



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y modernización de la administración en  
un Municipio de La Libertad, 2023

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

**AUTOR:**

Cerna Vega, Manuel Eduardo (orcid.org/0000-0001-9948-5121)

**ASESORA:**

Mg. Cieza Calderón, María Elena (orcid.org/0000-0002-1531-6484)

**CO-ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mis padres, quienes guían mis pasos e iluminarme por el camino del bien, por todo su amor y consejos que cada día me dan para cumplir mis sueños y hacer posible este gran sueño profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco de manera muy especial a mi madre por su apoyo incondicional, por la paciencia y consejos para seguir mi camino y poder cumplir con el desarrollo de este trabajo.

## Índice de contenidos

	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	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis Descriptivo de la Variable 1 Gobierno electrónico	24
Tabla 2 Análisis Descriptivo de la Variable 2 Modernización de la administración	25
Tabla 3 Correlación de la variable 1 con la variable 2	26
Tabla 4 Correlación de la variable 2 con la dimensión servicios digitales de la variable 1	27
Tabla 5 Correlación de la variable 2 con la dimensión digitalización de Documentos de la variable 1	28
Tabla 6 Correlación de la variable 2 con la dimensión casilla electrónica de la variable 1	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional	18

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado "Gobierno electrónico y modernización de la administración en un municipio de La Libertad, 2023" tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Modernización de la administración en un municipio específico de La Libertad en el año 2023. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional, con un alcance descriptivo correlacional.

Para recopilar los datos, se utilizó como instrumento una encuesta que se aplicó a los participantes. Se estableció la confiabilidad del instrumento y se obtuvieron valores de confiabilidad de 0.844 para la variable gobierno electrónico y 0.741 para la variable modernización de la administración, lo que indica que el instrumento utilizado es confiable para medir esas variables.

Los resultados obtenidos revelaron que el 10% de los encuestados consideran que el gobierno electrónico es ineficiente, el 76% lo calificaron como regular y solo el 14% lo percibieron como eficiente. Esto indica que el gobierno electrónico en el municipio es mayoritariamente neutral o regular, con una minoría que lo considera eficiente.

Además, se encontró una relación significativa positiva muy fuerte (coeficiente de correlación de 0.888) entre el gobierno electrónico y la modernización de la administración en el municipio de La Libertad en 2023. Esto sugiere que a medida que se implementa y se utiliza más el gobierno electrónico, la modernización de la administración también se ve beneficiada y viceversa.

Estos hallazgos indican la importancia de seguir impulsando y fortaleciendo el gobierno electrónico en el municipio de La Libertad, ya que existe una relación positiva entre esta iniciativa y la modernización de la administración. Se sugiere que se realicen más investigaciones y se implementen medidas para mejorar la percepción y eficiencia del gobierno electrónico en el municipio, lo cual contribuirá a una mayor modernización administrativa.

**Palabras clave:** administrado, servicios públicos, herramientas digitales.

## Abstract

The present research work entitled "Electronic Government and modernization of the administration in a municipality of La Libertad, 2023" had as general objective to determine the relationship between the Electronic Government and the Modernization of the administration in a specific municipality of La Libertad in the year 2023. The study was carried out using a quantitative approach and a transectional non-experimental research design, with a correlational descriptive scope. To collect the data, a survey was applied to the participants as an instrument. The reliability of the instrument was established and reliability values of 0.844 were obtained for the electronic government variable and 0.741 for the administration modernization variable, which indicates that the instrument used is reliable to measure these variables. The results obtained revealed that 10% of those surveyed in the municipality of La Libertad consider that electronic government is inefficient, 76% described it as regular and only 14% perceived it as efficient. This indicates that the general perception of those surveyed about e-government in the municipality is mostly neutral or regular, with a minority that considers it efficient. In addition, a very strong positive significant relationship (correlation coefficient of 0.888) was found between e-government and administration modernization in the municipality of La Libertad in 2023. This suggests that as more e-government is implemented and used electronic, the modernization of the administration is also benefited and vice versa. These findings indicate the importance of continuing to promote and strengthen electronic government in the municipality of La Libertad, since there is a positive relationship between this initiative and the modernization of the administration. It is suggested that more research be carried out and measures implemented to improve the perception and efficiency of electronic government in the municipality, which will contribute to further administrative modernization.

**Keywords:** managed, public services, digital tools.



## I. INTRODUCCIÓN

La implementación del gobierno electrónico según Manríquez (2018) precisó que es necesario las herramientas digitales para el mejoramiento de las funciones del Estado, es por ello que a través de la tecnología de la información y las Comunicaciones (TIC) logran servicios idóneos en las entidades gubernamentales de México y modernización administrativa. Por otro lado, Mahammed et al. (2020) precisaron que para la implementación de un gobierno electrónico es la falta o acciones entre todos los países para implementar las herramientas digitales cuyo resultado imposibilita la eficiencia de los servicios al ciudadano. Además, Babosa et al. (2022) señalaron que un gobierno electrónico permite al ciudadano acceder a los servicios teniendo una correcta implementación que no afecte o perjudique la seguridad de los ciudadanos.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe ([CEPAL], (2020) indicó que la modernización realizada por la administración en el Perú está afrontando un encadenamiento de dificultades, como la falta de realizar un cambio y una reforma de una adecuada modernización del Estado Peruano, la excesiva burocracia en las entidades del Estado que conlleva a procedimientos administrativos enredosos, la falta de fomento del gobierno electrónico en todo el país, entre otros. Estos problemas se han visto más arraigados con la pandemia por el Covid-19, la inestabilidad política y la corrupción enquistada en la sociedad.

Respecto el Informe Egovernment Benchmark de la Comisión Europea (2021) hace referencia que los servicios públicos de forma digital aún deben desarrollar mejoras, para así tener una eficaz administración pública y este a servicio de toda la sociedad con los servicios digitales, formularios digitales logrando un gobierno electrónico en administración. Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) refiere que en América Latina y el Caribe se encuentran muy retrasado la modernización administrativa a comparación de los países europeos que tienen un gran avance en la innovación de tecnología de sus procesos generando calidad de servicio público. Además, Moreira e Hidalgo (2020) señalaron

que la implementación de la innovación tecnológica en Ecuador es deficiente y poca empleada en la actualidad teniendo como consecuencia la no modernización administrativa.

La Comisión Económica de América Latina y el Caribe ([CEPAL], 2020) señaló el desarrollo del gobierno electrónico en el Perú y que no fue implementado en todas las entidades, en la cual ocasionó una ineficiencia en la prestación de los servicios, generando un bajo porcentaje de desarrollo a comparación de los países vecinos como Argentina, Brasil, Colombia, México y Uruguay. Por otro lado, Rojas y Sánchez (2021) indicó que los diferentes niveles de gobiernos locales se visualizó una vulnerabilidad de los trámites e ineficiencia de dar resultados en resolver, se evidenció la poca respuesta durante la pandemia COVID-19.

Según Freyre (2019) precisó que la modernización administrativa simboliza ajuste al entorno. El mismo, se encuentra a los posibles nuevos retos y posibilidades que surgen por los cambios de la modernización. Su definición es organización sea pública o privada. No obstante, en las administraciones locales es una evolución burocrática a otro de gestión teniendo como un procedimiento claro y un mecanismo que va distinguir la mejor manera de lograr los resultados que se obtienen. Se citó a Vignolo (2019) quien concluyó que la modernización administrativa a nivel mundial viene cumpliendo los trabajadores administrativos sus funciones o responsabilidades de manera deficiente, por falta de capacitación que involucra al personal y la mala orientación de los funcionarios, originando el descontento de los ciudadanos.

Ante ello, Socola (2020) indicó que urge una pronta solución a los problemas de la modernización realizada por la administración en el Perú, con la finalidad de que las entidades públicas presten un servicio público eficaz, eficiente y efectivo a favor de los administrados. Siendo así, Schroóder (2016) que la modernización administrativa en el Perú, desempeña un papel muy significativo en el progreso de la administración, ya que la hace más operativa, pone en marcha a las etapas y procedimientos administrativos; por lo cual, se debe realizar la pronta modernización de administración en el Perú a corto plazo y no a largo plazo ya que la población peruana se verá perjudicada por la inactividad del Estado.

Fernández (2017) señaló que hay instituciones públicas que en la actualidad la humanidad considera un estatus de jerarquía la modernización administrativa. Es necesario que la humanidad exija supervisar, regular, ordenar y controlar la competencia de las entidades públicas, siendo importante plasmar planes y constituir maniobras que faciliten a las instituciones desplegar de manera persistentemente y sostenible con el fin de lograr cubrir las solicitudes y necesidades de los ciudadanos. En el Perú las instituciones del Gobierno Local, provinciales y distritales son órganos autónomos establecida en la Constitución Política generando administración, economía y política.

Por otro lado, Linares (2019) la modernización administrativa se debe analizar desde el ámbito nacional, provincial y distrital (Ley N°27444, el TUPA, entre otros.), con la finalidad de aprovechar los recursos que son designados de cada institución pública. Teniendo como parámetros de la al poblador de la jurisdicción que le corresponde en el ámbito Municipal, posee como ecuánime primordial fijar si los parámetros de la modernización administrativa que se viene aplicando en la actualidad en un municipio incide en la calidad de servicio al poblador.

Por lo cual, Torres (2020) en el ámbito legal urge la pronta reforma del Estado Peruano, institucional y operativa acorde a la sociedad según su contexto social y cultural del país. Al igual que, la modernización del Estado Peruano, en concordancias con las exigencias de la sociedad peruana. Así, evitar la demora del trámite respectivo, a pesar que existe el Decreto Legislativo N° 1246, aún existe la excesiva burocracia de las entidades públicas, al solicitar requisitos excesivos del trámite o solicitud que se da en los procedimientos administrativos; por lo cual, las entidades públicas deben de eliminar la burocracia existente en las entidades públicas con la modernización de la simplificación administrativa.

El encargado de establecer la administración de una forma adecuada es el Gerente Municipal que debe aplicar una política idónea que los administradores públicos con el fin de brindar servicio de calidad; así mismo, evitar de hacer cambios constantes de trabajadores administrativos, ya que eso generaría un retraso en el desarrollo del avance de la calidad de servicio. Se debe establecer que la calidad

de servicio al ciudadano es asegurar una administración transparente y eficiente con el objetivo de brindar satisfacción al ciudadano. Además, PCM. (2018) hay una falta de fomento del gobierno digital en todo el país a pesar que, en el 2018 se aprobó la Ley del Gobierno Digital en el país; sin embargo, el Estado Peruano no aplica esta Ley en los lugares más apartados y recónditos del país; por lo cual, urge que el Estado Peruano actúe de manera inmediata que se solucione este problema.

Aunado, a todo ello hay que mencionar que la entidad municipal se encarga de administrar los recursos y el patrimonio propio ya sea bienes inmuebles o muebles, se evidencia ciertos problemas a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19, ya que los recursos u otros actos administrativos dirigidos a la entidad quedó por cierto tiempo estancado sin movimiento alguno por el Estado de Emergencia y la inmovilización de la población. Dado esa situación y acoplarse a la realidad en la que se estaba viviendo era necesario aplicar herramientas digitales, el uso de mesa de partes digital y casilla electrónica que puedan ser notificados y además puedan monitorear el trámite de su respectivo documento desde donde se encuentra con la ayuda de las herramientas digitales, así no afectar la administración con las implementaciones de los medios digitales.

Pero aún hay aspectos que mejorar, ya que aún se encuentran deficiencia lo que produce la necesidad de seguir investigación y poder implementar esos sistemas electrónicos con la finalidad de determinar si existe una relación entre el gobierno electrónico y la modernización de la administración pública en un municipio de La Libertad. Bajo ese contexto se formulará el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y la Modernización de la Administración en un municipio de La Libertad, 2023?, se desprende los siguientes problemas específicos: (i) ¿En qué medida se relaciona los servicios digitales con la modernización con la administración pública?; (ii) ¿En qué medida se relaciona la digitalización de documentos con la modernización de la administración pública?; (iii) ¿En qué medida se relaciona la casilla electrónica con la modernización de la administración pública?

La elaboración del presente trabajo permite analizar y contrastar la realidad problemática referente al gobierno electrónico y la modernización de la administración pública y se materializa en las diversas soluciones que se proponen, como: la simplificación administrativa, fomento del gobierno digital en todo el país, coordinación y cooperación interinstitucional y la meritocracia de los trabajadores públicos. Simultáneamente, la justificación práctica, es necesario que cuenten con datos que sean útiles, en la práctica los resultados serán utilizados en la entidad municipal para mejorar la administración pública y tener soluciones o planes de contingencia para un eficaz resultado de la entidad municipal.

Por otro lado, contiene la justificación social, la implicación de un gobierno electrónico sería de un gran avance y de gran beneficio para los ciudadanos en la administración pública porque estaría al alcance de todos desde el lugar donde se encuentren ya que podrían solicitar y monitorear las etapas de su procedimiento administrativo desde la plataforma digital. De igual modo, la justificación metodológica, cumplimiento de los objetivos trazados de forma ordenada con la implementación de instrumentos de las dimensiones, cuestionarios, validación y confiabilidad. Por lo tanto, la administración pública prestará servicios públicos eficaces, eficientes y efectivos a favor de los administrados; trayendo consigo el bienestar de los administrados y el desarrollo del país, logrando una justificación metodológica con métodos científicos para futuras investigaciones.

