaissance*, 2022 (si1), 109 - 131. https://hdl.handle.net/10520/ejc-aa_afren_v2022_nsi1_a7
- Agostinho, A., Britvina, V., Konyukhova, G., Gavrilyuk, A., & Nurgazina, G. (2023). Development of a management model for public services on digital platforms in the Republic of Angola. *Proceedings of SPIE - The International Society for Optical Engineering*, 12564. <https://doi.org/10.1117/12.2669570>
- Al-Haddad, S., Sharabati, A., Al Khasawneh, M., Mazahreh, S., & Kwar, Y. (2023). Behavioral acceptance of electronic government in Jordan. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1). <https://doi.org/10.4018/IJEGR.321459>
- AlMulhim, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Androniceanu, A. y Georgescu, I. (2023). E-participation in Europe: a comparative perspective. *Public Administration Issues*, 5, 7-29. <http://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-5-7-29>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Balta, M. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. Repositorio científico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63123>
- Batián, B., Carvajal, A. y Gonzáles, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Benaida, M. (2023). e-Government Usability Evaluation: A Comparison between Algeria and the UK. *International Journal of Advanced Computer Science*

and *Applications*, 14(1), 680-690. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140175>

Braz, M. (2018). *Gobierno electrónico* [Tesis de maestría, Universidad de Coimbra]. Repositorio científico UC. <http://hdl.handle.net/10316/85705>

Cardoso, H., da Silva, L., & Melo, B. (2022). E-government: administrative morality and the new public arena of the network society [Governo eletrônico: a moralidade administrativa e nova arena pública da sociedade em rede]. *Law of Justice Journal*, 36(1), 45-73. <https://doi.org/10.5335/rjd.v36i1.13461>

Chadwick, A. (2006). Internet politics: States, citizens, and new communication technologies. *Oxford University Press*. 21(1), 155-156. https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2007.00389_3.x

Chatzopoulou, C., Tsolkanakis, D., Vasileiadou, S., Kyriakidis, K., Skoutzouri, K., Kirtikidou, D., Shah, S. y Peristeras, V. (2022). E-Government and COVID-19: An Empirical Study in Greece. *Communications in Computer and Information Science*, 1537, 307-321. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98876-0_27

Chen, L. y Aklikokou, A. (2019). Relating e-government development to government effectiveness and control of corruption: a cluster analysis. *Teknokultura. Journal of Chinese Governance*, 6(1), 155-173. <https://doi.org/10.1080/23812346.2019.1698693>

Chen, T., Liang, Z., Yi, H., & Chen, S. (2023). Responsive E-government in china: A way of gaining public support. *Government Information Quarterly*, 40(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101809>

Cheong, N., Li, L., & Wang, X. (2022). Organizing and promoting e-public services: Case of macao E-government approach. *Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series*, 194-198. <https://doi.org/10.1145/3572647.3572676>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (Décima edición)*. McGraw-Hill

- Chuc, N., & Anh, D. (2023). Digital transformation in vietnam: Policies, results and recommendations. *Journal of Southeast Asian Economies*, 40(1), 127-144. <https://doi.org/10.1355/ae40-1f>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe: Avances y Desafíos*. <https://tinyurl.com/26533jkz>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío*. <https://tinyurl.com/26k93mb3>
- Comisión Europea. (2020). *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020*. <https://tinyurl.com/2xjhlj3r>
- Cosquillo, S. (2020). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales - Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16949>
- Cox, R. (2015). *Ethics and integrity in public administration: concepts and cases*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315704531>
- Debeljak, A., & Decman, M. (2022). Digital transformation of slovenian urban municipalities: A quantitative report on the impact of municipality population size on digital maturity. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 15(2), 25-51. <https://doi.org/10.2478/nispa-2022-0012>
- Destiny, O. (2017). Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(10), 40-47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Fonseca, S. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio científico UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32896>

- Fung, A., & Wright, E. (2003). *Deepening democracy: Institutional innovations in empowered participatory governance (Vol. 4)*. Verso.
- Galushi, L., & Malatji, T. (2022). Digital public administration and inclusive governance at the south african local government, in depth analysis of E-government and service delivery in musina local municipality. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(6), 116-126. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0154>
- García, R., Yupanqui, W., Pérez, W. y Fierro, G. (2021). Integrity of the public investment and e-government system in municipal services. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 245-265. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- Goloshchapova, T., Yamashev, V., Skornichenko, N., & Strielkowski, W. (2023). E-government as a key to the economic prosperity and sustainable development in the post-COVID era. *Economies*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/economies11040112>
- Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias administrativas*, (15), 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Guillén, O., Sánchez, M., & Begzi, L. (2020). *Pasos para elaborar una Tesis de Tipo Correlacional*. Editorial San Marcos.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y validez: Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Trotta.
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. *Sage Publications*. <https://doi.org/10.4135/9781446220191>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://biblioteca.ufm.edu/opac/record/1081937>
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Honores, J. (2021). *Gobierno Electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental. Fondo Editorial. <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio científico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- Islam, M., Talukder, M., Khayer, A., & Islam, A. (2023). Exploring continuance usage intention toward open government data technologies: An integrated approach. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 53(4), 785-807. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2020-0195>
- Jennings, E. (2019). E-Government and Public Affairs Education. *Chinese Public Administration Review*, 10(2), 79-83. <https://doi.org/10.22140/cpar.v10i2.208>
- Kalesnikaite, V., Neshkova, M. I., & Ganapati, S. (2023). Parsing the impact of E-government on bureaucratic corruption. *Governance*, 36(3), 827-842. <https://doi.org/10.1111/gove.12707>
- Keco, R., Tomorri I. y Tomorri K. (2020). Quality Evaluation of E-Government Services - The Case of Albania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2023(68), 20-33. <https://doi.org/10.24193/tras.68E.2>
- Lebid, O. (2021). E-governance of the economy of the future: world experience and prospects of Ukraine. *Ekonomika APK*, 324(10), 98–110. <https://doi.org/10.32317/2221-1055.202110098>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Marino, A., Pariso, P. y Picariello, M. (2021). E-government and Italian Local Government: Managerial Approach in Two Macro Areas to Improve

- Manager's Culture and Services. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 227, 107-116. https://doi.org/10.1007/978-3-030-75078-7_12
- Matveieva, O., Navumau, V., & Gustafsson, M. (2022). Adoption of public e-services versus civic tech services: On the issue of trust and citizen participation in Ukraine and belarus. *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 13391, 15 - 30. https://doi.org/10.1007/978-3-031-15086-9_2
- Means, G., Schneider, D. y Schiro, J. (2000). *MetaCapitalism: the e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*. John Wiley & Sons Inc. <https://tinyurl.com/2435qzuk>
- Mesa, D. (2023). Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education. *Frontiers in Sociology*, 8(1140416). <https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1140416>
- Mihai, PD, Liviu, T. y María, N. (2022). E-Government and the General Population's Digital Skills in the European Union and OECD Member States. *Springer Proceedings in Business and Economics*. 45-53. https://doi.org/10.1007/978-3-030-93286-2_3
- Moon, M. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, 62(4), 424-433. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>
- Morales, J., Coyla, M., Morillos, S. y Quispe, D. (2023). Open government in municipalities of Peru as an alternative to generate trust in citizens. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 459-476. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Moreira, M. y Hidalgo, A. (2020). Electronic government in Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(08), 944-961. <https://orcid.org/0000-0002-1952-5312>
- Muñoz, K. & Toala, W. (2021). La administración en la nueva era digital. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(12), 1-13. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id98>

