



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de
una entidad de defensa al consumidor de Lima 2020-2023**

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

AUTORA:

Castro Cavagnaro de Trigoso, Mercedes Dora Ilis (orcid.org/0009-0008-9699-4367)

ASESORES:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y porque sin Él no hubiera podido culminar con mi trabajo de investigación.

A mi madre, por haberme inculcado perseverar en mejorar mi educación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado y sostenido durante todo el proceso de investigación.

A mi esposo y a mis hijos, por su apoyo, sin ellos no lo hubiera logrado; a mis Profesores de la UCV y a mi maestro Asesor de Tesis por sus enseñanzas; a los colaboradores que me apoyaron con las encuestas, por su valioso aporte.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	19
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.....	20
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.5 PROCEDIMIENTOS	24
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	24
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 Población	20
Tabla 2 Muestra	21
Tabla 3 Validadores de los instrumentos.....	23
Tabla 4 Estadística de fiabilidad.....	24
Tabla 5 Frecuencia del gobierno electrónico.....	27
Tabla 6 Niveles de la gestión administrativa	27
Tabla 7 Dimensión planificación.....	27
Tabla 8 Dimensión organización	28
Tabla 9 Dimensión dirección	28
Tabla 10 Dimensión control.....	28
Tabla 11 Prueba de normalidad	29
Tabla 12 Correlación entre gobierno electrónico y gestión administrativa	30
Tabla 13 Correlación : dimensión planificación y gobierno electrónico	30
Tabla 14 Correlación : dimensión organización y gobierno electrónico	30
Tabla 15 Correlación: dimensión dirección y gobierno electrónico	31
Tabla 16 Correlación: dimensión control y gobierno electrónico.....	31

RESUMEN

El gobierno electrónico en las instituciones públicas cumple un papel fundamental y global para el logro satisfactorio en la gestión administrativa, por lo que esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de Defensa al consumidor de Lima, 2020-2023. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, transversal, no experimental. Se utilizó como técnica adecuada y conveniente a la encuesta para recoger información a través del instrumento cuestionario, el cual fue validado por 3 jueces expertos, habiéndose acreditado su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. La Población estuvo conformado por 141 colaboradores de una entidad de Defensa al consumidor de Lima, a la que se aplicó la fórmula de poblaciones finitas para determinar su tamaño y arrojó la muestra para 105 colaboradores. El análisis descriptivo inferencial se realizó con el software SPSS versión 25 y la prueba de normalidad que se siguió fue la de Kolmogorov Smirnov, habiéndose usado para la prueba de hipótesis, la de Rho de Spearman cuyo valor fue 0,705 con nivel de sig. 0,000, lo que permitió la comprobación de un nivel de correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la modernización administrativa. Se concluye que, estableció una correlación significativa estadísticamente entre gobierno electrónico y modernización administrativa, aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: gobierno electrónico, gestión administrativa, transparencia, planificación.

Abstract

E-government in public institutions plays a fundamental and global role for the satisfactory achievement of administrative management, so this research aimed to determine the relationship between e-government and the administrative management of a consumer protection entity in Lima, 2020-2023. The methodology used was quantitative approach, correlational design, cross-sectional, non-experimental. The survey was used as an appropriate and convenient technique to collect information through the questionnaire instrument, which was validated by 3 expert judges, and its reliability was accredited by Cronbach's Alpha. The population consisted of 141 employees of a consumer protection entity in Lima, to which the finite population formula was applied to determine its size and yielded a sample of 105 employees. The descriptive inferential analysis was carried out with SPSS software version 25 and the normality test used was the Kolmogorov Smirnov test, and Spearman's Rho test was used for the hypothesis test, whose value was 0.705 with a sig. level of 0.000, which allowed the verification of a high level of positive correlation between e-government and administrative modernization. It is concluded that, it established a statistically significant correlation between e-government and administrative modernization, accepting the alternative hypothesis.

Keywords: E-government, Administrative Modernization, transparency, planning.