En cuanto a los objetivos, el general fue: determinar la relación entre el Gobierno Electrónico con la Modernización de la Administración en un municipio de La Libertad, 2023. Con referencia a los específicos fueron: (i) Determinar la relación entre los servicios digitales con la modernización de la administración pública; (ii) Determinar la relación entre la digitalización de documentos con la modernización en la administración pública; (iii) Determinar la relación entre la casilla electrónica con la modernización de la administración pública.

Fijando como hipótesis general: El Gobierno Electrónico se relaciona con la modernización de la Administración en un municipio de La Libertad, 2023 es positivo, porque permite que las entidades públicas presenten un servicio público

eficaz, eficiente y efectivo a favor de los administrados; logrando consigo el bienestar de ellos y desarrollo del distrito, las específicas fueron: (i) Los servicios digitales se relacionan con la modernización de la administración pública; (ii) La digitalización de documentos se relaciona con la modernización en la administración pública; (iii) La casilla electrónica se relaciona con la modernización de la administración pública.

## II. MARCO TEÓRICO

La problemática descrita es necesario establecer antecedentes con relación a las variables establecidas que a continuación se precisara a nivel internacional, es así que según Martínez (2021) precisó en su indagación de enfoque cuantitativo, en la localidad de Michoacán se llevó a cabo la muestra con tres instituciones y en el cual concluyó que el gobierno electrónico tiene una interrelación y repercusión positiva en las instituciones, mejorando que los trámites se realicen de manera eficiente dentro de cada institución, además el ciudadano teniendo a la mano la tecnología ahorra tiempo ya que no sería necesario realizar algún trámite de manera presencial.

Además, Ordoñez et al. (2021) concluyeron en su indagación sobre el gobierno electrónico en el ámbito jurídico para una administración adecuada. Determinó que en los distintos niveles de gobierno es necesario la implementación de la tecnología electrónica que permitirá un adecuado trámite y fomentar las políticas sobre el gobierno electrónico para obtener información y ejecución de todo el proceso administrativo.

Khademi et al. (2021) señalaron que en Latinoamérica suceden fenómenos de cambios de gestión a base de las tecnologías, logrando transparencia y acceso a los ciudadanos por los servicios adquiridos por las entidades, teniendo una interrelación entre la población y los diferentes niveles de gobierno.

Además, Suárez y García (2021) precisaron que, en su estudio de enfoque cuantitativo y aplicado en la Universidad de Manabí, determinaron que la existencia de documentos que dan origen a un proceso en la administración pública debe ser almacenados y no ser votados, porque aún futuro podría servir para una auditoría, con esa finalidad es necesario que toda documentación debería ser escaneado para un almacenamiento digital originando eficiencia y eficacia para la disponibilidad del usuario.

Por otro lado, el autor Tello (2020) indicó en su enfoque cuantitativa, tuvo una muestra de tres entidades ediles, en la cual los ciudadanos no tienen acceso a

la información pública dando un porcentaje del 4%, determinaron factores que originan obstáculos para una transparencia de información, es necesario la implementación de estrategias para que la información pública esté al servicio del ciudadano y demuestre transparencia para la mejora del gobierno.

Asimismo, Oltra et al. (2020) revelaron en su estudio sobre el avance del gobierno electrónico, obtuvo que es necesario las actualizaciones de la tecnología y acoplarse a la realidad y necesidad del ciudadano con la finalidad que la administración pública este alcance del ciudadano.

Para Rodríguez et al. (2020) mostraron en su indagación en Latinoamérica en los gobiernos ver las principales plataformas del gobierno en lo cual están apostando por el avance electrónico con la finalidad de facilitar información al ciudadano.

Según Roy y Godel (2019) un estudio realizado en Suiza desde un horizonte técnico, concluyeron que las asistencias en líneas tienen un rango limitado pero que es de gran ayuda para el ciudadano para complacer las necesidades en el sector público y genera un creciente afinidad y reducción de costos por la digitalización de procesos.

Rodríguez (2019) precisó en su investigación que con el objetivo de obtener un modernizado modelo de la gestión pública en la cual un interés político prive sus intereses no debe primar sobre una gestión pública que está al servicio de la población, finalmente se esconde un interés ideológico que está encubierto en la política a base de los grupos sociales que están camuflados que tienen el poder en una gestión pública.

Al respecto, el Proyecto de Ley (2019) desarrollado en Chile precisó que la organización y estructura de las instituciones en Chile logran obtener la necesidad lograr un liderazgo con la finalidad de lograr una seguridad con los esfuerzos dentro de un mecanismo de funcionalidad dinámica dentro de la administración.



Según Freire (2019) mostró en su investigación fue establecer como ayuda modernizar una administración pública para ayudar a obtener una situación favorable para obtener una adecuada rendición de cuentas en Ecuador.

Por otro lado, De la Garza et al. (2018) mencionaron en su investigación que se analizaron los objetivos teniendo en cuenta los elementos fundamentales de los aparatos de cooperación de los ciudadanos del Estado de México, logrando resultados mediante los estudios de documentos y entrevistas a profundidad.

Por ello, para la modernización administrativa para que alcance una evolución es necesario un medio innovador que impulse a un nuevo gobierno, que transforme y modernice al gobierno para el beneficio de los ciudadanos y eviten alteración de actos ilícitos de corrupción (Zamora et al., 2018).

De igual modo, Valdez y Vergara (2017) precisaron en su artículo a nivel internacional para verificación de los casos, llegaron a la conclusión de que una modernización administrativa logra un desempeño eficaz con gran importancia que está basada en Ranking, logrando establecer esos órganos gubernamentales diferentes para poder medir la eficiencia y eficacia.

Además, Vargas (2017) concluyó en su trabajo el impacto y consecuencias de las políticas públicas de las instituciones del Estado, dicha investigación tuvo como método descriptivo e instrumento de recolección de datos de la modernización administrativa logrando un fortalecimiento y posicionamiento entre los trabajadores que se desenvuelve en las políticas públicas gubernamentales.

Por otro lado, a nivel nacional la presente investigación se tiene como es el caso de Cosquillo (2022) indicó en su estudio de diseño correlacional y no experimental, tuvo en los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Tarma una muestra de 108 ciudadanos, se evidencio una interrelación entre la tecnología y modernización administrativa, manifestó que si de seguir la implementación de la tecnología a los diferentes niveles de gobierno será más eficiente dando resultados rápidos.

Según Pillaca (2022) mostró en su estudio en la aplicación del gobierno electrónico ante Covid-19, que las instituciones cada día están en plena innovación con la finalidad de transformar las instituciones y permita el mejoramiento de las labores de los trabajadores y así brindar la información al ciudadano a través del uso de la tecnología como son las plataformas digitales.

Por otro lado, el autor Paco (2021) precisó en su investigación cuantitativa y no experimental, se llevó a cabo una encuesta con el objetivo de analizar la correlación entre las variables del gobierno electrónico y la modernización administrativa. La encuesta se aplicó a un total de 48 trabajadores. Los resultados obtenidos indicaron una correlación significativa entre el gobierno electrónico y la modernización administrativa.

Para Mejía (2021) señaló que a través de aplicativos se obtuvo ágiles interacción para lograr la modernización administrativa, los servicios públicos que ofrecen las entidades va permitir una interrelación con el ciudadano. Por ende, es importante un almacenamiento digital para que pueda intercambiar información a la brevedad y así agilizar un trámite administrativo y recortar la brecha digital para el beneficio de la administración.

Del mismo modo para Vargas (2021) mostró en su investigación sobre la implementación de herramientas digitales al Estado, obtuvo como efectos de la implementación cerrar los problemas de gobernanza permitiendo cerrar las brechas digitales y brindar un servicio eficiente y eficaz al ciudadano.

Asimismo, Sopamoyo et al. (2021) indicaron en su indagación cuantitativo, obtuvo para ver cuáles son las dificultades para implementar una mejora con la ayuda de las herramientas digitales para una modernización administrativa y así sea un apoyo para el Estado, dando un rendimiento alto y adecuado para que se cumplan con los objetivos propuestos.

Huancas et al. (2021) concluyeron en su artículo la relación entre la buena atención con la modernización en la municipalidad provincial de la región de Puno, logrando obtener en esta municipalidad por la falta de una modernización

administrativa que genera insuficiencia e ineficiente calidad de servicio, ello debido que no son capacitados el personal y la falta de uso de equipos de tecnología.

Ahora bien, Soto (2021) precisó en su investigación que las aptitudes gerenciales que muestran los servidores públicos teniendo una perspectiva de modernización logren administrar bien los recursos y fiscalizar administrativamente, esta investigación tiene un diseño de investigación descriptivo correlacional y utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, donde se observó como resultado que un avance al mundo de la digitalización o modernización es necesario estar actualizado en todas las ramas de la administración.

Por otro lado, Linares (2019) señaló en su investigación la relación entre gobierno electrónico y modernizar el Estado peruano, logrando establecer en sus conclusiones que las instituciones estatales no tienen las herramientas necesarias para generar un servicio eficiente para los ciudadanos, no dando paso a un gobierno electrónico mediante la modernización del estado.

Sin embargo, Fernández (2017) precisó en su artículo como objetivo la mejora de una organización de la modernización administrativa teniendo como base la normativa para que las instituciones del estado logren una atención al ciudadano de calidad en beneficio de la población.

Ahora bien, para un marco de gobierno digital es necesario ir con las políticas de Estado que se han venido implementado, como el Decreto Legislativo N° 1412, cuya finalidad es brindar una identidad y seguridad digital, logrando que se aplique la utilización de los servicios digitales en los procesos administrativos en todos sus niveles, en la cual son planes que tiene una ejecución eficiente y eficaz en su implementación hacia la sociedad informática en el Perú, logrando que se implemente en la administración la modernización del Estado.

De igual modo, se creó la Política Nacional de Modernización Administrativa en el Perú, se reconoció para el servicio del ciudadano asegurando un mejoramiento general de las instituciones con acciones articuladamente (DS N° 04-2013-PCM). Además, están las medidas de simplificación administrativa, que consiste en

proveer la información y tener una base de datos para el acceso de cualquier ciudadano para así sea relevante y estén interconectados toda la administración interna (DL N°1246).

Por otro lado, como corriente filosófica según Antonal (2022) señaló el iusnaturalismo racionalista que hace mención al nacimiento de un Estado moderno que se adapta a las nuevas circunstancias que se presenta en un tiempo concreto llevando a un cambio de mentalidad de la población. Por ello, Montañez et al. (2020) acotaron que el gobierno electrónico desde antes del siglo XX han pasado diversos hechos para consolidar una gestión conforme a la necesidades y buscar un modelo transparente y eficaz, dejando de lado la gestión tradicional y entrar a un gobierno electrónico; así mismo, para alcanzar un gobierno electrónico es a base de las decisiones que toman para un modelo de modernización administrativa para el beneficio de la población y así superar la visión tradicional o antigua.

Ahora bien, según Caravaca y Jorgelina (2021) desde el siglo XX la modernización de la administración basado en la transparencia y al alcance de todo ciudadano que necesita alguna información ya sea para que se defienda y evitar así el aspecto que sufre la población que viene hacer la corrupción, con la ayuda de la modernización todo estaría digitalizado generando la confianza entre el ciudadano y el Estado, visualizó un trabajo productivo y eficiente para la administración pública gracias a la modernización.

Aunado a lo expuesto, Machín et al. (2020) señalaron que para lograr un resultado positivo para perfeccionar la modernización de la administración es necesario aplicar lineamientos y sistemas modernos, generando calidad de servicios públicos con ayuda de capacitaciones a los servidores públicos que aseguren la eficacia de los servicios públicos.

Respecto a la primera variable el gobierno electrónico, como teoría tradicional hace mención que el gobierno electrónico se le considera “abierto” ya que es una gobernanza participativa y conectada, la apertura de dicha herramienta da un valor político en la interconexión entre el ciudadano para que participen en las

decisiones del futuro, son canales que deben contar con leyes estrictas para una seguridad nacional (Tuano, Lallana, Garcia y Alegre, 2017).

Como segunda variable la modernización administrativa, según Chiavenato (2009) la teoría moderna de la administración considera que está interconectada por diversos sistemas con la finalidad de optimizar las funciones, basada en alcanzar la alta competencia del desarrollo del ser humano, logrando una capacidad de adaptarse a cambios radicales para una mejora social y económico.

Según Barría et al. (2019) la definición de gobierno electrónico se relaciona a la transparencia de la administración pública con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia al servicio que brindan para el ciudadano basado en la tecnología y comunicación.

Así, García y Plasencia (2017) que el gobierno electrónico es la innovación de instrumentos para una institución, administra y almacena la documentación de forma digital con la ayuda de la tecnología logrando un modernización administrativa; mejorando la transparencia al beneficio del ciudadano teniendo una relación entre el ciudadano y el Estado, quiere lograr una comunicación continua e implementación de plataformas y simplificar los trámites administrativos teniendo los canales digitales adecuados para la mejora de una calidad de servicio.

Los autores Vargas et al. (2017) que el gobierno electrónico demuestra eficacia y es la solución más adecuada en la actualidad para una calidad de servicio y este avance tecnológico en casi en todos los países se está innovando de manera continua para lograr transparencia y menos costo de los servicios para el ciudadano.

En cuanto a los servicios digitales, como dimensión del gobierno electrónico, Aldairi y Tawalbeh (2017) fue más intensificado las herramientas digitales por la pandemia COVID-19, los servicios digitales ayudaron a la sociedad a realizar sus trámites de manera remota adaptándose a la virtualidad, siendo así las herramientas digitales se volvieron parte de la administración pública optimizando servicios públicos.