- Naciones Unidas. (2020). *E-government in response to COVID-19*.
<https://tinyurl.com/23ynoekl>
- Nepomnyashchyy, O., Prav, Y., Medvedchuk, O., Lahunova, I., & Kharaim, I. (2022). Engineering implementation mechanisms in the system of public administration. *Economic Affairs (New Delhi)*, 67(5), 915-922.
<https://doi.org/10.46852/0424-2513.5.2022.27>
- Norris, P. (2001). Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. *Cambridge University Press*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781139164887>
- Nuñez, A. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. Repositorio científico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94613>
- Oliva, J. (2021). *Gestión administrativa en contexto con el gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. Repositorio científico UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69448>
- Oliychenko, I., Ditkovska, M., Shabardina, Y., Lashuk, O., & Zhovtok, V. (2023). Improvement of e-government in ukraine based on the experience of developed countries. *International Journal of Electronic Governance*, 15(1), 4-34. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2023.130175>
- Ortiz, F., Tiwari, S., Amara, F., & Sahagun, M. (2023). E-government success: An end-user perspective. *Global perspectives on the strategic role of marketing information systems*. 168-186. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6591-2.ch010>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.
- Peña, R. (2022). Normas de control administrativo y de planificación en el Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Ecuador: evaluación y cumplimiento. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2(15).
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n15.2022.267

- Pérez, S., Cabrera, J., Rodríguez, J. y Raymundo, C. (2019). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality - Peru. *Proceedings of 2019 8th International Conference on Industrial Technology and Management, ICITM 2019*, 8710646, 338 - 342. <https://doi.org/10.1109/ICITM.2019.8710646>
- Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager: Public Policy and Management*. UK: Open University Press. McGraw-Hill Education.
- Rawls, J. (2005). *Liberalismo político*. Fondo de Cultura Económica.
- Rincón, E., y Vergara, C. (2017). *Electronic Public Administration: Towards Electronic Administrative Procedures*. Editorial Universidad del Rosario. <http://dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275>
- Rojas, L., Reyes, M., Espino, D., Pérez, C. y Fuertes, A. (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality - Peru. *Communications in Computer and Information Science*, 1582, 411-417. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6_52
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Shafritz, J., Russell, E., Borick, C. & Hyde, A. (2016). *Introducing public administration*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315619439>
- Sheryazdanova, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B., & Rystina, I. (2020). Correlation between e-government and corruption risks in kazakhstan. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra 7), 41-48. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4009592>
- Shibambu, A. y Marutha, N. (2022). A framework for management of digital records on the cloud in the public sector of South Africa. *Information*

- Discovery and Delivery*, 50(2), 165-175. <https://doi.org/10.1108/IDD-10-2020-0128>
- Silva, M., Lira, L., Concha, A. y Atúncar, J. (2022). ICT Services Of A Provincial Municipality In Peru. A Case Study. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 32-41. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S05.05>
- Smart Nation Singapore. (s.f.). *Singapore Harnesses Tech for COVID-19 Pandemic Measures*. <https://www.smartnation.gov.sg/covid-19/covid-19-tech>
- Smirnova, N. (2023). E-government and social media in Ukraine: global challenges for legal regulations. *Lex Portus*, 1(21), 69-84. <https://doi.org/10.26886/2524-101X.1.2020.5>
- Suing, A., Barrazueta, P. y 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>
- Sunstein, C. (2009). *Simpler: The future of government*. Simon and Schuster.
- Taber, N., Mehmood, A., Vedagiri, P., Gupta, S., Pinto, R. y Bachani, A. (2020). Paper Versus Digital Data Collection Methods for Road Safety Observations: Comparative Efficiency Analysis of Cost, Timeliness, Reliability, and Results. *J Med Internet Res*, 22(5). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Támara, S. y Espinoza, W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Taylor, C. (1993). *El multiculturalismo y la "política del reconocimiento"*. Fondo de Cultura Económica.
- Weber, M., Roth, G. & Wittich, C. (1978). *Economy and society: an outline of interpretive sociology* (Vol. 2). University of California Press. <https://www.worldcat.org/es/title/1330245458>

- Wolpes, O. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1), 126-156. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v16n1/2306-9155-rdir-16-01-126.pdf>
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>
- Zou, Q., Mao, Z., Yan, R., Liu, S., & Duan, Z. (2023). Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data. *Technological Forecasting and Social Change*, 194 <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667>
- Zygiaris, S. y Maamari, B. (2023). The journey from e-government to digital transformation: the case of Saudi Arabia. *Electronic Government*, 19(1), 95-111. <https://doi.org/10.1504/EG.2022.10041875>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 1: Gobierno Electrónico	<p>Es la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para la mejora en la prestación de servicios de las entidades públicas.</p> <p>Según Honores (2021) manifiesta que está asociado a la modernización del Estado, ya que permitiría una mejor descentralización de la nación, así como una mayor transparencia y apertura de la gestión pública, fomentando un mayor compromiso ciudadano y promoviendo una mayor confianza pública.</p>	<p>La operacionalización se realizó a través de sus 04 (cuatro) dimensiones evaluadas en un cuestionario con 28 ítems, medidos a través de la escala de Likert ordinal.</p>	Dimensión externa	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de servicio ● Nivel de interacción ● Uso de canales de información y comunicación 	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Deficiente [28 , 65] Regular [66 , 103] Eficiente [104 , 140]
			Dimensión interna	<ul style="list-style-type: none"> ● Impacto en la gestión pública ● Nivel de adaptación ● Mejora en la gestión pública 		
			Dimensión relacional	<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad para intercambiar información. ● Mejorar en el proceso. ● Mejorar en el servicio. ● Transparencia 		
			Dimensión promocional	<ul style="list-style-type: none"> ● Acceso adecuado para los ciudadanos. ● Cambio de paradigma. 		
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 2: Procesos Administrativos	<p>Según Chiavenato (2019) es un conjunto de tareas administrativas o componentes de la gestión, a saber: organización, control, dirección y planificación, se trata de un proceso sistemático y cíclico.</p>	<p>La operacionalización se realizó a través de sus 04 (cuatro) dimensiones evaluadas en un cuestionario con 28 ítems, medidos a través de la escala de Likert ordinal.</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos ● Decisiones ● Estrategias 	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Deficiente [28 , 65] Regular [66 , 103] Eficiente [104 , 140]
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos ● Cumplimiento ● Comunicación ● Requerimientos 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura ● Pronta respuesta ● Opiniones 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación ● Recursos ● Equipamiento 		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado/a servidor/a:

La siguiente investigación tiene el objetivo: Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.

Consentimiento informado: Este cuestionario es para fines académico para obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública, es anónima no se pedirá datos personales, ni DNI, usted acepta realizar de manera voluntaria:

Si acepto () No acepto ()

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y conteste las preguntas, respondiendo lo más honestamente posible. Marcar con una (X).		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Dimensión externa	1	¿Considera usted que la institución periódicamente adopta tácticas de comunicación, promoción o publicidad efectivas para la implementación del gobierno electrónico (GE) en su gestión?	1	2	3	4	5
	2	¿Considera usted que la población recibe favorablemente la transición o incorporación del GE en sus servicios?	1	2	3	4	5
	3	¿Considera usted que la implementación del GE lleva a la disminución de los plazos en los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución?	1	2	3	4	5
	4	¿Considera usted que la población está al tanto de las actividades que realiza la institución sobre el GE?	1	2	3	4	5
	5	¿Considera usted que la institución fomenta actividades sobre el uso adecuado del GE en sus procesos administrativos y servicios que brinda a la población?	1	2	3	4	5
	6	¿Considera usted que la población realiza sus comentarios y quejas en las diferentes plataformas digitales (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube), con el fin de mejorar los servicios que la institución brinda?	1	2	3	4	5
	7	¿Considera usted que las interacciones en las diferentes plataformas tecnológicas actuales de la institución son eficaces y están bien percibidas por la población?	1	2	3	4	5
Dimensión interna	8	¿Considera usted que en la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son imprescindibles para la prestación de servicios de calidad en la institución?	1	2	3	4	5
	9	¿Considera usted que las habilidades de los servidores de la institución en el uso de las TIC son adecuadas y afectan positivamente su empleabilidad digital?	1	2	3	4	5

	10	¿Considera usted que la institución realiza evaluación sobre los procesos administrativos para posteriormente realizar la reingeniería de los mismos?	1	2	3	4	5
	11	¿Considera usted que la institución debe realizar permanentemente las capacitaciones sobre las TIC en la etapa de implementación del GE?	1	2	3	4	5
	12	¿Considera usted que la institución debe de implementar y actualizar frecuentemente las técnicas y políticas para garantizar la privacidad de la información?	1	2	3	4	5
	13	¿Considera usted que cuando se implementa el GE en la institución mejora positivamente la prestación de servicios de calidad?	1	2	3	4	5
	14	¿Considera usted que después de la implementación de las TIC, habrá una reducción significativa de tiempos en los procesos administrativos y servicios que brinda la institución?	1	2	3	4	5
Dimensión relacional	15	¿Considera usted que con la implementación del GE en la institución, será relevante la mejora al realizar trámites y la prestación de los servicios a la población?	1	2	3	4	5
	16	¿Considera usted que la implementación de la digitalización de los documentos en la institución mejoraría significativamente y beneficiaría a la población generando una mejor calidad de servicios públicos?	1	2	3	4	5
	17	¿Considere usted que sería relevante los trámites que se realizan mediante la Página Web de la institución?	1	2	3	4	5
	18	¿Considera usted que es relevante que la población pueda realizar seguimiento de sus trámites administrativos vía internet, desde la comodidad de cualquier lugar parte del mundo?	1	2	3	4	5
	19	¿Considera usted que la población estaría de acuerdo con el trámite y pagos vinculados a autovalúos a través de plataformas online de la institución?	1	2	3	4	5
	20	¿Considera usted que las notificaciones electrónicas que realice la institución a los administrados es relevante?	1	2	3	4	5
	21	¿Considera usted que mejorará la transparencia de la información para la población una vez implementado el GE en la institución?	1	2	3	4	5
Dimensión promocional	22	¿Considera usted que la implementación del GE en la institución será un desafío, y los servidores estarán capacitados para su uso?	1	2	3	4	5
	23	¿Considera usted que los sistemas de información del GE serán usados frecuentemente por los usuarios que se encuentran fuera de la jurisdicción del gobierno local (GL)?	1	2	3	4	5
	24	¿Considera usted que el sistema del GE se adecua permanentemente para ser amigable e interactivo para los administrativos y la población?	1	2	3	4	5
	25	¿Considera usted que la población se adecuará sin problemas a la nueva modalidad del GE?	1	2	3	4	5
	26	¿Considera usted que al realizar trabajo usando el GE será provecho y satisfactorio en la mayoría de los servidores dentro de la institución?	1	2	3	4	5
	27	¿Considera usted que la institución dispondrá de una adecuada infraestructura gradualmente para acoger el GE, para la prestación de servicios de calidad a la población?	1	2	3	4	5
	28	¿Considera usted que parte de la población estaría de acuerdo con el cambio de paradigmas para el uso del GE?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado/a servidor/a:

La siguiente investigación tiene el objetivo: Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.

Consentimiento informado: Este cuestionario es para fines académico para obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública, es anónima no se pedirá datos personales, ni DNI, usted acepta realizar de manera voluntaria:

Si acepto () No acepto ()

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y conteste las preguntas, respondiendo lo más honestamente posible. Marcar con una (X).		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Planeación	1	¿Considera usted que la planificación permite comprender de manera adecuada los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
	2	¿Considera usted que la alta gerencia genera y transmite estrategias permanentemente para el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
	3	¿Considera usted que la nueva gestión del gobierno local (GL) permite tomar decisiones adecuadas para su crecimiento?	1	2	3	4	5
	4	¿Considera usted que los planes establecidos del GL son apropiados con los lineamientos de los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
	5	¿Considera usted conocer la misión y visión de la institución es relevante para ti?	1	2	3	4	5
	6	¿Considera usted que todas áreas participan en la formulación y elaboración del plan operativo institucional para el logro de las metas institucionales?	1	2	3	4	5
	7	¿Considera usted que recibe la información del plan estratégico institucional del GL de manera oportuna?	1	2	3	4	5
Organización	8	¿Considera usted que parte de los jefes de las áreas cumplen los requisitos establecidos en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?	1	2	3	4	5
	9	¿Considera usted que los trámites documentarios se atienden de forma eficiente cumpliendo los tiempos establecidos?	1	2	3	4	5
	10	¿Considera usted, que la comunicación que se lleva a cabo la institución es efectiva entre las áreas?	1	2	3	4	5
	11	¿Considera usted que la mayoría de los reclamos y observaciones de la población son atendidos oportunamente por la institución?	1	2	3	4	5
	12	¿Considera usted que los servidores públicos conocen la estructura organizacional del GL, de manera que pueden identificar claramente los órganos y áreas a los que están adscritos?	1	2	3	4	5

	13	¿Considera usted con qué frecuencia se realizan las capacitaciones sobre la jerarquía de la institución para llevar a cabo una coordinación efectiva en el desempeño de sus responsabilidades?	1	2	3	4	5
	14	¿Considera usted que el presupuesto asignado es adecuado para cumplir con todos los requerimientos y planes de las diferentes áreas?	1	2	3	4	5
Dirección	15	¿Considera usted que los equipos de trabajo están correctamente formados para cumplir los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
	16	¿Considera usted recibir permanentemente motivación por parte de sus superiores?	1	2	3	4	5
	17	¿Considera usted que la alta gerencia es competente para resolver problemas al proporcionar alternativas de solución?	1	2	3	4	5
	18	¿Considera usted que la institución cuenta con una estructura adecuada para responder con prontitud a las necesidades tecnológicas?	1	2	3	4	5
	19	¿Considera usted que la alta gerencia motiva a los servidores y genera confianza para que se involucren en alcanzar los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
	20	¿Considera usted que los de alta gerencia presentan opciones de solución para abordar los problemas que surgen en la institución?	1	2	3	4	5
	21	¿Considera usted que la comunicación es fluida de la alta gerencia hacia las demás áreas de la institución?	1	2	3	4	5
Control	22	¿Considera usted que los directivos ejercen control en cada una de las tareas que realizan los funcionarios públicos?	1	2	3	4	5
	23	¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones a los trabajadores en temas de GE y procesos administrativos?	1	2	3	4	5
	24	¿Considera usted que las capacitaciones realizadas sobre las TIC a los servidores son idóneas?	1	2	3	4	5
	25	¿Considera usted que los recursos tecnológicos de la institución son adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
	26	¿Considera usted que los servidores tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión actualizados?	1	2	3	4	5
	27	¿Considere usted que el control ayuda a salvaguardar los recursos de evitar pérdidas, mal uso y daño?	1	2	3	4	5
	28	¿Considera usted con qué frecuencia es supervisado su desempeño?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Consentimiento Informado



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución



Describir el impacto del problema de la investigación.
.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Carlos Alberto Gonzales Ramos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctora ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Coordinador de Informática
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Ancash
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 1: Gobierno Electrónico.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Externa, Interna, Relacional y Promocional
Confiability:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico

Definición de la variable:

El autor manifiesta que está asociado a la modernización del Estado, ya que permitiría una mejor descentralización de la nación, así como una mayor transparencia y apertura de la gestión pública, fomentando un mayor compromiso ciudadano y promoviendo una mayor confianza pública. (Honores, 2021)

Dimensión 1: Dimensión externa

Definición de la dimensión:

Se enfoca en la prestación de servicios públicos en línea, la participación ciudadana en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la Gestión Pública (GP). (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. ¿Considera usted que la institución periódicamente adopta tácticas de comunicación, promoción o publicidad efectivas para la implementación del gobierno electrónico (GE) en su gestión?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la población recibe favorablemente la transición o incorporación del GE en sus servicios?	4	4	4	
Nivel de interacción	3. ¿Considera usted que la implementación del GE lleva a la disminución de los plazos en los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que la población está al tanto de las actividades que realiza la institución sobre el GE?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Considera usted que la institución fomenta actividades sobre el uso adecuado del GE en sus procesos administrativos y servicios que brinda a la población?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que la población realiza sus comentarios y quejas en las diferentes plataformas digitales (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube), con el fin de mejorar los servicios que la institución brinda?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que las interacciones en las diferentes plataformas tecnológicas actuales de la institución son eficaces y están bien percibidas por la población?	4	4	4	

Dimensión 2: Dimensión interna

Definición de la dimensión:

Se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. ¿Considera usted que en la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son imprescindibles para la prestación de servicios de calidad en la institución?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que las habilidades de los servidores de la institución en el uso de las TIC son adecuadas y afectan positivamente su empleabilidad digital?	4	4	4	
Nivel de adaptación	10. ¿Considera usted que la institución realiza evaluación sobre los procesos administrativos para posteriormente realizar la reingeniería de los mismos?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la institución debe realizar permanentemente las capacitaciones sobre las TIC en la etapa de implementación del GE?	4	4	4	
Mejora en la gestión pública	12. ¿Considera usted que la institución debe de implementar y actualizar frecuentemente las técnicas y políticas para garantizar la privacidad de la información?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted que cuando se implementa el GE en la institución mejore positivamente la prestación de servicios de calidad?	4	4	4	
	14. ¿Considera usted que después de la implementación de las TIC, habrá una reducción significativa de tiempos en los procesos administrativos y servicios que brinda la institución?	4	4	4	

Dimensión 3: Dimensión relacional

Definición de la dimensión:

Es la incorporación de las TIC en la gestión interna del Estado, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de los procesos administrativos. Esta dimensión se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información.	15. ¿Considera usted que con la implementación del GE en la institución, será relevante la mejora al realizar trámites y la prestación de los servicios a la población?	4	4	4	
Mejorar en el proceso.	16. ¿Considera usted que la implementación de la digitalización de los documentos en la institución mejoraría significativamente y beneficiaría a la población generando una mejor calidad de servicios públicos?	4	4	4	
	17. ¿Considera usted que sería relevante los trámites que se realizan mediante la Página Web de la institución?	4	4	4	
Mejorar en el servicio.	18. ¿Considera usted que es relevante que la población pueda realizar seguimiento de sus trámites administrativos vía internet, desde la comodidad de cualquier lugar parte del mundo?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la población estaría de acuerdo con el trámite y pagos vinculados a autovalúos a través de plataformas online de la institución?	4	4	4	
Transparencia	20. ¿Considera usted que las notificaciones electrónicas que realice la institución a los administrados es relevante?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que mejorará la transparencia de la información para la población una vez implementado el GE en la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Dimensión promocional

Definición de la dimensión:

Es la promoción y difusión de las iniciativas y servicios de GE entre la ciudadanía y otros actores relevantes. Esta dimensión se enfoca en la divulgación de la información y el fomento de la cultura digital, así como en la creación de mecanismos para la retroalimentación ciudadana y la mejora continua de los servicios y procesos de GE. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	22. ¿Considera usted que la implementación del GE en la institución será un desafío, y los servidores estarán capacitados para su uso?	4	4	4	
	23. ¿Considera usted que los sistemas de información del GE serán usados frecuentemente por los usuarios que se encuentran fuera de la jurisdicción del gobierno local (GL)?	4	4	4	
	24. ¿Considera usted que el sistema del GE se adecua permanentemente para ser amigable e interactivo para los administrativos y la población?	4	4	4	
Cambio de paradigma.	25. ¿Considera usted que la población se adecuará sin problemas a la nueva modalidad del GE?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que al realizar trabajo usando el GE será provecho y satisfactorio en la mayoría de los servidores dentro de la institución?	4	4	4	
	27. ¿Considera usted que la institución dispondrá de una adecuada infraestructura gradualmente para acoger el GE, para la prestación de servicios de calidad a la población?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted que parte de la población estaría de acuerdo con el cambio de paradigmas para el uso del GE?	4	4	4	

Carlos Alberto Gonzales Ramos
DNI: 45564184

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Carlos Alberto Gonzales Ramos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctora ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Coordinador de Informática
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Ancash
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 2: Procesos Administrativos.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Planeación, Organización, Dirección y Control
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Procesos Administrativos

Definición de la variable:

Es un conjunto de actividades o elementos de la gestión, como la planificación, organización, dirección y control, que se llevan a cabo de manera sistemática y en un ciclo continuo. (Chiavenato, 2019)

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Es tomar decisiones sobre qué hacer antes de llevar a cabo una actividad. Planificar implica imaginar el futuro ideal y decidir de antemano las acciones y los medios necesarios para alcanzar los objetivos. También describe en donde se formula los objetivos del objeto de investigación y se describe los medios para alcanzarlos. (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera usted que la planificación permite comprender de manera adecuada los objetivos de la institución?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la alta gerencia genera y transmite estrategias permanentemente para el logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la nueva gestión del gobierno local (GL) permite tomar decisiones adecuadas para su crecimiento?	4	4	4	
Decisiones	4. ¿Considera usted que los planes establecidos del GL son apropiados con los lineamientos de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted conocer la misión y visión de la institución es relevante para ti?	4	4	4	
Estrategias	6. ¿Considera usted que todas áreas participan en la formulación y elaboración del plan operativo institucional para el logro de las metas institucionales?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que recibe la información del plan estratégico institucional del GL de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Se modela el trabajo, se asignan los recursos y la coordinación de las actividades, está ligado con resultados (Desempeño, Objetivos, Productos, Servicios, Eficiencia y Eficacia). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	8. ¿Considera usted que parte de los jefes de las áreas cumplen los requisitos establecidos en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que los trámites documentarios se atienden de forma eficiente cumpliendo los tiempos establecidos?	4	4	4	
Cumplimiento	10. ¿Considera usted, que la comunicación que se lleva a cabo la institución es efectiva entre las áreas?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la mayoría de los reclamos y observaciones de la población son atendidos oportunamente por la institución?	4	4	4	
Comunicación	12. ¿Considera usted que los servidores públicos conocen la estructura organizacional del GL, de manera que pueden identificar claramente los órganos y áreas a los que están adscritos?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted con qué frecuencia se realizan las capacitaciones sobre la jerarquía de la institución para llevar a cabo una coordinación efectiva en el desempeño de sus responsabilidades?	4	4	4	
Requerimientos	14. ¿Considera usted que el presupuesto asignado es adecuado para cumplir con todos los requerimientos y planes de las diferentes áreas?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se designan el personal, dirigir sus esfuerzos, motivarlos y comunicar, está relacionada con la acción y está vinculado con acciones de las personas y sus liderazgos. (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	15. ¿Considera usted que los equipos de trabajo están correctamente formados para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	
	16. ¿Considera usted recibir permanentemente motivación por parte de sus superiores?	4	4	4	
Pronta respuesta	17. ¿Considera usted que la alta gerencia es competente para resolver problemas al proporcionar alternativas de solución?	4	4	4	
	18. ¿Considera usted que la institución cuenta con una estructura adecuada para responder con prontitud a las necesidades tecnológicas?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la alta gerencia motiva a los servidores y genera confianza para que se involucren en alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	
Opiniones	20. ¿Considera usted que los de alta gerencia presentan opciones de solución para abordar los problemas que surgen en la institución?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que la comunicación es fluida de la alta gerencia hacia las demás áreas de la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Se realiza el monitoreo de las actividades y corregir los desvíos, está ligado con recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos e Información). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	22. ¿Considera usted que los directivos ejercen control en cada una de las tareas que realizan los funcionarios públicos?	4	4	4	
	23. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones a los trabajadores en temas de GE y procesos administrativos?	4	4	4	
Recursos	24. ¿Considera usted que las capacitaciones realizadas sobre las TIC a los servidores son idóneas?	4	4	4	
	25. ¿Considera usted que los recursos tecnológicos de la institución son adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que los servidores tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión actualizados?	4	4	4	
Equipamiento	27. ¿Considere usted que el control ayuda a salvaguardar los recursos de evitar pérdidas, mal uso y daño?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted con qué frecuencia es supervisado su desempeño?	4	4	4	