Aunado a lo expuesto, Díaz (2018) señaló que la era digital es la transformación o innovación de la administración pública que ha promovido la digitalización de documentos, con la finalidad de evitar duplicidad de documentos o de procesos logrando así el desgastes de un servicio público y generando eficiencia y eficacia en el gobierno electrónico.

El autor García (2018) y Heredia (2016) indicaron que la digitalización de documentos en la administración pública repercute y se relaciona con los servicios brindados a los ciudadanos logrando eficiencia y eficacia en la actualidad debido al gobierno digital que genera la virtualidad y los documentos protegidos almacenados en las herramientas digitales.

Por otro lado, según Chiara (2017) que la casilla electrónica es de gran ayuda para el avance de los procesos, ya que toda notificación es derivada a la casilla electrónica en los procesos administrativos, deben contar con firma digital según la Ley N°27269.

Respecto a la variable Modernización de la administración, Pliscoff (2017) y Flores y Núñez (2021) hacen referencia a las instituciones que son innovadoras generando productividad en los servicios ofrecidos y transparencia para el ciudadano, las sociedades más modernas aplicarán en las instituciones la tecnología digital para el beneficio del ciudadano y evitar inconvenientes de roles políticas y siempre coordinando las actividades o las gestiones que será motivo de innovación.

Según Castelazo (2019) y Tamayo (2021) la modernización pone fin a una sociedad tradicional con una visión de industrialización a futuro pasando a una sociedad con progreso, la administración pública debe ser eficiente y descentralizada para un progreso moderno que rinda cuenta de una manera transparente. Por otro lado, Freire (2019) señaló que la modernización de la administración está basada en los lineamientos que se encuentran en la Carta Iberoamericana con la finalidad de generar calidad del servicio con las pautas establecidas para la administración pública.

Según, Susanto (2017) La modernización de la administración basada en la eficiencia y eficacia generando una gestión administrativa con fácil acceso sin burocracia para la satisfacción del ciudadano. Así mismo, según Ma (2017) quien señaló que para el acceso a la información es importante tener una administración al alcance del ciudadano evidenciando eficiencia para los trámites administrativos.

Ahora bien, Li y Shang (2020) mencionaron que la calidad de servicio es siempre estar innovando para alcanzar la modernización administrativa teniendo una percepción positiva en las entidades públicas para la satisfacción del ciudadano.

Según, Dmitriev et al. (2018) la simplificación administrativa es reducir el procedimiento administrativo y que los trámites no sean engorrosos. Por tanto, es fundamental reducir ciertas etapas que no son necesarias con la finalidad de general celeridad al proceso y crear la confianza del ciudadano basada en la tecnología de la modernización administrativa.

Así mismo, según Tejeda (2014) la modernización administrativa tiene la siguiente definición, es realizar metas para lograr los objetivos plasmado a corto, mediano y largo plazo teniendo en cuenta el manejo adecuado de los recursos con los que dispone con la finalidad de tener una organización, planeación, dirección y control.

Es importante destacar que Sumba (2014) afirma que la gestión administrativa es un proceso administrativo que está basada en etapas que da origen a realizar una planificación, dirección, coordinar y controlar. Así pues, en los gobiernos la gestión administrativa hace mención a esas etapas que permite desarrollar las actividades que logra impulsar el desarrollo en todos sus niveles. Limo (2019) indicó que el servicio que brindan las municipalidades al ciudadano debe ser un servicio de calidad y de primera, en lo cual es necesario que la gestión administrativa sea transparente y resultó en los plazos establecidos según el marco normativo, así mismo, honestidad en los recursos administrados de dichas entidades.

Según, Dill'erva (2021) que la modernización de la administración se debe realizar a favor de los administrados en los niveles de gobierno que tiene el Estado. Asimismo, para Cervantes (2006) establece los siguientes conceptos de Administración Pública partiendo de un concepto sintético, que define la Administración Pública, como ciencias sociales particulares de una filiación de elementos heterogéneos en interacción y esto genera una medida que esta heterogeneidad; logrando un contexto político y jurídico que le dan dimensión social teniendo sus propias reglas de juego; así mismo, un concepto funcional de la administración pública es dentro de la normativa lo que indica la ley y no solo ejecución de ley que está prescrito todas los procedimientos para que se lleve a cabo una gestión de calidad, obrando dentro de sus cuadros, normando los fines de la misma. Se realiza de una manera eficiente y oportuna a través de la normativa o reglamento respectivo.

El Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional (2008) ha desarrollado un panorama amplio de la Gestión Pública en el país, para lo cual, a continuación, se mencionan los temas desarrollados. Tiene como definición que es el conjunto de metas que tiene como objetivo alcanzar calidad de servicio y que está enmarcados por las políticas gubernamentales. La modernización administrativa es la tecnología que se logrará a través de los recursos para hacer gestiones de calidad en beneficio del ciudadano. Es la asignación y distribución de los recursos públicos en coordinación de los trabajadores y ciudadanos para lograr objetivos colectivos.

Asimismo, según Dill'erva (2021) estableció en su indagación que la simplificación administrativa tiene como objetivo eliminar ciertos requisitos con el objetivo de dar resultados más rápido y evitar formalidades, pero siempre cuando respetando el debido procedimiento sin perjudicar a los administrados.

Barboza (2016) que la simplificación administrativa busca optimizar los procesos y así evitar la burocracia con la finalidad de generar un efectivo servicio tal como lo sustenta el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue realizada de tipo básica, que según Escudero (2018) tiene la finalidad de contar con amplios aspectos sustanciales y producir nuevos aportes de conocimiento para analizar el funcionamiento de la interrelación que se establece entre los entes, para poder continuar con el avance de la presente investigación.

Se realizó mediante un enfoque cuantitativo, que según Sánchez (2019) aborda métodos estadísticos con la recolección de datos que serán sometidos a base del empleo de técnicas que son confiables y válidas.

La investigación es diseño no experimental, conforme lo señala Hernández y Mendoza (2018) las variables conservan su autonomía e independencia sin alteración alguna, obteniendo hechos de su entorno real que aparecen durante el transcurso del tiempo.

Así mismo, el nivel de la investigación se realizó descriptivo porque tiene un alto nivel de claridad sobre el problema científico. Hernández (2022)

A su vez, se considera como correlacional, porque describe las variables a base de conceptos y analiza el grado de correlación entre las variables. Quispe (2021)

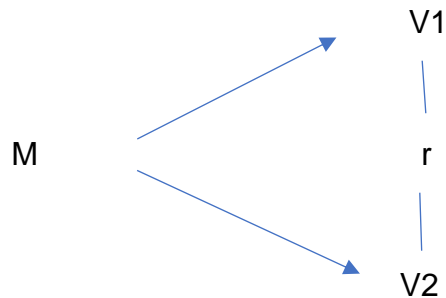
También se considerará como transversal porque es la realización de recopilar datos y se realizará en una sola oportunidad. (Manrique, 2021, pág. 28)

Tiene como método hipotético deductivo, según Bernal (2010) reside en las conjeturas de las hipótesis en las cuales serán contratadas en la realidad que conlleva a las conclusiones.

El diseño referido suele ser graficado de la siguiente manera:

Figura 1

Correlación de variables



*Nota: Esquema del diseño de estudio*

En dónde:

M: Administrados que realizan algún trámite en la entidad municipal.

V1: Gobierno Electrónico

V2: Modernización de la Administración

r: Correlación entre las variables objeto de estudio

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable**

Son variables de las hipótesis, con caracteres que enuncian modificaciones de manera incesante de las dimensiones de las unidades fundamentales que exponen o afectan las variables (Ñaupas et, al 2018).

#### **Operacionalización**

Es un medio metódico que facilita elaborar los índices para una mayor comprensión de las variables, será viable esto a partir de la separación de las variables como: definiciones de las variables, las dimensiones, indicadores y asignación de índices; describiendo a través del empleo de tablas que exponen la transformación de la variable a fin de comprender en su máximo tenor dichas variables (Ñaupas et al 2018).

Las variables de estudio fueron las siguientes:

Variable 1: Gobierno Electrónico

Variable 2: Modernización de la Administración.

**Definición conceptual de Gobierno Electrónico:** es aquel que mediante los servicios digitales brinden una correcta información para el ciudadano y que los actos administrativos se minimicen los costos y el tiempo en una entidad municipal, tal como lo indican (Montesinos, 2017).

**Definición operacional:** estará conformada por las tres dimensiones las misma que serán mediadas por la escala ordinaria de Likert.

**Definición conceptual de modernización de la Administración:** García (2018) refiere actuar de forma primordial bajo la política de modernización de la administración, ya que se pasa de una sociedad tradicional a una moderna con un desarrollo progresivo obteniendo resultados eficaces gracias a la tecnológica que se encuentra interrelacionado con todas las áreas de una entidad municipal.

**Definición operacional:** estará conformada por las tres dimensiones las misma que serán mediadas por la escala ordinaria de Likert.

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

#### **Población:**

Es el conjunto de empleados que tienen un pequeño común denominador. De acuerdo con, Hernández et al., (2014) lo define como la totalidad de los ciudadanos que se realizará el estudio para obtención de nuevos conocimientos con algunas características típicas. Siendo que, para este fenómeno en particular, la población fue de 42 servidores que laboran en un municipio de La Libertad.

El escenario de estudio es en municipio de La Libertad, donde se llevó a cabo los cuestionarios teniendo como muestra un pequeño subgrupo de servidores que resuelven trámites administrativos de un municipio de La Libertad, para el desarrollo de recolección de datos e información se requirió una estrategia que será ordenada para el estudio. Estuvo conformada por 42 servidores que resolvieron algún trámite administrativo en un municipio de La Libertad, dicha recolección de datos se realizó a base de encuesta y fue durante una semana, siendo un diseño

de investigación no experimental. Finalmente, el estudio de análisis está basado en los servidores que resolvieron algún trámite en la entidad municipal.

#### **Criterios de inclusión:**

Personal profesional que es responsable de gestionar los sistemas de modernización administrativa más capacitaciones al servidor y ciudadano, teniendo claro los indicadores para su medición.

Representada por 42 servidores.

#### **Muestra:**

Es la pesquisa que se realizó a un fragmento de la población con la finalidad de desarrollar adecuadamente el proyecto y se efectuará la mediación y observaciones a las variables, Arévalo (2021). La misma que se llevó acabo con 42 servidores como muestra para el desarrollo del proyecto de indagación.

#### **Muestreo:**

Se realizo no probabilístico por conveniencia ya que depende de los empleados que tomaran las pruebas. De la Cruz (2023)

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

Emplearón 42 preguntas relacionadas a las variables independientes. Según Hernández y Mendoza (2018) consiste en realizar el análisis descriptivo para recabar una información certera y adecuada a la realidad.

El **instrumento** permite obtener información de las variables que es material de tesis en la actual investigación Hernández et al. (2014). Para el estudio de la presente investigación se manejó el cuestionario, formulando las preguntas para obtener información de manera objetiva y así poder consolidar una data para la presente investigación.

Como técnica se manejo la encuesta, estas se utilizan a modo de un método de recopilación de información. Por eso, según Vega (2021) esta técnica muy utilizada en la investigación social consiste en una cadena de cuestiones que se formulan directamente a los colaboradores que participan en el estudio.

**Validez:**

Conforme lo indican Hernández y Mendoza (2018) debe contar con validez todo instrumento de recojo de datos ya que representa la magnitud real de las variables de estudio, se realizó la validez de contenido de la presente investigación siendo relevante, útil y pertinente sometido al juicio de expertos investigadores de Pos Grado.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad, según Bernal (2010) que produce resultados consistentes a base del instrumento que es aplicado varias veces a través de interrogantes o encuesta logrando coherencia entre las variables a través del estudio estadístico alfa de Cronbach con escala ordinal tipo Likert. Se hizo uso del programa SPSS, el cual será examinado mediante el Alfa de Cronbach con la finalidad de hacer uso del instrumento y comprender los resultados obtenidos. Quintana (2022)

**3.5 Procedimientos**

Frente a esta investigación se aplicó los cuestionarios de cada variable: gestión electrónica y modernización administrativa a los servidores más los ciudadanos para la realización de la encuesta para recabar datos relacionado al tema, estuvo dirigida a 42 servidores la misma que fue anónima, la cual se llevó a cabo en una semana de forma presencial, se realizaron preguntas relacionada a las variables teniendo en cuenta sus dimensiones, se les solicitó sus correos electrónicos con su respectivo consentimiento. Según Fresno (2019) es importante la credibilidad por parte de los participantes en la investigación. Dicha encuesta fue elaborada con los formularios Google, en la cual fue remitido a sus correos electrónicos para que sea llenado, explicando cual es el objetivo de la encuesta para que el ciudadano tenga claro su respuesta.

Por ello, Salvador et al. (2021) la encuesta es la voluntad que brinda el servidor al responder las preguntas propuestas, con plena libertad de dar una respuesta a lo que el ciudadano creo que sea lo más ideal.

Posteriormente se procedió a la recolección de los datos mediante el programa estadístico SPSS, para realizar el procedimiento e interpretar los resultados.

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

Es el análisis de la información obtenida por las encuestas con la cual se obtuvieron datos que serán procesados en el programa estadístico SPSS :

#### **La estadística descriptiva:**

Según, Carhuancho (2019) los datos utilizados son de análisis descriptivo que permite la realización de gráficos estadísticos y tablas debidamente ordenadas y clasificadas, cuyo resultado que se obtenga debe ser interpretado para que proceda a realizar los parámetros estadísticos y deducciones de la información obtenida. Las variables y las dimensiones se realizaron y aplicaron una frecuencia para la elaboración de gráficos estadísticos.