Carlos Alberto Gonzales Ramos
DNI: 45564184

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctora (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de Tesis
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 1: Gobierno Electrónico.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Externa, Interna, Relacional y Promocional
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico

Definición de la variable:

El autor manifiesta que está asociado a la modernización del Estado, ya que permitiría una mejor descentralización de la nación, así como una mayor transparencia y apertura de la gestión pública, fomentando un mayor compromiso ciudadano y promoviendo una mayor confianza pública. (Honores, 2021)

Dimensión 1: Dimensión externa

Definición de la dimensión:

Se enfoca en la prestación de servicios públicos en línea, la participación ciudadana en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la Gestión Pública (GP). (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. ¿Considera usted que la institución periódicamente adopta tácticas de comunicación, promoción o publicidad efectivas para la implementación del gobierno electrónico (GE) en su gestión?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la población recibe favorablemente la transición o incorporación del GE en sus servicios?	4	4	4	
Nivel de interacción	3. ¿Considera usted que la implementación del GE lleva a la disminución de los plazos en los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que la población está al tanto de las actividades que realiza la institución sobre el GE?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Considera usted que la institución fomenta actividades sobre el uso adecuado del GE en sus procesos administrativos y servicios que brinda a la población?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que la población realiza sus comentarios y quejas en las diferentes plataformas digitales (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube), con el fin de mejorar los servicios que la institución brinda?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que las interacciones en las diferentes plataformas tecnológicas actuales de la institución son eficaces y están bien percibidas por la población?	4	4	4	

Dimensión 2: Dimensión interna

Definición de la dimensión:

Se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. ¿Considera usted que en la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son imprescindibles para la prestación de servicios de calidad en la institución?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que las habilidades de los servidores de la institución en el uso de las TIC son adecuadas y afectan positivamente su empleabilidad digital?	4	4	4	
Nivel de adaptación	10. ¿Considera usted que la institución realiza evaluación sobre los procesos administrativos para posteriormente realizar la reingeniería de los mismos?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la institución debe realizar permanentemente las capacitaciones sobre las TIC en la etapa de implementación del GE?	4	4	4	
Mejora en la gestión pública	12. ¿Considera usted que la institución debe de implementar y actualizar frecuentemente las técnicas y políticas para garantizar la privacidad de la información?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted que cuando se implementa el GE en la institución mejore positivamente la prestación de servicios de calidad?	4	4	4	
	14. ¿Considera usted que después de la implementación de las TIC, habrá una reducción significativa de tiempos en los procesos administrativos y servicios que brinda la institución?	4	4	4	

Dimensión 3: Dimensión relacional

Definición de la dimensión:

Es la incorporación de las TIC en la gestión interna del Estado, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de los procesos administrativos. Esta dimensión se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información.	15. ¿Considera usted que con la implementación del GE en la institución, será relevante la mejora al realizar trámites y la prestación de los servicios a la población?	4	4	4	
Mejorar en el proceso.	16. ¿Considera usted que la implementación de la digitalización de los documentos en la institución mejoraría significativamente y beneficiaría a la población generando una mejor calidad de servicios públicos?	4	4	4	
	17. ¿Considera usted que sería relevante los trámites que se realizan mediante la Página Web de la institución?	4	4	4	
Mejorar en el servicio.	18. ¿Considera usted que es relevante que la población pueda realizar seguimiento de sus trámites administrativos vía internet, desde la comodidad de cualquier lugar parte del mundo?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la población estaría de acuerdo con el trámite y pagos vinculados a autovalúos a través de plataformas online de la institución?	4	4	4	
Transparencia	20. ¿Considera usted que las notificaciones electrónicas que realice la institución a los administrados es relevante?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que mejorará la transparencia de la información para la población una vez implementado el GE en la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Dimensión promocional

Definición de la dimensión:

Es la promoción y difusión de las iniciativas y servicios de GE entre la ciudadanía y otros actores relevantes. Esta dimensión se enfoca en la divulgación de la información y el fomento de la cultura digital, así como en la creación de mecanismos para la retroalimentación ciudadana y la mejora continua de los servicios y procesos de GE. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	22. ¿Considera usted que la implementación del GE en la institución será un desafío, y los servidores estarán capacitados para su uso?	4	4	4	
	23. ¿Considera usted que los sistemas de información del GE serán usados frecuentemente por los usuarios que se encuentran fuera de la jurisdicción del gobierno local (GL)?	4	4	4	
	24. ¿Considera usted que el sistema del GE se adecua permanentemente para ser amigable e interactivo para los administrativos y la población?	4	4	4	
Cambio de paradigma.	25. ¿Considera usted que la población se adecuará sin problemas a la nueva modalidad del GE?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que al realizar trabajo usando el GE será provecho y satisfactorio en la mayoría de los servidores dentro de la institución?	4	4	4	
	27. ¿Considera usted que la institución dispondrá de una adecuada infraestructura gradualmente para acoger el GE, para la prestación de servicios de calidad a la población?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted que parte de la población estaría de acuerdo con el cambio de paradigmas para el uso del GE?	4	4	4	


Sandra Cecilia Ramírez Lau
DNI: 18100336

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctora (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de Tesis
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 2: Procesos Administrativos.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Planeación, Organización, Dirección y Control
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Procesos Administrativos

Definición de la variable:

Es un conjunto de actividades o elementos de la gestión, como la planificación, organización, dirección y control, que se llevan a cabo de manera sistemática y en un ciclo continuo. (Chiavenato, 2019)