#### **La estadística inferencial:**

A su vez, Flores (2017) es importante el análisis inferencial para la elaboración de conclusiones derivado de los datos recabados, ya que realiza un contraste entre la hipótesis teniendo los siguientes rangos hipótesis aceptada y se utilizará el método de estadística de la regresión logística ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente estudio de investigación se realizó de manera responsable, se trabajó bajo el diseño cuantitativo respetando las normas de APA, citando la información con los autores y datos bibliográficos. Según Mosquera (2018) toda investigación debe poseer aspectos éticos como el respeto a los ciudadanos que han participado en las encuestas y siempre tener en cuenta los principios éticos y ser aplicados para el estudio de investigación para que guíen la conducta de los participantes. Además, se ha respetado la veracidad de los datos que fueron obtenidos de manera voluntaria con su previo consentimiento.

Por ello, el investigador procedió a la recolección de los datos teniendo en cuenta los procedimientos y lineamientos que fue aprobada por la Universidad César Vallejo en el año 2018. Se utilizó el sistema de Turnitin para comprobar la originalidad del autor. Además, se realizó teniendo en cuenta la intervención libre y voluntaria de las personas que participaron sobre el propósito del estudio, considerando la honra y privacidad garantizando la comodidad de las personas participantes en las labores de indagación.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

Tabla 1

Variable 1 Gobierno Electrónico

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ineficiente	4	10%
Regular	32	76%
Eficiente	6	14%
Total	42	100%

*Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada.*

**Interpretación:** Se aprecia de la variable gobierno electrónico de los 42 servidores encuestados de un municipio de La Libertad de los cuales tiene un nivel de ineficiente un 10%, es regular un 76% y eficiente un 14%. De estos resultados se infiere que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel regular y esto no es bueno para los servidores de un municipio de La Libertad, por cuanto que no todos los municipios cuentan con un alto implementación de un gobierno electrónico y es por ello que solo un 14 % considera un nivel eficiente que se está aplicando adecuadamente y con acceso a un gobierno electrónico eficaz.

Tabla 2

Variable 2 Modernización de la Administración

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ineficiente	3	7%
Regular	33	79%
Eficiente	6	14%
Total	42	100%

*Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada.*

**Interpretación:** Se aprecia que de los 42 encuestados de un municipio de La Libertad considera que la modernización de la administración es ineficiente un 7%, es regular un 79% y eficiente un 14%, de lo cual predomina el nivel regular. De estos resultados se infiere que la modernización de la administración se encuentra en un nivel regular y esto no es bueno para los servidores de un municipio de La Libertad, por cuanto que no todos los municipios cuentan con la implementación de modernización de la administración y es por ello que solo un 14 % considera un nivel eficiente que se está aplicando la innovación adecuadamente.



## Análisis inferencias

### Hipótesis general

Tabla 3

Correlación de la variable 1 y la variable 2

		Correlaciones	
		Gobierno Electrónico	Modernización de la Administración
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	.888**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
Modernización de la Administración	Correlación de Pearson	.888**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

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

**Interpretación:** Se aprecia que hay una correlación positiva muy fuerte entre "gobierno electrónico" y "modernización de la administración", con un valor de correlación de 0,888. Además, se menciona que el valor de significancia bilateral es igual a 0,000, que es menor que 0,05.

Cuando se menciona que el valor de significancia es menor que 0,05, generalmente se considera como certeza para refutar la hipótesis nula y consentir la hipótesis alternativa. Esto significa que hay una relación significativa entre las variables 1 y 2, es decir, entre "gobierno electrónico" y "modernización de la administración". Por esas razones, se concluye que hay una relación significativa entre estas dos variables.

## Hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación de la variable 2 con la dimensión Servicios digitales de la variable 1

		Correlaciones	
		Modernización de la Administración	Servicios Digitales
Modernización de la Administración	Correlación de Pearson	1	.764**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
Servicios Digitales	Correlación de Pearson	.764**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

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

**Interpretación:** Muestra una correlación positiva muy fuerte de 0,764 entre la variable de modernización de la administración y la dimensión de servicios digitales. Además, la significancia bilateral es de 0,000, lo cual es menor que el umbral de significancia comúnmente aceptado de 0,05. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alternativa. En resumen, la dimensión de servicios digitales de la variable 1 tiene una relación significativa con la variable 2.

## Hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación de la variable 2 con la dimensión Digitalización de documentos de la variable 1

		Correlaciones	
		Modernización de la Administración	Digitalización de Documentos
Modernización de la Administración	Correlación de Pearson	1	.793**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
Digitalización de Documentos	Correlación de Pearson	.793**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

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

**Interpretación:** Muestra una correlación positiva muy fuerte de 0,793 entre la variable "modernización de la administración" y la variable "digitalización de documentos". Además, se menciona que la significancia (bilateral) es de 0,000, lo cual indica que el valor es menor que 0,05. En base a estos resultados, se puede concluir lo siguiente: Existe una correlación positiva muy fuerte (0,793) entre la modernización de la administración y la digitalización de documentos. Esta correlación indica que a medida que la modernización de la administración aumenta, la digitalización de documentos también tiende a aumentar. La significancia (bilateral) de 0,000 indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte por pura casualidad es extremadamente baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En resumen, los resultados sugieren que la dimensión de digitalización de documentos de la variable 1 tiene una relación significativa con la variable 2, la modernización de la administración.

### Hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación de la variable 2 con la dimensión casilla electrónica de la variable 1

Correlaciones			
		Modernización de la Administración	Casilla Electrónica
Modernización de la Administración	Correlación de Pearson	1	.771**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
Casilla Electrónica	Correlación de Pearson	.771**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

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

**Interpretación:** La tabla 6 muestra una correlación positiva muy fuerte de 0,771 entre la variable "modernización de la administración" y la "casilla electrónica". Además, el valor de la significancia bilateral es 0,000, que es menor que el nivel de significancia comúnmente utilizado de 0,05. Por lo tanto, en este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto implica que existe una correlación significativa entre la modernización de la administración (variable 2) y la dimensión de la casilla electrónica (variable 1).

## V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general, se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa de 0.888 entre la variable de gobierno electrónico y la modernización de la administración en un municipio de La Libertad. Esto significa que al implementar acciones para mejorar el gobierno electrónico, también se mejorará la modernización de la administración en ese municipio. Sin embargo, se observa que un 10% de los encuestados de una entidad municipal de La Libertad considera que el gobierno electrónico es ineficiente, mientras que el 76% lo califica como nivel regular y solo el 14% lo considera eficiente. Estos resultados indican que existe una falta de implementación de estrategias y la creación de software para un gobierno electrónico eficiente en ese municipio.

Es importante destacar que la implementación de un gobierno electrónico eficiente puede tener efectos positivos en los trámites administrativos para los ciudadanos. Al mejorar los sistemas y procesos electrónicos, se pueden agilizar y simplificar los trámites, lo que beneficiaría a los administrados. Los resultados muestran una correlación positiva entre gobierno electrónico y modernización de la administración en el municipio de La Libertad. Sin embargo, se identifica una falta de implementación y eficiencia en el gobierno electrónico, lo que sugiere la necesidad de desarrollar estrategias y software adecuados para mejorar la administración y lograr efectos positivos en los trámites administrativos de los ciudadanos.

Aunado a ello, se contrasta con Martínez (2021), el cual comprobó que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con las entidades públicas, dado que coadyuva a mejorar la gestión pública local, así como incidir en hacer más eficientes y rápidos los trámites y procedimientos dentro de cada institución municipal, además tiene una repercusión positiva en el ciudadano al ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo físico al no ser necesario hacer trámites de forma presencial. Asimismo, Tello (2020) concluyó que tanto el gobierno electrónico como la modernización de la administración tienen relación, sin embargo, se configuran diversos obstáculos para la implementación de herramientas digitales, uno de los

factores es la designación de los recursos y la capacitación a los servidores públicos para la manipulación de las herramientas digitales para dar origen a un adecuado gobierno electrónico.

Además, Fernández (2020) desprendió que el 46.2% de los servidores públicos de las oficinas de Presupuesto y Contabilidad, Tesorería, Atención al Usuario y Recepción de documentos tienen un discernimiento bajo sobre gobierno electrónica. Así mismo, Aedo (2022) y Cosquillo (2022) determinaron que el gobierno electrónico y la modernización de la administración evidencian una correlación de ambas variables, en ese sentido, para un mayor desarrollo de un gobierno electrónico es necesario la inversión del gobierno regional para el desarrollo de los servicios digitales para que sea eficiente y eficaz.

Lo aludido por Vargas et al. (2017) meditarón que el gobierno electrónico es el medio más eficaz para la gestión pública a nivel internacional, con la transparencia y participación de los ciudadanos se logró la eficiencia en las decisiones. Según, Líppez y García (2015) indicó que la información brindada se dieron a costos reducidos logrando un impacto positivo con la implementación de un gobierno electrónico, fomentado la participación del ciudadano mediante canales de comunicación generando mayor transparencia para rendiciones de cuentas y tener la legitimidad de un excelente gobierno para las relaciones del Estado y la sociedad.

Por último, Machín et al. (2020) aludieron que los gobiernos debe estar orientado a la satisfacción del administrado y en la actualidad para que se logre es necesario la realización de acciones para el perfeccionamiento de un sistema moderno, fortaleciendo habilidades y actitudes que logren servicios eficientes.

Con respecto al objetivo específico 1, los resultados evidenciaron la relación entre la dimensión servicios digitales y modernización de la administración, obteniendo una considerable y significativa correlación positiva muy fuerte de ,764, lo cual se muestra que los servicios digitales no se desunen de la modernización de la administración, pues, al contrario, la implementación de herramientas y canales digitales dará al administrado otra visión para la entidad municipal y por ende estará más satisfecho por los servicios brindados teniendo la garantía de satisfacer su

petición y conocer el resultado brindado con rapidez, generando confianza para el actuar de la entidad entre administradores y administrados.

Según, Manríquez (2019) indicó que los servicios digitales, son herramientas que permiten cercanía con los administrados y con las demás instituciones públicas generando una mejor confianza en la gobernanza, la ayuda de los servicios digitales como aplicativos se relacionan con una excelente gestión pública, para una mejor innovación y tener una comunicación confiable entre todas las partes participantes de una entidad municipal. Además, Cosquillo (2022) determinó que el gobierno electrónico en los gobiernos regionales se ve mayor uso de los servicios digitales generando resultados eficientes y confiables dirigidos para el administrado.

Asimismo, Tello (2020), determinó estrategias para eliminar diversos factores y así tener un mejor gobierno electrónico con la ayuda de los aplicativos de los servicios digitales para la transparencia de portales y evitar obstáculos generando acceso a la información para el administrado. Aunado a lo indicado, Tharsila (2020) y Caluppi (2021) refieren que en la pandemia COVID-19 se vio intensificado los servicios digitales como herramientas o aplicativos y formaron parte de la administración del sector público adaptándose a un mundo de virtualidad generando la optimización de los servicios públicos. Por su parte, González et al. (2020) precisaron que los servicios digitales minimizan los costos en los servicios públicos, obteniendo resultados positivos con un gobierno electrónico para los administrados, lo cual simboliza un gran avance en la ciudadanía.

Finalmente, Ma (2017) acota que las instituciones gubernamentales necesitan estrategias para la participación de la ciudadanía para el desempeño y acceso de información mediante la calidad de los servicios digitales elemento que se asocia con la retroalimentación y satisfacción del ciudadano y que las entidades deben estar preparadas para adaptarse al cambio, es constante la renovación y actualización de los servicios digitales para una mejora en las instituciones teniendo una relación directa con la administración pública.

En cuanto al objetivo específico 2, los resultados determinaron una correlación positiva muy fuerte y significativa de ,793 entre la dimensión

digitalización de documentos y modernización de la administración, lo que implica que la documentación en físico no es idónea para el avance de la modernización de la administración, por lo cual es necesario implementar la digitalización de documentos reduciendo costos y pérdidas de documentos generando eficacia en los servicios públicos de una entidad municipal.

Según, Medina et al. (2021) quienes precisaron que los ciudadanos tienen una perspectiva de los servicios prestados en las entidades que no son eficientes, teniendo una repercusión en el gobierno electrónico. Los servicios prestados por un gobierno electrónico debe ser eficiente generando calidad del servicio para el bienestar de cubrir con las necesidades de obtener alguna respuesta e información por las entidades que sean pertinentes, sin ambigüedades. Incluso Fernández (2020) colige que el 46.2% de los administradores tienen un conocimiento bajo sobre gobierno electrónico. Esta conclusión sugiere que la calidad del servicio brindado por la entidad de un municipio a los administrados es de poca calidad. Es importante destacar que el bajo conocimiento sobre gobierno electrónico por parte de los administradores puede tener un impacto negativo en la prestación de servicios públicos digitales.

Por ello, concuerda con lo referido por Martínez (2021) ya que al implementar el gobierno electrónico, las entidades públicas pueden optimizar sus procesos internos, hacerlos más eficientes y reducir los tiempos de respuesta en los trámites y procedimientos administrativos. Esto implica una mejora en la gestión pública local, ya que se agilizan los flujos de información y se facilita la comunicación entre diferentes departamentos o áreas de una institución municipal. La digitalización de documentos ha ganado relevancia en el sector público en los últimos años. Según Díaz (2018), esta tendencia se ha vuelto significativa, lo que implica que cada vez más entidades gubernamentales están adoptando tecnologías digitales para almacenar y gestionar su documentación. Sin embargo, a pesar de los beneficios potenciales de la digitalización, existen desafíos que limitan su eficiencia.

Ello lo reafirma García (2018) el cual menciona que repercute en que la digitalización tiene un impacto significativo en la gestión de las entidades. Al permitir



la creación de procesos más prácticos y eficientes, la digitalización puede mejorar el uso de los recursos de una entidad y, en última instancia, beneficiar tanto a los servicios ofrecidos como a los ciudadanos.

Los resultados obtenidos en el marco del objetivo específico 3 advirtieron una correlación de ,771, por lo que existe una relación significativa y considerable entre casilla electrónica y modernización de la administración, en ese sentido, mientras la entidad municipal sume esfuerzos que mejoren la creación de casillas electrónica para la notificación directa al administrado con ellos aumentará la eficiencia destinado a los administrados para acoplarse a la modernización de la administración.

Según Díaz (2018) indicó que la casilla electrónica, es un componente importante en la modernización de la administración pública. Se refiere a una plataforma electrónica donde los ciudadanos y las entidades pueden recibir y enviar comunicaciones y notificaciones de forma segura y eficiente. La implementación de la casilla electrónica en la administración tiene como objetivo principal agilizar los trámites y procesos, reducir el uso de papel, mejorar la transparencia y facilitar la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales.

Asimismo, Martínez (2021) precisó algunas ventajas de utilizar una casilla electrónica que es tener una comunicación segura: La casilla electrónica ofrece un canal seguro para el intercambio de información entre los ciudadanos y la administración pública. Los mensajes y documentos se envían y reciben de forma encriptada, lo que garantiza la confidencialidad y la integridad de la información y notificaciones con alertas: A través de la casilla electrónica, los ciudadanos pueden recibir notificaciones y alertas sobre trámites, vencimientos, requerimientos u otras comunicaciones relevantes. Esto evita la pérdida de documentos o el extravío de notificaciones físicas. Además, ahorro de tiempo y costos: Al utilizar la casilla electrónica, los ciudadanos pueden realizar trámites de forma más rápida y eficiente, sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas gubernamentales. Además, se reduce el uso de papel y los gastos asociados a la impresión, envío y almacenamiento de documentos físicos.

Finalmente, Medina et al. (2021) quienes señalaron que es importante destacar que la implementación de la casilla electrónica debe ir acompañada de políticas de inclusión digital y educación para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso y conocimiento para utilizarla de manera efectiva. Además, es necesario establecer medidas de seguridad y privacidad robustas para proteger la información personal y evitar posibles vulnerabilidades en el sistema teniendo acceso las 24 horas: La casilla electrónica está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que permite a los ciudadanos acceder a su información y realizar trámites en cualquier momento que les sea conveniente.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que existió relación significativa que tiene una correlación positiva muy fuerte entre el gobierno electrónico con la Modernización de la administración de un municipio de La Libertad, 2023. Un enfoque en desarrollar mecanismos y estrategias para un gobierno electrónico eficiente es una meta valiosa que puede generar mejoras significativas en los trámites de los ciudadanos y administrados. El gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia, transparencia y participación en los servicios gubernamentales.
2. Respecto al objetivo específico 1, se determinó que existió correlación positiva muy fuerte significativa considerable entre servicios digitales con la modernización de la administración. Indicándose que si se implementa canales digitales, información publica y wed institucional, el administrado estará contento de utilizar los servicios brindados por la entidad demostrando satisfacción en los servicios digitales.
3. Sobre el objetivo específico 2, se determinó que existió relación significativa positiva muy fuerte entre la digitalización de documentos con la modernización de la administración. Se expresa que la digitalización de documentos llevaría a un eficaz y eficiente servicio público que brinde al administrado para generar satisfacción en la entidad de un municipio de La Libertad.
4. En cuando al objetivo específico 3, se estableció que existió una correlación significativa positiva muy fuerte considerable entre casilla electrónica y modernización de la administración. Advirtiéndole que mediante la casilla electronica generaría mejor las notificaciones reduciendo el costo del personal empleando menos recursos y dando más seguridad que le llegue directamente al administrado las respuestas brindada por la entidad de un municipio de La Libertad.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia Municipal, Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Sistema y Tecnologías de un municipio de La Libertad, elaborar un manual de operatividad de las herramientas digitales y realizar capacitaciones a los servidores públicos para brindar un servicio de calidad.
2. A la Gerencia de imagen institucional y Gerencia de Sistema y Tecnologías de un municipio de La Libertad, elaborar un software para la creación del aplicativo de Mesa de Partes Virtual y dicha herramienta sea viralizado a través de las redes sociales de la creación de Mesa de Partes Virtual para presentación de solicitudes con el fin de satisfacer al administrado y que pueda presentarlo de cualquier parte del Perú con el uso de las herramientas digitales.
3. A la Gerencia de Sistema y Tecnologías de un municipio de La Libertad, elaborar un software para la custodia de archivos de expedientes administrativos con contenga un sistema seguro y de esa manera se permita la digitalización de documentos de manera ordenada cronológicamente, con su respectivo número de expediente y de cada área específica, de esta forma se ahorra los recursos en la compra de papeles.
4. A la Gerencia de Sistema y Tecnologías de un municipio de La Libertad, elaborar un software para la creación de que los administrados tengan una casilla electrónica con su respectivo Manual al Usuario didáctico y amigable con la finalidad de que sean notificados directamente ahorrando los recursos económicos y logrando que se den respuesta de sus escritos o solicitudes ingresados.

## REFERENCIAS

- Aldairi, A., y Tawalbeh, L. (2017). Cyber Security Attacks on Smart Cities and Associated Mobile Technologies. *Procedia Computer Science*, 109, 1086- 1091. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.05.391>
- Arias Gonzales, J. (2021). Proyecto de tesis, Guía para la elaboración. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2020AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2020AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la pandemia perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Serviciospublicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-losciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Basantes, S. (2014), “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado el 10 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>.
- Barbosa, J. D. S., & Mota, F. P. B. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Revista de Administracao pública*, 56(4), 441–464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027x>
- Barboza, P. (2016). Los sistemas administrativos del estado peruano. Lima: Ideas Gubernamentales
- Barria, D., Gonzáles, B., y Cisternas, C. (2019). The literature on open government in spanish. Analysis of the dynamics of production and citation. *Revista Nóesis*, 28 (56), 22-42. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.3>
- Bernal, T. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Colombia: Person Educación
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C (1989). Calidad de servicio. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- BOZA DIBOS, BEATRIZ. “Buenas Prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna” (2011), Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición 9 CAD: Ciudadanos al

- Día, (2010). "Diseño de instructivo para mejora de la atención a la Ciudadanía en las entidades públicas a nivel nacional" Informe de consultoría elaborado para la Secretaría de Gestión Pública con el apoyo del Programa de Modernización de la Descentralización, marzo, Lima.
- Cano Yesined (2019), Control Interno y Gestión Administrativa en el Municipio Campamento, Colombia, 201
- Campos, S. y Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Caravaca, J., y Jorgelina, C. (2021). Have we never been modern? State's modernization plans in Argentina (2000-2019). *Revista de Sociología e Política*, 29 (77), 2-22. <https://doi.org/10.1590/1678-987321297706>.
- CEPAL. (2020). Informe especial COVID-19 N° 3: El desafío social en tiempos del COVID19. (Informe especial). Secretaría Ejecutiva de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45527/S2000325\\_e s. pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45527/S2000325_e_s.pdf)
- Cervantes Anaya, Dante. (2006). Manual de Derecho Administrativo. Editorial Rodhas. 5ta. Edición. Lima. Perú.
- Cosquillo, S. (2022). 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]. Archivo digital. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3)
- Coz Inga, P & Pérez Palma, J (2017). Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Repositorio Uncp: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1600>
- Chiara Galván (2017) las notificaciones electrónicas en la administración de justicia del Perú, 51-52. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio\\_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/31071190253ECCB30525817D0059612F/\\$FILE/ADMINISTR](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/31071190253ECCB30525817D0059612F/$FILE/ADMINISTR)

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed.) México: McGraw Hill
- Cruz Rojas, A (2021) Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*.
- Díaz, A. (2018). De la digitalización y los documentos conversos. *Revista Anabad*, 39 (3), 494-506. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067208>
- Dill'erva, Italo Felix. (11 de agosto de 2022). NUEVOS DESAFÍOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HACIA 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA. Obtenido de: <file:///C:/Users/pc-007/Desktop/DOCENCIA%20UNIVERSITARIA UNT/Derecho%20Administrativo/Semana%204-Principios%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20y%20Otros/adminunife,+12+Nuevos+desaf%C3%ADos-LECTURA.pdf>
- Durán, B. M. (2020) *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48280>.
- Dmitriev, M., Zolotareva, A., & Krapil, V. (2018). Administrative Processes Optimization Directions. On the Example of the Employment Service. *Public administration issues*, (1), 7-28. <https://ideas.repec.org/a/nos/vgmu00/2018i1p7-28.htm>
- Fabian Ríos, P.P (2020) *Gestión Municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* Fundación internacional para el desarrollo de gobiernos confiables (2008). "ISO IWA/4 Nuevo paradigma para construir políticas públicas desde lo local". Presentación en Medellín y Bogotá, México.
- Fernández, F. R. C. (2017). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso Unsa -2015 Arequipa*. Para optar el grado académico de: Doctor en Ciencias Empresariales, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. 38 Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfererc.pdf>

?seque

- Fernández, M.A (2016) Los servicios de atención al ciudadano por parte del sector público, un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso.
- Flores, S., y Nuñez, L. (2021). Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru. *Revista Alpha Centauri*, 2 (3), 140-164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian Case. *Revista Estudios de la Gestión*, (5), 147-179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Fresno, C. (2019). Metodología de la Investigación. Así de Fácil. Córdoba, Argentina: El Cid Editor. <https://cutt.ly/phgR8ZA>
- García, W. y Plasencia, J. (2020) Main aspects of informatization and Electronic Government. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14 (3), 123-149. <https://www.redalyc.org/journal/3783/378365834007/>
- García, C. (2018). Los procesos de digitalización en las Administraciones Públicas los otros documentos y expedientes de los que también nos tenemos que ocupar y preocupar. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, (9), 59-69.
- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://n9.cl/6y81o>
- Goitia, A. (2020) Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47484>.
- Henri Fayol (1916). Principios de la administración. Librería “El Ateneo” editorial. París.
- Heredia, A. (2016). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos ¿una o dos?, *Revista de archivos de Castilla y León*, (19), 155-172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6243665>
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional. (11 de agosto de 2022). Gestión Pública. Obtenido de:



[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

- Ishikawa, K (1994). *Introducción al control de calidad*. Editorial Diaz de Santos. España.
- Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Revista Information y Management*, 57 (3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Linares, M. E. (2019). *Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en gestión Pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Lima. Recuperado el 27 de septiembre del 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4674/TM%20ADGp%20L65%202019%20%20Linarez%20Melendez%20Edgardo%20%20.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>
- Limo, J. (2019). *La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional: <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2216>
- Louffat, E (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia – integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models Investigación de modelos de madurez de gobierno electrónico. *Sociología y Tecnociencia*, 11(EXTRA 1), 160–176. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Investigating-electronicgovernment-maturity-modelsSociologia-y-Tecnociencia.pdf>
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95 (1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>

- Machín, M., Sánchez, B., y López, M. (2020). Analyses and Projections of Public Service Management in Territories. *Revista Economía y Desarrollo*, 163 (1), 1-19. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025285842020000100002&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842020000100002&lang=es)
- Manríquez Fonseca, A. D. (2018). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía, diagnostico de portales web gobiernos locales en Mexico. Tesis Doctoral, 318. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Marco, Federico (2019) *Gestión y Administración en las organizaciones Morales*
- Mejía Márquez Luis Abel. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. 151. [http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021\\_Tesis\\_Mejia\\_Marquez%2C\\_Luis\\_Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021_Tesis_Mejia_Marquez%2C_Luis_Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, A. (2018). Gobernanza, buen gobierno y gestión documental. *Revista Anabad*, (3), 148-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067192>
- Mendoza. (2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Mohammed, K. N., & Atua, T. T. (2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-iraq of anbar. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1), 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>
- Montañéz, A., Pozo, C., y Prado, H. (2020). Emerging Public Management: some features from a theoretical perspective. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (89), 13-22. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641002/29062641002.pdf>
- Montesinos, L. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. *Políticas Públicas*, 1–118. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos\\_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mosquera, C. (2018). Entre la ética y la tecnología: sobre el nacimiento. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019I/MANUALES/I%20CICLO/FILOSOFIA%20Y%20ETICA.pdf>
- Moreira, M., e Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5 (8), 944-961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Ñaupas, N. y Villagomes, J. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Cuarta edición. Bogotá: Ediciones de la U
- Oltra, L. C., & Verdú, C. P. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. In Ager (Vol. 2020, Issue 29). <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Ordoñez, S. J. E., Toledo, D. A. D., & Campoverde, M. I. A. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>
- PCM. (2018). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública [Normas Legales]. *El Peruano*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-deModernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- Paco, W. (2021). Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH
- Pérez, C. L. (2021) La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4033>.
- Pillaca Samora, P. A. (2022). E-government for the development of latin american public service quality in times of covid - 19 : Systematic review of the literature. 6(4), 3293–3315. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834) *Ciencia*
- Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Revista Convergencia*, (73), 2- 22.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140514352017000100141](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140514352017000100141)

Proyecto de Ley. (2019). Transformación Digital del Sector Publico (Artículo Científico). Chile. <https://cutt.ly/khgWJGd>

Rodríguez, Y. S., Calderón, E. Á., Pérez, L. B., & Anlas, C. A. S. (2020). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Bibliotecas, Anales de Investigacion*, 16(1), 7–22. DOI:10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690

Rojas, B. y Sánchez, K. (2021). Gobernabilidad local en épocas de pandemia en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 5 (4), 47-62. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.768](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.768)

Rojas, N. (2016). Factores Sociodemográficos Relacionados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [tesis de posgrado]. Universidad Peruana Unión. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1102>.