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Es tomar decisiones sobre qué hacer antes de llevar a cabo una actividad. Planificar implica imaginar el futuro ideal y decidir de antemano las acciones y los medios necesarios para alcanzar los objetivos. También describe en donde se formula los objetivos del objeto de investigación y se describe los medios para alcanzarlos. (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera usted que la planificación permite comprender de manera adecuada los objetivos de la institución?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la alta gerencia genera y transmite estrategias permanentemente para el logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la nueva gestión del gobierno local (GL) permite tomar decisiones adecuadas para su crecimiento?	4	4	4	
Decisiones	4. ¿Considera usted que los planes establecidos del GL son apropiados con los lineamientos de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted conocer la misión y visión de la institución es relevante para ti?	4	4	4	
Estrategias	6. ¿Considera usted que todas áreas participan en la formulación y elaboración del plan operativo institucional para el logro de las metas institucionales?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que recibe la información del plan estratégico institucional del GL de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Se modela el trabajo, se asignan los recursos y la coordinación de las actividades, está ligado con resultados (Desempeño, Objetivos, Productos, Servicios, Eficiencia y Eficacia). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	8. ¿Considera usted que parte de los jefes de las áreas cumplen los requisitos establecidos en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que los trámites documentarios se atienden de forma eficiente cumpliendo los tiempos establecidos?	4	4	4	
Cumplimiento	10. ¿Considera usted, que la comunicación que se lleva a cabo la institución es efectiva entre las áreas?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la mayoría de los reclamos y observaciones de la población son atendidos oportunamente por la institución?	4	4	4	
Comunicación	12. ¿Considera usted que los servidores públicos conocen la estructura organizacional del GL, de manera que pueden identificar claramente los órganos y áreas a los que están adscritos?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted con qué frecuencia se realizan las capacitaciones sobre la jerarquía de la institución para llevar a cabo una coordinación efectiva en el desempeño de sus responsabilidades?	4	4	4	
Requerimientos	14. ¿Considera usted que el presupuesto asignado es adecuado para cumplir con todos los requerimientos y planes de las diferentes áreas?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se designan el personal, dirigir sus esfuerzos, motivarlos y comunicar, está relacionada con la acción y está vinculado con acciones de las personas y sus liderazgos. (Chiavenato, 2019)

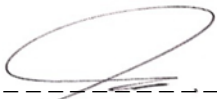
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	15. ¿Considera usted que los equipos de trabajo están correctamente formados para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	
	16. ¿Considera usted recibir permanentemente motivación por parte de sus superiores?	4	4	4	
Pronta respuesta	17. ¿Considera usted que la alta gerencia es competente para resolver problemas al proporcionar alternativas de solución?	4	4	4	
	18. ¿Considera usted que la institución cuenta con una estructura adecuada para responder con prontitud a las necesidades tecnológicas?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la alta gerencia motiva a los servidores y genera confianza para que se involucren en alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	
Opiniones	20. ¿Considera usted que los de alta gerencia presentan opciones de solución para abordar los problemas que surgen en la institución?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que la comunicación es fluida de la alta gerencia hacia las demás áreas de la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Se realiza el monitoreo de las actividades y corregir los desvíos, está ligado con recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos e Información). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	22. ¿Considera usted que los directivos ejercen control en cada una de las tareas que realizan los funcionarios públicos?	4	4	4	
	23. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones a los trabajadores en temas de GE y procesos administrativos?	4	4	4	
Recursos	24. ¿Considera usted que las capacitaciones realizadas sobre las TIC a los servidores son idóneas?	4	4	4	
	25. ¿Considera usted que los recursos tecnológicos de la institución son adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que los servidores tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión actualizados?	4	4	4	
Equipamiento	27. ¿Considere usted que el control ayuda a salvaguardar los recursos de evitar pérdidas, mal uso y daño?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted con qué frecuencia es supervisado su desempeño?	4	4	4	



Sandra Cecilia Ramírez Lau
DNI: 18100336

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rovert Sacramento Alvinagorta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctora ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistente Administrativo en Tecnologías y Sistemas de la dirección de la biblioteca central - UNASAM
Institución donde labora:	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - UNASAM
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 1: Gobierno Electrónico.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Externa, Interna, Relacional y Promocional
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico

Definición de la variable:

El autor manifiesta que está asociado a la modernización del Estado, ya que permitiría una mejor descentralización de la nación, así como una mayor transparencia y apertura de la gestión pública, fomentando un mayor compromiso ciudadano y promoviendo una mayor confianza pública. (Honores, 2021)

Dimensión 1: Dimensión externa

Definición de la dimensión:

Se enfoca en la prestación de servicios públicos en línea, la participación ciudadana en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la Gestión Pública (GP). (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. ¿Considera usted que la institución periódicamente adopta tácticas de comunicación, promoción o publicidad efectivas para la implementación del gobierno electrónico (GE) en su gestión?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la población recibe favorablemente la transición o incorporación del GE en sus servicios?	4	4	4	
Nivel de interacción	3. ¿Considera usted que la implementación del GE lleva a la disminución de los plazos en los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que la población está al tanto de las actividades que realiza la institución sobre el GE?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Considera usted que la institución fomenta actividades sobre el uso adecuado del GE en sus procesos administrativos y servicios que brinda a la población?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que la población realiza sus comentarios y quejas en las diferentes plataformas digitales (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube), con el fin de mejorar los servicios que la institución brinda?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que las interacciones en las diferentes plataformas tecnológicas actuales de la institución son eficaces y están bien percibidas por la población?	4	4	4	

Dimensión 2: Dimensión interna

Definición de la dimensión:

Se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. ¿Considera usted que en la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son imprescindibles para la prestación de servicios de calidad en la institución?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que las habilidades de los servidores de la institución en el uso de las TIC son adecuadas y afectan positivamente su empleabilidad digital?	4	4	4	
Nivel de adaptación	10. ¿Considera usted que la institución realiza evaluación sobre los procesos administrativos para posteriormente realizar la reingeniería de los mismos?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la institución debe realizar permanentemente las capacitaciones sobre las TIC en la etapa de implementación del GE?	4	4	4	
Mejora en la gestión pública	12. ¿Considera usted que la institución debe de implementar y actualizar frecuentemente las técnicas y políticas para garantizar la privacidad de la información?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted que cuando se implementa el GE en la institución mejore positivamente la prestación de servicios de calidad?	4	4	4	
	14. ¿Considera usted que después de la implementación de las TIC, habrá una reducción significativa de tiempos en los procesos administrativos y servicios que brinda la institución?	4	4	4	

Dimensión 3: Dimensión relacional

Definición de la dimensión:

Es la incorporación de las TIC en la gestión interna del Estado, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de los procesos administrativos. Esta dimensión se enfoca en el uso de TIC para la automatización de procesos, la gestión de información y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Estado. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información.	15. ¿Considera usted que con la implementación del GE en la institución, será relevante la mejora al realizar trámites y la prestación de los servicios a la población?	4	4	4	
Mejorar en el proceso.	16. ¿Considera usted que la implementación de la digitalización de los documentos en la institución mejoraría significativamente y beneficiaría a la población generando una mejor calidad de servicios públicos?	4	4	4	
	17. ¿Considera usted que sería relevante los trámites que se realizan mediante la Página Web de la institución?	4	4	4	
Mejorar en el servicio.	18. ¿Considera usted que es relevante que la población pueda realizar seguimiento de sus trámites administrativos vía internet, desde la comodidad de cualquier lugar parte del mundo?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la población estaría de acuerdo con el trámite y pagos vinculados a autovalúos a través de plataformas online de la institución?	4	4	4	
Transparencia	20. ¿Considera usted que las notificaciones electrónicas que realice la institución a los administrados es relevante?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que mejorará la transparencia de la información para la población una vez implementado el GE en la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Dimensión promocional

Definición de la dimensión:

Es la promoción y difusión de las iniciativas y servicios de GE entre la ciudadanía y otros actores relevantes. Esta dimensión se enfoca en la divulgación de la información y el fomento de la cultura digital, así como en la creación de mecanismos para la retroalimentación ciudadana y la mejora continua de los servicios y procesos de GE. (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	22. ¿Considera usted que la implementación del GE en la institución será un desafío, y los servidores estarán capacitados para su uso?	4	4	4	
	23. ¿Considera usted que los sistemas de información del GE serán usados frecuentemente por los usuarios que se encuentran fuera de la jurisdicción del gobierno local (GL)?	4	4	4	
	24. ¿Considera usted que el sistema del GE se adecua permanentemente para ser amigable e interactivo para los administrativos y la población?	4	4	4	
Cambio de paradigma.	25. ¿Considera usted que la población se adecuará sin problemas a la nueva modalidad del GE?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que al realizar trabajo usando el GE será provecho y satisfactorio en la mayoría de los servidores dentro de la institución?	4	4	4	
	27. ¿Considera usted que la institución dispondrá de una adecuada infraestructura gradualmente para acoger el GE, para la prestación de servicios de calidad a la población?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted que parte de la población estaría de acuerdo con el cambio de paradigmas para el uso del GE?	4	4	4	

Robert Sacramento Alvinagorta
DNI: 48106511

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rovert Sacramento Alvinagorta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctora ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistente Administrativo en Tecnologías y Sistemas de la dirección de la biblioteca central - UNASAM
Institución donde labora:	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - UNASAM
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Variable 2: Procesos Administrativos.
Autor (a):	Hugo Genix Solorzano Andagua
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de un gobierno local de Áncash.
Dimensiones:	Planeación, Organización, Dirección y Control
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach
Escala:	Escala de Likert - Ordinal
Niveles o rango:	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico y procesos administrativos elaborado por Hugo Genix Solorzano Andagua en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Procesos Administrativos

Definición de la variable:

Es un conjunto de actividades o elementos de la gestión, como la planificación, organización, dirección y control, que se llevan a cabo de manera sistemática y en un ciclo continuo. (Chiavenato, 2019)

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Es tomar decisiones sobre qué hacer antes de llevar a cabo una actividad. Planificar implica imaginar el futuro ideal y decidir de antemano las acciones y los medios necesarios para alcanzar los objetivos. También describe en donde se formula los objetivos del objeto de investigación y se describe los medios para alcanzarlos. (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera usted que la planificación permite comprender de manera adecuada los objetivos de la institución?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la alta gerencia genera y transmite estrategias permanentemente para el logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la nueva gestión del gobierno local (GL) permite tomar decisiones adecuadas para su crecimiento?	4	4	4	
Decisiones	4. ¿Considera usted que los planes establecidos del GL son apropiados con los lineamientos de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted conocer la misión y visión de la institución es relevante para ti?	4	4	4	
Estrategias	6. ¿Considera usted que todas áreas participan en la formulación y elaboración del plan operativo institucional para el logro de las metas institucionales?	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que recibe la información del plan estratégico institucional del GL de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Se modela el trabajo, se asignan los recursos y la coordinación de las actividades, está ligado con resultados (Desempeño, Objetivos, Productos, Servicios, Eficiencia y Eficacia). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	8. ¿Considera usted que parte de los jefes de las áreas cumplen los requisitos establecidos en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?	4	4	4	
	9. ¿Considera usted que los trámites documentarios se atienden de forma eficiente cumpliendo los tiempos establecidos?	4	4	4	
Cumplimiento	10. ¿Considera usted, que la comunicación que se lleva a cabo la institución es efectiva entre las áreas?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la mayoría de los reclamos y observaciones de la población son atendidos oportunamente por la institución?	4	4	4	
Comunicación	12. ¿Considera usted que los servidores públicos conocen la estructura organizacional del GL, de manera que pueden identificar claramente los órganos y áreas a los que están adscritos?	4	4	4	
	13. ¿Considera usted con qué frecuencia se realizan las capacitaciones sobre la jerarquía de la institución para llevar a cabo una coordinación efectiva en el desempeño de sus responsabilidades?	4	4	4	
Requerimientos	14. ¿Considera usted que el presupuesto asignado es adecuado para cumplir con todos los requerimientos y planes de las diferentes áreas?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se designan el personal, dirigir sus esfuerzos, motivarlos y comunicar, está relacionada con la acción y está vinculado con acciones de las personas y sus liderazgos. (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	15. ¿Considera usted que los equipos de trabajo están correctamente formados para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	
	16. ¿Considera usted recibir permanentemente motivación por parte de sus superiores?	4	4	4	
Pronta respuesta	17. ¿Considera usted que la alta gerencia es competente para resolver problemas al proporcionar alternativas de solución?	4	4	4	
	18. ¿Considera usted que la institución cuenta con una estructura adecuada para responder con prontitud a las necesidades tecnológicas?	4	4	4	
	19. ¿Considera usted que la alta gerencia motiva a los servidores y genera confianza para que se involucren en alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	
Opiniones	20. ¿Considera usted que los de alta gerencia presentan opciones de solución para abordar los problemas que surgen en la institución?	4	4	4	
	21. ¿Considera usted que la comunicación es fluida de la alta gerencia hacia las demás áreas de la institución?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Se realiza el monitoreo de las actividades y corregir los desvíos, está ligado con recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos e Información). (Chiavenato, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	22. ¿Considera usted que los directivos ejercen control en cada una de las tareas que realizan los funcionarios públicos?	4	4	4	
	23. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones a los trabajadores en temas de GE y procesos administrativos?	4	4	4	
Recursos	24. ¿Considera usted que las capacitaciones realizadas sobre las TIC a los servidores son idóneas?	4	4	4	
	25. ¿Considera usted que los recursos tecnológicos de la institución son adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	
	26. ¿Considera usted que los servidores tienen conocimiento sobre los instrumentos de gestión actualizados?	4	4	4	
Equipamiento	27. ¿Considere usted que el control ayuda a salvaguardar los recursos de evitar pérdidas, mal uso y daño?	4	4	4	
	28. ¿Considera usted con qué frecuencia es supervisado su desempeño?	4	4	4	

Rovert Sacramento Alvinagorta
DNI: 48106511

Pantallazo de SUNEDU de los validadores.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GONZALES RAMOS, CARLOS ALBERTO DNI 45564184</p>	<p>MAESTRO EN CIENCIAS E INGENIERÍA CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS</p> <p>Fecha de diploma: 31/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/06/2015 Fecha egreso: 15/06/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU</p>
<p>GONZALES RAMOS, CARLOS ALBERTO DNI 45564184</p>	<p>INGENIERO CIVIL</p> <p>Fecha de diploma: 01/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU</p>
<p>GONZALES RAMOS, CARLOS ALBERTO DNI 45564184</p>	<p>BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL</p> <p>Fecha de diploma: 29/09/15 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU</p>
<p>GONZALES RAMOS, CARLOS ALBERTO DNI 45564184</p>	<p>INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA</p> <p>Fecha de diploma: 13/03/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU</p>
<p>GONZALES RAMOS, CARLOS ALBERTO DNI 45564184</p>	<p>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA</p> <p>Fecha de diploma: 01/06/2012 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU</p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	DOCTORA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/09/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 21/01/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RAMIREZ LAU, SANDRA CECILIA DNI 18100336	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>SACRAMENTO ALVINAGORTA, ROVERT DNI 48106511</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 18/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 06/10/2018 Fecha egreso: 05/01/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>SACRAMENTO ALVINAGORTA, ROVERT DNI 48106511</p>	<p>BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA</p> <p>Fecha de diploma: 27/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 31/08/2011 Fecha egreso: 01/02/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i></p>

Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: El gobierno electrónico y procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Electrónico				
¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023?	Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023	Existe relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Niveles o rangos Bajo [28 , 65> Medio [66 , 103> Alto [104 , 140>
			Dimensión externa	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7		
			Dimensión interna	<ul style="list-style-type: none"> Impacto en la gestión pública Nivel de adaptación Mejora en la gestión pública 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		
			Dimensión relacional	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para intercambiar información. Mejorar en el proceso. Mejorar en el servicio. Transparencia 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		
¿Qué relación existe entre la dimensión externa con la planeación?	Determinar la relación entre la dimensión externa con la planeación.	Existe relación entre la dimensión externa con la planeación.	Dimensión promocional	<ul style="list-style-type: none"> Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma. 	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		
			Variable 2: Procesos Administrativos				
¿Qué relación existe entre la dimensión promocional con la organización?	Determinar la relación entre la dimensión promocional con la organización.	Existe relación entre la dimensión promocional con la organización.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Niveles o rangos Bajo [28 , 65> Medio [66 , 103> Alto
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Decisiones Estrategias 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7		
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Cumplimiento Comunicación Requerimientos 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		
¿Qué relación existe entre la dimensión interna con la dirección?	Determinar la relación entre la dimensión interna con la dirección.	Existe relación entre la dimensión interna con la dirección.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Pronta respuesta Opiniones 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		

¿Qué relación existe entre la dimensión relacional con el control?	Determinar la relación entre la dimensión relacional con el control.	Existe relación entre la dimensión relacional con el control.	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Recursos • Equipamiento 	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		[104 , 140>
--	--	---	---------	--	----------------------------	--	-------------

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental-correlacional	Población: 50 Muestra censal.	Técnicas: La encuesta Instrumentos: El cuestionario	Descriptiva: Para realizar la estadística descriptiva Inferencial: Para hallar la confiabilidad, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis

Cuestionario en Google Forms

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

La siguiente investigación tiene el objetivo:

Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.

Por favor lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y conteste las preguntas, respondiendo lo más honestamente posible. Seleccione con un Click.

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Consentimiento informado. Este cuestionario es para fines académicos para obtener grado de Magister en Gestión Pública es anónima no se pedirá datos personales ni DNI usted acepta realizarla de manera voluntaria: *

Si acepto

No acepto

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Dimensión externa *

1. ¿Considera usted que la institución periódicamente adopta tácticas de comunicación, promoción o publicidad efectivas para la implementación del gobierno electrónico (GE) en su gestión?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿Considera usted que la población recibe favorablemente la transición o incorporación del GE en sus servicios? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

La siguiente investigación tiene el objetivo: Determinar la relación del gobierno electrónico con los procesos administrativos en un gobierno local de Áncash.

Por favor lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y conteste las preguntas, respondiendo lo más honestamente posible. Seleccione con un Click.

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Dimensión Planeación *

1. ¿Considera usted que la planificación permite comprender de manera adecuada los objetivos de la institución?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Base de Datos.

Variable 1: Gobierno Electrónico

	Dimensiones																												SUM A
	Externa							Interna							Relacional							Promocional							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
E1	4	2	3	4	3	3	3	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	86
E2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	96
E3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
E4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	63
E5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	108
E6	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97
E7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	107
E8	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	99
E9	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	63
E10	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	94
E11	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	98
E12	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	107
E13	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108
E14	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	62
E15	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	92
E16	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	96
E17	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	75
E18	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	100
E19	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	60
E20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	107
E21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	108
E22	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	100
E23	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97
E24	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	96
E25	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97
E26	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	99
E27	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	96

E28	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	99	
E29	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	94	
E30	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	100	
E31	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	94	
E32	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	92	
E33	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97	
E34	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	92	
E35	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	75	
E36	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	99
E37	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	75	
E38	3	4	4	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	64	
E39	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	99	
E40	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	60
E41	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
E42	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	107
E43	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
E44	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108	
E45	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	85	
E46	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108	
E47	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
E48	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	92	
E49	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
E50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	108	

Variable 2: Procesos Administrativos

	Dimensiones																												SUM A
	Planeación							Organización							Dirección							Control							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
E1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
E2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	99
E3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	105
E4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	99
E5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	105
E6	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	104
E7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	105
E8	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
E9	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	79
E10	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	74
E11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
E12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	105
E13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108
E14	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	99
E15	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	86
E16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	99
E17	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	61
E18	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2	4	2	84
E19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
E20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	105
E21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	105
E22	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2	4	2	84
E23	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	104
E24	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	99
E25	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	104
E26	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
E27	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	99
E28	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
E29	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	74

E30	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2	4	2	84
E31	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	74
E32	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	86
E33	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	104	
E34	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	86
E35	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	61
E36	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
E37	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	61
E38	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	79
E39	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	69
E40	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	79
E41	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	97
E42	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	95
E43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	97
E44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108
E45	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	74
E46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108
E47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	105
E48	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	69
E49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	105
E50	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	105

Anexo 7: Confiabilidad

Coeficiente Alfa de Cronbach

Confiabilidad del instrumento aplicada para analizar el gobierno electrónico en un gobierno local de Áncash, 2023

Tabla

Prueba de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	28

Interpretación: El Alfa de Cronbach es de 84.2% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que la variable Gobierno Electrónico, existe Muy alta confiabilidad y se aplica el instrumento.

Confiabilidad del instrumento aplicada para analizar los Procesos Administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023

Tabla 8

Prueba de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	28

Interpretación: El Alfa de Cronbach es de 81.4% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que la variable Procesos Administrativos, existe Muy alta confiabilidad y se aplica el instrumento.

Anexo 8: Prueba de normalidad

Tabla

Pruebas de normalidad de las variables 1 y variable 2.

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,224	50	,000
Procesos Administrativos	,206	50	,000

Interpretación:

Según la presente tabla se evidenció, la significancia obtenida fue 0,000 menor al margen a 0.05, determina el estadígrafo de la prueba no paramétrico (Rho Spearman). Se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, debido a que los datos de estudio fueron 50.

Tabla

Pruebas de normalidad de la dimensión externa con la planeación. Hipótesis específica 1.

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión externa	,149	50	,007
Dimensión planeación	,200	50	,000

Interpretación:

Según la presente tabla se evidenció, la significancia obtenida fue 0,007 y 0,000 menor al margen a 0.05, determina el estadígrafo de la prueba no paramétrico (Rho Spearman).

Tabla

*Pruebas de normalidad de la dimensión promocional con la organización.
Hipótesis específica 2.*

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión promocional	,231	50	,000
Dimensión planeación	,211	50	,000

Interpretación:

Según la presente tabla se evidenció, la significancia obtenida fue 0,000 menor al margen a 0.05, determina el estadígrafo de la prueba no paramétrico (Rho Spearman).

Tabla

Pruebas de normalidad de la dimensión interna con la dirección. Hipótesis específica 3.

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión interna	,146	50	,009
Dimensión dirección	,137	50	,020

Interpretación:

Según la presente tabla se evidenció, la significancia obtenida fue 0,009 y 0,020 menor al margen a 0.05, determina el estadígrafo de la prueba no paramétrico (Rho Spearman).

Tabla

Pruebas de normalidad de la dimensión relacional con el control. Hipótesis específica 4.

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión relacional	,293	50	,000
Dimensión control	,123	50	,056

Interpretación:

Según la presente tabla se evidenció, la significancia obtenida fue 0,009 y 0,056 mayor al margen a 0.05, determina el estadígrafo de la prueba paramétrico (Pearson).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El gobierno electrónico y procesos administrativos en un gobierno local de Áncash, 2023", cuyo autor es SOLORZANO ANDAGUA HUGO GENIX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 03-08-2023 07:12:24

Código documento Trilce: TRI - 0616179