Royo, M. S. (2018). El Gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 37(137), 175-177 . Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/42784183>

Schröder, P. (2016). Nueva gestión pública – aportes para el buen gobierno. Recuperado de <https://fnst.org/content/nueva-gestion-publica>

Socola M.M. (2020). Modernización de la Gestión Pública: Estrategias, instrumentos y dificultades de su implementación en Latinoamérica 2011 - 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55349>

Sopamoyo Cordova, R. E., Emilio, V. E. F., & Llerena, S. S. L. (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. 2215, 14357–14369. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1404](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404)

Sumba, R. (2014). Modelo de Gestión Administrativo para la competitividad de las microempresas en la Zona Sur de la Provincia de Manabí en la República de Ecuador. [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://cutt.ly/thgQBZZ>

Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-Government citizen report

- system (a Case Study of City113 App). *Revista Procedia Computer Science*, 124 (2017), 560-568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Tamayo, N. (2021). The Modernization of the Cuban Public Administration in a Development Key. Main Challenges. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9 (2), 1-13. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S23080132202100020010&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23080132202100020010&lang=es)
- Tejeda, L. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. [Informe de investigación, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toledo, M. (2016). El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabellí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5522>
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. [tesis de posgrado]. Universidad Nacional de Loja. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Torres A.D. (2020). Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2019 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45556/Torres\\_NAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45556/Torres_NAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tuano, P., Lallana, E., Garcia, L., & Alegre, A. (2017). Evolving an open e-governance index for network societies. *The Institute of Development Studies*, 1-32. Obtenido de [https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/13303/MAV\\_C\\_FMA\\_E-governance-index\\_\(Pr2\)Final\\_WEB.pdf](https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/13303/MAV_C_FMA_E-governance-index_(Pr2)Final_WEB.pdf)
- Vargas, D., Morales, M., Castillo, M., Dacosta, P., y Montañó, T. (2017). Gobierno electrónico como solución viable en la gestión pública boliviana para la eficiencia,

la transparencia y la participación ciudadana. Revista E-gobierno, (1), 85-114.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5856401>

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El gobierno electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. Espacios, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Nivel de Rango
<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>	Que el gobierno electrónico es la innovación de instrumentos para una institución, administra y almacena la documentación de forma digital con la ayuda de la tecnología logrando beneficio al ciudadano con las herramientas digitales para el desarrollo de un buen gobierno, García, W. Y Plasencia, J. (2020)	Según la definición de la variable gobierno electrónico será evaluada mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.	Servicios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web institucional</li> <li>• Información pública</li> <li>• Canales digitales</li> </ul>	Ordinal  Escala de Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [21 – 49>  Regular [50 – 78>  Bueno [79 – 105>
			Digitalización de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de partes virtual</li> <li>• Reproducción de documentos</li> </ul>		
			Casilla electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Trámites en línea</li> </ul>		
<b>Variable 2: Modernización de la</b>	Hacen referencia a las instituciones que son innovadas generando	Según la definición de la variable	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información</li> <li>• Atención de solicitudes</li> </ul>	Ordinal  Escala de Likert	Malo [21 – 49>
			Simplificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas digitales</li> <li>• Participación ciudadana</li> </ul>		



<b>Administración</b>	productividad en los servicios ofrecidos y transparencia para el ciudadano, las sociedades más modernas aplicaran en las instituciones la tecnología digital para el beneficio del ciudadano. Pliscoff, C. (2017).	modernización de la administración será evaluada mediante un instrumento a través de la escala de Likert – Ordinal.	administrativa		2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	[50 – 78>
			Canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la atención</li> </ul>		Bueno [79 – 105>

## 2. Instrumentos

Cuestionario del Gobierno Electrónico y Modernización de la Administración, con este cuestionario quieres obtener información sobre las últimas novedades, solicitamos tu colaboración, para responder a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y su información se mantendrá confidencial. Marque (X) la opción que considere correcta para cada uno, considerando una escala valorativa:

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

### INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Servicios Digitales</b>					
1	¿Antes de la pandemia por el Covid-19 los servicios digitales fueron mejores?					
2	Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad ¿Cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información?					
3	¿La entidad brinda medios digitales como Google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el ciudadano?					
4	¿Los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes?					
5	¿El otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada?					
6	¿Considera que la Web Institucional contiene todos los rubros que se necesita?					
7	¿Los canales digitales como Facebook, WhatsApp, entre otros, de la entidad brindan constante información adecuada y valiosa?					
	<b>Digitalización de documentos</b>	1	2	3	4	5
8	¿El ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es eficiente?					

9	¿Alguna vez la demora en la entrega o búsqueda de documentos le ha generado otros gastos adicionales?					
10	¿Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea digitalizada?					
11	¿Considera que la digitalización de la documentación coadyuvara a una mejor y constante eficiencia en beneficio de los recursos de la entidad?					
12	¿El costo de reproducción de los distintos documentos que solicito fue siempre razonable?					
13	¿La entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite?					
14	De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que la entidad mejora constantemente la digitalización del sistema para acceso a solicitudes o pedido de información?					
	<b>Casilla Electrónica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico?					
16	¿La entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar la respuesta de atención por correo electrónico?					
17	Cuando ha realizado algún trámite en la entidad ¿Los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención?					
18	¿La entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en los tramites de línea?					
19	¿La entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma para trámites en línea?					
20	¿Los tramites en línea cumple con las facilidades para el monitoreo de su solicitud?					

21	¿Se le notifica siempre con la información correcta por su correo electrónico?					
----	--	--	--	--	--	--

## INSTRUMENTO QUE MIDE: MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Eficacia</b>					
1	¿La entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público?					
2	¿La gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente?					
3	Según su experiencia, ¿La mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas?					
4	¿El uso del gobierno electrónico agiliza la atención de solicitudes o tramites?					
5	¿Para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso?					
6	¿Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales?					
7	¿En su opinión, la entidad le brinda respuestas oportunas a su solicitud?					
	<b>Simplificación Administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales recortara las etapas para una respuesta?					
9	¿La entidad siempre cumple sus expectativas en brindar respuesta rápida?					
10	¿Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros?					
11	¿Siempre que solicita información o realiza un trámite, la entidad le brinda la información conforme lo requirió?					
12	¿Según su experiencia, la entidad municipal le demora en dar respuesta a su solicitud?					
13	¿Consideras que los procesos administrativos en la entidad municipal demoran en darte una respuesta?					

14	¿En su solicitud le han pedido adjuntar documentos que obran también en poder de la entidad?					
	<b>Calidad de servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿La entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita?					
16	¿Los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable?					
17	¿Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente?					
18	Según su experiencia, ¿Constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad?					
19	¿La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible.?					
20	Según su experiencia, ¿Tuvo que esperar un buen rato para ingresar por mesa de partes alguna solicitud?					
21	¿Le orientan claramente al momento de solicitar alguna información a la entidad?					

3. Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.



**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



#### 4. Matriz evaluación por juicio de expertos

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Electrónico y Modernización de la Administración de un municipio de La Libertad, **2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

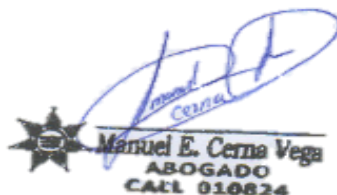
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Manuel E. Cerna Vega  
ABOGADO  
CALL 010624

Nombre completo: Manuel Eduardo Cerna Vega

DNI 73474065



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gerente general en la Municipalidad de Independencia
<b>Institución donde labora:</b>	Gerente de administración tributaria y renta
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X ) Contador Publico
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Maestría en Gestión Publica

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Servicios digitales, digitalización de documentos y casilla electrónica
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
<b>Cantidad de ítems:</b>	21

<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana
------------------------------	----------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 gobierno electrónico es la innovación de instrumentos para una institución, administra y almacena la documentación de forma digital con la ayuda de la tecnología logrando un modernización administrativa; mejorando la transparencia al beneficio del ciudadano teniendo una relación entre el ciudadano y el Estado, quiere lograr una comunicación continua e implementación de plataformas y simplificar los trámites administrativos teniendo los canales digitales adecuados para la mejora de una calidad de servicio. García, W. y Plasencia, J. (2020).

**Dimensión 1: Servicios Digitales**

Definición de la dimensión:

Aldairi, A., y Tawalbeh, L. (2017) sustenta que las herramientas digitales se fueron intensificado por la pandemia COVID-19, estos servicios ayudaron a la sociedad a realizar sus trámites de manera remota adaptándose a la virtualidad, siendo así las herramientas digitales se volvieron parte de la administración pública optimizando servicios públicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Wed institucional	1. ¿Antes de la pandemia por el Covid-19 los servicios digitales fueron mejores?	4	4	4	
Información pública	2. Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad ¿Cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información?	4	4	4	
Canales digitales	3. ¿La entidad brinda medios digitales como Google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el ciudadano?	4	4	4	
	4. ¿Los servicios digitales que brinda la entidad	4	4	4	

	para acceso a la información siempre son eficientes?				
	5. ¿El otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada?	4	4	4	
	6. ¿Considera que la Web Institucional contiene todos los rubros que se necesita?	4	4	4	
	7. ¿Los canales digitales como Facebook, WhatsApp, entre otros, de la entidad brindan constante información adecuada y valiosa?	4	4	4	

## Dimensión 2: Digitalización de documentos

Definición de la dimensión:

En la administración pública repercute y se relaciona con los servicios brindados a los ciudadanos logrando eficiencia y eficacia en la actualidad debido al gobierno digital que genera la virtualidad y los documentos protegidos almacenados en las herramientas digitales. García, C. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de partes virtual  Reproducción de documentos	8. ¿El ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	
	9. ¿Alguna vez la demora en la entrega o búsqueda de documentos le ha generado otros gastos adicionales?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea digitalizada?	4	4	4	
	11. ¿Considera que la digitalización de la documentación coadyuvara a una mejor y constante eficiencia en beneficio de los recursos de la entidad?	4	4	4	
	12. ¿El costo de reproducción de los distintos documentos que solicito fue siempre razonable?	4	4	4	
	13. ¿La entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de	4	4	4	

	trasladar su solicitud de información o trámite?				
	14. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que la entidad mejora constantemente la digitalización del sistema para acceso a solicitudes o pedido de información?	4	4	4	

### Dimensión 3: Casilla Electrónica

Definición de la dimensión:

Es de gran ayuda para el avance de los procesos, ya que toda notificación es derivada a la casilla electrónica en los procesos administrativos, deben contar con firma digital según la Ley N°27269. Chiara Galván (2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	15. ¿La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico?	4	4	4	
	16. ¿La entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar la respuesta de atención por correo electrónico?	4	4	4	
	17. Cuando ha realizado algún trámite en la entidad ¿Los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención?	4	4	4	
	18. ¿La entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en los tramites de línea?	4	4	4	
	19. ¿La entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma para trámites en línea?	4	4	4	
	20. ¿Los tramites en línea cumple con las facilidades para el monitoreo de su solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Se le notifica siempre con la información correcta por su correo electrónico?	4	4	4	

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA  
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS  
 Mg. GPC. Geancarlo Jefferson Gamarra Ibarra  
 SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN  
 Recibi Conforme

GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gerente general en la Municipalidad de Independencia
<b>Institución donde labora:</b>	Gerente de administración tributaria y renta
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X ) Contador Publico
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Maestría en Gestión Publica

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Eficacia, Simplificación administrativa y Calidad de servicio
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>

<b>Cantidad de ítems:</b>	21
<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Modernización de la Administración**

#### **Definición de la variable: Atención al ciudadano**

Pliscoff, C. (2017) hace referencia a las instituciones que son innovadas generando productividad en los servicios ofrecidos y transparencia para el ciudadano, las sociedades más modernas aplicaran en las instituciones la tecnología digital para el beneficio del ciudadano y evitar inconvenientes de roles políticas y siempre coordinando las actividades o las gestiones que será motivo de innovación.

#### **Dimensión 1: Eficacia**

Definición de la dimensión:

Referente a generar una gestión administrativa con fácil acceso sin burocracia para la satisfacción del ciudadano Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017).

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Acceso a la información</b>	1. ¿La entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público?	4	4	4	
	2. ¿La gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente?	4	4	4	
<b>Atención de solicitudes</b>	3. Según su experiencia, ¿La mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas?	4	4	4	
	4. ¿El uso del gobierno electrónico agiliza la atención de solicitudes o tramites?	4	4	4	
	5. ¿Para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso?	4	4	4	
	6. ¿Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales?	4	4	4	
	7. ¿En su opinión, la entidad le brinda respuestas oportunas a su solicitud?	4	4	4	



## Dimensión 2: Simplificación Administrativa

Definición de la dimensión:

Es la operación de quienes desean reducir conductas procesales administrativas y trámites engorrosos en cada trámite. Por tanto, también instruye diversas operaciones con sus tres ejes principales: simplificación normativa orientada a simplificar el tedioso trabajo legal, simplificación orgánica orientada a optimizar las entidades nacionales, y simplificación de trámites administrativos orientados a reducir los trámites proporcionales. Dmitriev, M., Zolotareva, A., & Krapil, V. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas digitales  Participación ciudadana	8. ¿Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales recortara las etapas para una respuesta?	4	4	4	
	9. ¿La entidad siempre cumple sus expectativas en brindar respuesta rápida?	4	4	4	
	10. ¿Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros?	4	4	4	
	11. ¿Siempre que solicita información o realiza un trámite, la entidad le brinda la información conforme lo requirió?	4	4	4	
	12. ¿Según su experiencia, la entidad municipal le demora en dar respuesta a su solicitud?	4	4	4	
	13. ¿Consideras que los procesos administrativos en la entidad municipal demoran en darte una respuesta?	4	4	4	
	14. ¿En su solicitud le han pedido adjuntar documentos que obran también en poder de la entidad?	4	4	4	

## Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es siempre estar innovando para alcanzar la modernización administrativa teniendo una percepción positiva en las entidades públicas para la satisfacción del ciudadano. Li, Y., y Shang, H. (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demora en la atención	15. ¿La entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita?	4	4	4	
	16. ¿Los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable?	4	4	4	
	17. ¿Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	
	18. Según su experiencia, ¿Constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad?	4	4	4	
	19. ¿La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible.?	4	4	4	
	20. Según su experiencia, ¿Tuvo que esperar un buen rato para ingresar por mesa de partes alguna solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Le orientan claramente al momento de solicitar alguna información a la entidad?	4	4	4	

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA  
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS  
 .....  
 Mg. GPC. Geancarlo Jefferson GAMARRA IBARRA  
 SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN  
 \_\_\_\_\_  
 Recibi Conforme

GEANCARLO JEFFERSON GAMARRA IBARRA

## GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/03/2015 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 04/06/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
GAMARRA IBARRA, GEANCARLO JEFFERSON DNI 70220622	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b>  Fecha de diploma: 20/12/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930 de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): CARLOS CÉSAR TRUJILLO VEGA.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Electrónico y Modernización de la Administración de un municipio de La Libertad, **2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

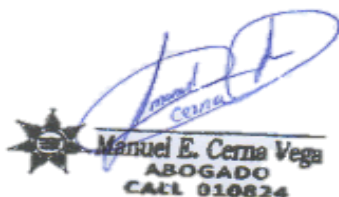
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Manuel E. Cerna Vega  
ABOGADO  
CALL 010824

Nombre completo: Manuel Eduardo Cerna Vega

DNI 73474065

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carlos César Trujillo Vega
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asesor de tesis
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Trujillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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 (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Servicios digitales, digitalización de documentos y casilla electrónica
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
<b>Cantidad de ítems:</b>	21
<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 gobierno electrónico es la innovación de instrumentos para una institución, administra y almacena la documentación de forma digital con la ayuda de la tecnología logrando un modernización administrativa; mejorando la transparencia al beneficio del ciudadano teniendo una relación entre el ciudadano y el Estado, quiere lograr una comunicación continua e implementación de plataformas y simplificar los trámites administrativos teniendo los canales digitales adecuados para la mejora de una calidad de servicio. García, W. y Plasencia, J. (2020).

#### Dimensión 1: Servicios Digitales

Definición de la dimensión:

Aldairi, A., y Tawalbeh, L. (2017) sustenta que las herramientas digitales se fueron intensificado por la pandemia COVID-19, estos servicios ayudaron a la sociedad a realizar sus trámites de manera remota adaptándose a la virtualidad, siendo así las herramientas digitales se volvieron parte de la administración pública optimizando servicios públicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Wed institucional  Información pública  Canales digitales	1. ¿Antes de la pandemia por el Covid-19 los servicios digitales fueron mejores?	4	4	4	
	2. Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad ¿Cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información?	4	4	4	
	3. ¿La entidad brinda medios digitales como Google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el ciudadano?	4	4	4	
	4. ¿Los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes?	4	4	4	
	5. ¿El otorgamiento de información pública a través de medios de	4	4	4	

	internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada?				
6.	¿Considera que la Web Institucional contiene todos los rubros que se necesita?	4	4	4	
7.	¿Los canales digitales como Facebook, WhatsApp, entre otros, de la entidad brindan constante información adecuada y valiosa?	4	4	4	

## Dimensión 2: Digitalización de documentos

Definición de la dimensión:

En la administración pública repercute y se relaciona con los servicios brindados a los ciudadanos logrando eficiencia y eficacia en la actualidad debido al gobierno digital que genera la virtualidad y los documentos protegidos almacenados en las herramientas digitales. García, C. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de partes virtual  Reproducción de documentos	8. ¿El ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	
	9. ¿Alguna vez la demora en la entrega o búsqueda de documentos le ha generado otros gastos adicionales?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea digitalizada?	4	4	4	
	11. ¿Considera que la digitalización de la documentación coadyuvara a una mejor y constante eficiencia en beneficio de los recursos de la entidad?	4	4	4	
	12. ¿El costo de reproducción de los distintos documentos que solicito fue siempre razonable?	4	4	4	
	13. ¿La entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite?	4	4	4	
	14. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que la entidad mejora	4	4	4	



	constantemente la digitalización del sistema para acceso a solicitudes o pedido de información?				
--	---	--	--	--	--

### Dimensión 3: Casilla Electrónica

Definición de la dimensión:

Es de gran ayuda para el avance de los procesos, ya que toda notificación es derivada a la casilla electrónica en los procesos administrativos, deben contar con firma digital según la Ley N°27269. Chiara Galván (2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	15. ¿La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico?	4	4	4	
	16. ¿La entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar la respuesta de atención por correo electrónico?	4	4	4	
	17. Cuando ha realizado algún trámite en la entidad ¿Los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención?	4	4	4	
	18. ¿La entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en los tramites de línea?	4	4	4	
	19. ¿La entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma para trámites en línea?	4	4	4	
	20. ¿Los tramites en línea cumple con las facilidades para el monitoreo de su solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Se le notifica siempre con la información correcta por su correo electrónico?	4	4	4	



Mg. Carlos César Trujillo Vega

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carlos César Trujillo Vega
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asesor de tesis
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Trujillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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 (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Eficacia, Simplificación administrativa y Calidad de servicio
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
<b>Cantidad de ítems:</b>	21
<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Modernización de la Administración

### Definición de la variable: Atención al ciudadano

Pliscoff, C. (2017) hace referencia a las instituciones que son innovadas generando productividad en los servicios ofrecidos y transparencia para el ciudadano, las sociedades más modernas aplicaran en las instituciones la tecnología digital para el beneficio del ciudadano y evitar inconvenientes de roles políticas y siempre coordinando las actividades o las gestiones que será motivo de innovación.

### Dimensión 1: Eficacia

Definición de la dimensión:

Referente a generar una gestión administrativa con fácil acceso sin burocracia para la satisfacción del ciudadano Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	1. ¿La entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público?	4	4	4	
	2. ¿La gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente?	4	4	4	
Atención de solicitudes	3. Según su experiencia, ¿La mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas?	4	4	4	
	4. ¿El uso del gobierno electrónico agiliza la atención de solicitudes o tramites?	4	4	4	
	5. ¿Para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso?	4	4	4	
	6. ¿Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales?	4	4	4	
	7. ¿En su opinión, la entidad le brinda respuestas oportunas a su solicitud?	4	4	4	

### Dimensión 2: Simplificación Administrativa

Definición de la dimensión:

Es la operación de quienes desean reducir conductas procesales administrativas y trámites engorrosos en cada trámite. Por tanto, también instruye diversas operaciones con sus tres ejes principales: simplificación normativa orientada a simplificar el tedioso trabajo legal, simplificación orgánica orientada a optimizar las entidades nacionales, y simplificación de trámites administrativos orientados a

reducir los trámites proporcionales. Dmitriev, M., Zolotareva, A., & Krapil, V. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas digitales  Participación ciudadana	8. ¿Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales recortara las etapas para una respuesta?	4	4	4	
	9. ¿La entidad siempre cumple sus expectativas en brindar respuesta rápida?	4	4	4	
	10. ¿Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros?	4	4	4	
	11. ¿Siempre que solicita información o realiza un trámite, la entidad le brinda la información conforme lo requirió?	4	4	4	
	12. ¿Según su experiencia, la entidad municipal le demora en dar respuesta a su solicitud?	4	4	4	
	13. ¿Consideras que los procesos administrativos en la entidad municipal demoran en darte una respuesta?	4	4	4	
	14. ¿En su solicitud le han pedido adjuntar documentos que obran también en poder de la entidad?	4	4	4	

### Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es siempre estar innovando para alcanzar la modernización administrativa teniendo una percepción positiva en las entidades públicas para la satisfacción del ciudadano. Li, Y., y Shang, H. (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	15. ¿La entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita?	4	4	4	
	16. ¿Los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable?	4	4	4	
	17. ¿Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	

Demora en la atención	18. Según su experiencia, ¿Constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad?	4	4	4	
	19. ¿La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible.?	4	4	4	
	20. Según su experiencia, ¿Tuvo que esperar un buen rato para ingresar por mesa de partes alguna solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Le orientan claramente al momento de solicitar alguna información a la entidad?	4	4	4	




---

Mg. Carlos César Trujillo Vega

**Resultado**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TRUJILLO VERA, CARLOS CESAR DNI 43937282	<b>BACHILLER EN EDUCACIÓN</b> Fecha de diploma: 18/11/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
TRUJILLO VEGA, CARLOS CESAR DNI 43937282	<b>MAESTRO EN DERECHO MENCION: DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO</b> Fecha de diploma: 20/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/04/2015 Fecha egreso: 28/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
TRUJILLO VEGA, CARLOS CESAR DNI 43937282	<b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS</b> Fecha de diploma: 28/06/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
TRUJILLO VEGA, CARLOS CESAR DNI 43937282	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 19/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JULIO FRANCISCO CHUMBIAUCA CASTILLO.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**, de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Electrónico y Modernización de la Administración de un municipio de La Libertad, **2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

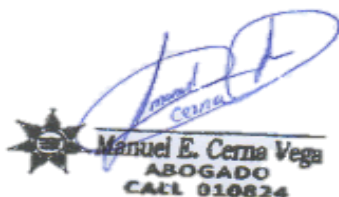
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Manuel E. Cerna Vega  
ABOGADO  
CALL 010824

Nombre completo: Manuel Eduardo Cerna Vega

DNI 73474065



## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Julio Francisco Chumbiauca Castillo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista Regional de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de Amazonas
<b>Institución donde labora:</b>	OSINERMING
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X ) Contador Publico
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Administración de Negocio.

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Servicios digitales, digitalización de documentos y casilla electrónica
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
<b>Cantidad de ítems:</b>	21
<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 gobierno electrónico es la innovación de instrumentos para una institución, administra y almacena la documentación de forma digital con la ayuda de la tecnología logrando un modernización administrativa; mejorando la transparencia al beneficio del ciudadano teniendo una relación entre el ciudadano y el Estado, quiere lograr una comunicación continua e implementación de plataformas y simplificar los trámites administrativos teniendo los canales digitales adecuados para la mejora de una calidad de servicio. García, W. y Plasencia, J. (2020).

#### Dimensión 1: Servicios Digitales

Definición de la dimensión:

Aldairi, A., y Tawalbeh, L. (2017) sustenta que las herramientas digitales se fueron intensificado por la pandemia COVID-19, estos servicios ayudaron a la sociedad a realizar sus trámites de manera remota adaptándose a la virtualidad, siendo así las herramientas digitales se volvieron parte de la administración pública optimizando servicios públicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Wed institucional Información pública Canales digitales	1. ¿Antes de la pandemia por el Covid-19 los servicios digitales fueron mejores?	4	4	4	
	2. Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad ¿Cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información?	4	4	4	
	3. ¿La entidad brinda medios digitales como Google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el ciudadano?	4	4	4	
	4. ¿Los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes?	4	4	4	
	5. ¿El otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la	4	4	4	

	entidad es siempre la más adecuada?				
6.	¿Considera que la Web Institucional contiene todos los rubros que se necesita?	4	4	4	
7.	¿Los canales digitales como Facebook, WhatsApp, entre otros, de la entidad brindan constante información adecuada y valiosa?	4	4	4	

## Dimensión 2: Digitalización de documentos

Definición de la dimensión:

En la administración pública repercute y se relaciona con los servicios brindados a los ciudadanos logrando eficiencia y eficacia en la actualidad debido al gobierno digital que genera la virtualidad y los documentos protegidos almacenados en las herramientas digitales. García, C. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de partes virtual  Reproducción de documentos	8. ¿El ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	
	9. ¿Alguna vez la demora en la entrega o búsqueda de documentos le ha generado otros gastos adicionales?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea digitalizada?	4	4	4	
	11. ¿Considera que la digitalización de la documentación coadyuvara a una mejor y constante eficiencia en beneficio de los recursos de la entidad?	4	4	4	
	12. ¿El costo de reproducción de los distintos documentos que solicito fue siempre razonable?	4	4	4	
	13. ¿La entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite?	4	4	4	
	14. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que la entidad mejora constantemente la	4	4	4	

	digitalización del sistema para acceso a solicitudes o pedido de información?				
--	---	--	--	--	--

### Dimensión 3: Casilla Electrónica

Definición de la dimensión:

Es de gran ayuda para el avance de los procesos, ya que toda notificación es derivada a la casilla electrónica en los procesos administrativos, deben contar con firma digital según la Ley N°27269. Chiara Galván (2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	15. ¿La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico?	4	4	4	
	16. ¿La entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar la respuesta de atención por correo electrónico?	4	4	4	
	17. Cuando ha realizado algún trámite en la entidad ¿Los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención?	4	4	4	
	18. ¿La entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en los tramites de línea?	4	4	4	
	19. ¿La entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma para trámites en línea?	4	4	4	
	20. ¿Los tramites en línea cumple con las facilidades para el monitoreo de su solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Se le notifica siempre con la información correcta por su correo electrónico?	4	4	4	

**CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO**

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Julio Francisco Chumbiauca Castillo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista Regional de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de Amazonas
<b>Institución donde labora:</b>	OSINERMING
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X ) Contador Publico
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Administración de Negocio.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de instrumento de gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Autor (a):</b>	Manuel Eduardo Cerna Vega
<b>Objetivo:</b>	Medir el gobierno electrónico y modernización de la administración
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	85 ciudadanos
<b>Dimensiones:</b>	Eficacia, Simplificación administrativa y Calidad de servicio
<b>Confiabilidad:</b>	0,902
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno [21 – 49>, Regular [50 – 78> y Malo [79 – 105>
<b>Cantidad de ítems:</b>	21

<b>Tiempo de aplicación:</b>	1 semana
------------------------------	----------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno electrónico, elaborado por Manuel Eduardo Cerna Vega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Modernización de la Administración

#### Definición de la variable: Atención al ciudadano

Pliscoff, C. (2017) hace referencia a las instituciones que son innovadas generando productividad en los servicios ofrecidos y transparencia para el ciudadano, las sociedades más modernas aplicaran en las instituciones la tecnología digital para el beneficio del ciudadano y evitar inconvenientes de roles políticas y siempre coordinando las actividades o las gestiones que será motivo de innovación.

#### Dimensión 1: Eficacia

Definición de la dimensión:

Referente a generar una gestión administrativa con fácil acceso sin burocracia para la satisfacción del ciudadano Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	1. ¿La entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público?	4	4	4	
	2. ¿La gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente?	4	4	4	
Atención de solicitudes	3. Según su experiencia, ¿La mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas?	4	4	4	
	4. ¿El uso del gobierno electrónico agiliza la atención de solicitudes o tramites?	4	4	4	
	5. ¿Para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso?	4	4	4	
	6. ¿Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales?	4	4	4	
	7. ¿En su opinión, la entidad le brinda respuestas oportunas a su solicitud?	4	4	4	

#### Dimensión 2: Simplificación Administrativa

Definición de la dimensión:

Es la operación de quienes desean reducir conductas procesales administrativas y trámites engorrosos en cada trámite. Por tanto, también instruye diversas



operaciones con sus tres ejes principales: simplificación normativa orientada a simplificar el tedioso trabajo legal, simplificación orgánica orientada a optimizar las entidades nacionales, y simplificación de trámites administrativos orientados a reducir los trámites proporcionales. Dmitriev, M., Zolotareva, A., & Krapil, V. (2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas digitales  Participación ciudadana	8. ¿Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales recortara las etapas para una respuesta?	4	4	4	
	9. ¿La entidad siempre cumple sus expectativas en brindar respuesta rápida?	4	4	4	
	10. ¿Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros?	4	4	4	
	11. ¿Siempre que solicita información o realiza un trámite, la entidad le brinda la información conforme lo requirió?	4	4	4	
	12. ¿Según su experiencia, la entidad municipal le demora en dar respuesta a su solicitud?	4	4	4	
	13. ¿Consideras que los procesos administrativos en la entidad municipal demoran en darte una respuesta?	4	4	4	
	14. ¿En su solicitud le han pedido adjuntar documentos que obran también en poder de la entidad?	4	4	4	

### Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es siempre estar innovando para alcanzar la modernización administrativa teniendo una percepción positiva en las entidades públicas para la satisfacción del ciudadano. Li, Y., y Shang, H. (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	15. ¿La entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita?	4	4	4	
	16. ¿Los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable?	4	4	4	

Demora en la atención	17. ¿Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente?	4	4	4	
	18. Según su experiencia, ¿Constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad?	4	4	4	
	19. ¿La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible.?	4	4	4	
	20. Según su experiencia, ¿Tuvo que esperar un buen rato para ingresar por mesa de partes alguna solicitud?	4	4	4	
	21. ¿Le orientan claramente al momento de solicitar alguna información a la entidad?	4	4	4	

**CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO**

The image shows a handwritten signature in blue ink. Below the signature is a circular official stamp. The text within the stamp includes 'UNIVERSIDAD DE CUENCA' at the top, 'FACULTAD DE CIENCIAS' on the left, 'CENECU' in the center, and 'CENECU' at the bottom. The signature overlaps the stamp.

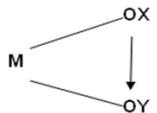
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082</p>	<p><b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA</b></p> <p>Fecha de diploma: 25/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 14/05/2012 Fecha egreso: 02/12/2014</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i></p>
<p>CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082</p>	<p><b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b></p> <p>Fecha de diploma: 17/01/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 03/04/2000 Fecha egreso: 06/08/2004</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i></p>
<p>CHUMBIAUCA CASTILLO, JULIO FRANCISCO DNI 40795082</p>	<p><b>CONTADOR PÚBLICO</b></p> <p>Fecha de diploma: 22/09/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i></p>

## 6. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno electrónico y la modernización de la administración en una entidad municipal de La Libertad - 2023							
AUTOR: Cerna Vega Manuel Eduardo							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b> Es aquel que mediante los servicios digitales brinden una correcta información para el ciudadano y que los actos administrativo se minimicen los costos y el tiempo en una entidad municipal, tal como lo indican (Montesinos, 2017).				
¿Cómo se relaciona el Gobierno electrónico y la Modernización de la Administración en una entidad municipal de La Libertad, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico con la Modernización de la Administración Pública en una entidad municipal de La Libertad, 2023	El Gobierno Electrónico se relaciona con la modernización de la Administración Pública en una entidad municipal de La Libertad, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Servicios digitales	Wed institucional Información pública Canales digitales	1 - 7	Nunca (1) , casi nunca (2) , a veces (3), casi siempre(4), siempre (5)	Malo [21 – 49>  Regular [50 – 78>  Bueno [79 – 105>
			Digitalización de documentos	Mesa de partes virtual Reproducción de documentos	8 -14		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Casilla electrónica	Correo electrónico	15-21		
				Trámites en línea			

¿En qué medida se relaciona los servicios digitales con la modernización con la administración pública?	Determinar la relación entre los servicios digitales con la modernización de la administración pública	Los servicios digitales se relacionan con la modernización de la administración pública	<b>Variable 2: Modernización de la Administración</b>  García (2018) refiere actuar de forma primordial bajo la política de modernización de la administración, ya que se pasa de una sociedad tradicional a una moderna con un desarrollo progresivo obteniendo resultados eficaces gracias a la tecnológica que se encuentra interrelacionado con todas las áreas de una entidad municipal.				
¿En qué medida se relaciona la digitalización de documentos con la modernización de la administración pública?	Determinar la relación entre la digitalización de documentos con la modernización en la administración pública	La digitalización de documentos se relaciona con la modernización en la administración pública	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿En qué medida se relaciona la casilla electrónica con la modernización de la administración pública?	Determinar la relación entre la casilla electrónica con la modernización de la administración pública.	La casilla electrónica se relaciona con la modernización de la administración pública.	Eficacia	Acceso a la información Atención de solicitudes	1-7	Nunca (1) , casi nunca (2) , a veces (3), casi siempre(4), siempre (5)	Malo [21 – 49>  Regular [50 – 78>
			Simplificación administrativa	Herramientas digitales Participación ciudadana	8-14		Bueno [79 – 105>
			calidad de servicio	Demora en la atención	15-21		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional</p>  <pre> graph TD   M --- Ox   M --- Oy   Ox --&gt; Oy </pre> <p><b>Donde:</b></p> <p>M: Muestra  Ox: Valor de la variable uno: <b>Gobierno Electrónico</b>  Oy: Valor de la variable dos: <b>Modernización de la Administración</b>  ↓: Correlación</p>	<p><b>Población:</b>  Encuesta a una población 85 ciudadanos en una entidad del estado</p> <p><b>Muestra:</b>  Cuestionario a una población 85 funcionarios en una entidad del estado</p>	<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Manuel Eduardo Cerna Vega</p> <p><b>Variable 2: Modernización de la Administración</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Manuel Eduardo Cerna Vega</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>

## 7. Confiabilidad

### Variable :GOBIERNO ELECTRÓNICO

Resumen de procesamientos de caso

		N	%
Casos	valido	42	100%
	excluido	0	0.0
	total	42	100

a. La eliminación de la lista se basa en todas las variables

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.87	42

**Variable : MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN**

Resumen de procesamientos de caso

		N	%
Casos	valido	42	100%
	excluido	0	0.0
	total	42	100

a. La eliminación de la lista se basa en todas las variables

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8	



## 8. Prueba de normalidad

Se siguieron los siguientes pasos para analizar las variables gobierno electrónico y modernización de la administración.

Prueba de Normalidad para la Hipótesis general

• Nivel de Significancia:  $\alpha$ : ( $0 < \alpha < 1$ ); donde  $\alpha = 0,05$

• Decisión:

Si Sig.  $p < \text{Sig. } \alpha$  = Se rechaza  $H_0$

Si Sig.  $p > \text{Sig. } \alpha$  = Se acepta  $H_0$

Kolmogorov-Smirnov:  $n > 50$

Shapiro-Wilk:  $n \leq 50$

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0.139	42	0.041	0.928	42	0.011
Modernización de la administración	0.108	42	.200*	0.948	42	0.054

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**BASES DE DATOS:**

GOBIERNO ELECTRÓNICO																					total	
N°	SERVICIOS DIGITALES							DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS							CASILLA ELECTRÓNICA							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	81
2	1	2	1	2	2	3	3	4	2	5	5	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	57
3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	54
4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	52
5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	2	2	5	4	4	1	2	1	4	4	52
6	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	66
7	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	4	3	3	2	3	5	3	1	3	3	1	56
8	4	2	1	2	3	2	3	4	4	5	5	2	2	2	2	5	3	2	1	2	2	58
9	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	1	3	49
10	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	72
11	1	2	4	3	3	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
12	1	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	74
13	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	68
14	3	1	1	3	4	2	2	2	3	5	5	3	3	2	2	5	3	1	1	2	1	54
15	3	3	4	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	5	4	3	2	3	4	60
16	1	1	1	1	2	2	2	1	5	5	3	3	3	2	1	5	2	1	1	5	5	52
17	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	49
18	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	2	3	3	5	4	1	3	3	3	3	74
19	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	5	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	55
20	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	53
21	2	4	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	76
22	1	3	2	3	2	1	2	4	4	5	5	4	3	3	2	5	2	3	4	2	3	63
23	2	3	1	3	4	4	4	4	3	5	5	2	2	2	1	4	3	3	2	4	3	64
24	5	4	5	4	3	3	5	4	2	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	88
25	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	53
26	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	66
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
28	2	4	2	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	4	5	3	2	3	3	4	67
29	2	2	1	1	2	1	1	1	4	5	5	2	2	2	2	4	2	2	1	1	3	46
30	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	85
31	1	2	3	3	5	3	5	1	1	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	78
32	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	55
33	5	5	1	1	1	1	2	1	1	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	42
34	3	1	1	1	2	2	3	3	4	5	5	3	3	3	2	4	3	2	1	2	1	54
35	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	61
36	1	2	1	1	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	2	5	80

37	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	67
38	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	60
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
40	2	1	2	2	3	2	3	1	4	5	5	4	4	2	1	5	3	4	1	5	1	60
41	2	2	3	1	2	2	4	1	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	59
42	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	2	4	66

MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

N°	EFICACIA							SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA							CALIDAD DE SERVICIO							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	83
2	2	1	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	1	1	1	3	3	5	4	65
3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	57
4	2	1	5	4	2	5	2	5	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	4	4	4	60
5	1	1	2	5	5	5	4	4	1	1	3	1	5	3	1	1	4	1	4	3	2	57
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
7	3	1	4	5	4	4	2	4	2	1	3	4	5	3	1	2	2	3	3	3	2	61
8	1	1	1	5	3	5	2	5	2	2	2	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	56
9	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	3	59
10	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	70
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
12	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	69
13	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	67
14	4	2	3	3	2	5	2	5	1	2	3	5	5	2	3	2	1	3	2	4	3	62
15	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	59
16	3	1	2	1	3	5	1	2	1	1	2	5	5	5	1	2	1	4	3	5	1	54
17	3	3	1	1	1	5	1	5	1	2	3	1	1	3		3	3	3	3	2	2	47
18	4	2	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	73
19	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	2	3	61
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
21	5	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	2	4	75
22	3	2	3	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	72
23	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	77
25	2	1	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57
26	3	3	3	3	3	2	5	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	65
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
28	4	1	4	3	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	4	3	58
29	2	1	1	3	2	5	2	5	2	2	2	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	60
30	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	83

31	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	79
32	3	2	4	4	2	5	2	5	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	67
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	45
34	4	1	4	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	3	71
35	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	57
36	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	81
37	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	64
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	100
40	4	2	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	3	71
41	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	58
42	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	63

## 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.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y modernización de la administración en un municipio de La Libertad, 2023", cuyo autor es CERNA VEGA MANUEL EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07637233 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 06-08-2023 17:04:11

Código documento Trilce: TRI - 0611992