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos electrónicos cumplen un papel fundamental para el desarrollo en las entidades públicas, es por ello que nace la necesidad de realizar este estudio debiendo señalar que se requiere de manera urgente el desarrollo de diversas herramientas tecnológicas, informáticas y de comunicación dentro de los procesos administrativos para un mejoramiento de calidad y eficiencia (Quispe, 2022).

Frente a la realidad internacional, se aplicó una encuesta por parte del gobierno electrónico de la ONU sustentando que existen naciones con baja implementación del gobierno digital con un índice de 0.35 correspondiente a una escala de 0 a 1 a nivel del mundo, debido a estas cifras se debe mejorar la inclusión digital en los servicios públicos y conectarse con el gobierno debiendo utilizar herramientas digitales de calidad enfocado en los países de la India, Brasil, Sudáfrica y México dando énfasis a mejorar la estructura digital del gobierno (Cenderello, 2022). Por otro lado, Egipto cumple solo el 2% de aceptación en los diferentes servicios electrónicos, no obstante, en Francia existen una serie de problemas de corrupción en función al uso tecnológico en las diversas entidades del estado desde la rendición de cuentas, aspectos gubernamental y transparencia (Wellalage et al., 2019).

De tal manera al desarrollar modernización en la gestión administrativa de todo Latinoamérica se requiere aplicar un gobierno electrónico que brinde servicios eficientes y de calidad a en los procesos administrativos; frente a los cambios políticos, culturales y económicos al brindar servicios de calidad al usuario incrementando tecnologías a los servicios estatales (Zambrado et al., 2020).

A nivel nacional, se realizó un ranking revelando que Perú se encontró en el puesto 111 al aplicar tecnologías de información frente al gobierno electrónico sabiendo que el internet no es óptimo en su desarrollo bajo tramites, licencias, pagos y acceso a la información de consultas y entre otros. De tal manera existe aún falta de progreso en brindar una atención de calidad y ágil, no dando prioridad el servicio de la ciudadanía, en algunos casos no es amigable o accesible ya que solo utiliza 100 aplicativos con servicios gubernamentales (Diario Gestión, 2018).

En el mismo contexto se realizó un estudio donde existen 177 entidades públicas de 2,363 que si se encuentran protegidas frente a hacker, a pesar de ello existe falta de capacitación en los diferentes servidores públicos con respecto al uso de plataformas gubernamentales que no presentan estándares tecnológicos, en algunas ocasiones presentan caída de software y robo de información valiosa por los diferentes ataques de ciberseguridad (Agurto, 2023).

Dentro de este esquema nacional la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017, que fue aprobada mediante el Decreto Supremo N° 081- 2013-PCM, estableció como uno de sus objetivos “Acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado”. D. S. No. 033-2018-PCM (2018).

Frente a la realidad local y el problema del estudio en una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima, en la que a pesar de estar adscrita a la PCM que está a cargo del proceso de modernización y de su conducción, se percibió que en dicha entidad no se les brindó la importancia a las acciones respectivas referidas al Gobierno Electrónico a fin de facilitar a los colaboradores administrativos las herramientas necesarias y suficientes para agilizar los procedimientos internos. Que ello no guarda relación con lo que dicha entidad muestra al ciudadano, al que, si alcanza los medios tecnológicos de avanzada, como para el acceso a la información pública, reclamos, mesa de partes digital entre otros accesos en beneficio de la ciudadanía; sin embargo, en lo interno, el gobierno electrónico no se encontraba a la par con las actividades que realizan los colaboradores de dicha entidad.

Es por ello, que se percibió en el personal administrativo, cierta dificultad en su gestión, lo que originó un entorpecimiento de sus actividades y por ende en la calidad de los servicios que prestó; unido a ello, se pudo determinar que en la oficina zonal de Lima, existen ciertas falencias en la gestión pública administrativa, debido a que las jefaturas de la Oficina de Administración y Finanzas, no contaban con los servicios tecnológicos actualizados y en el interior de la entidad, sin

desarrollar estrategias para lograr obtener una modernización en su gestión administrativa.

Ciertamente, existieron varias deficiencias comunes en las entidades del estado, como la que pudo apreciarse en la oficina que fue materia de investigación, respecto a la gestión administrativa y el gobierno electrónico, que se vio muchas veces reflejada en las quejas y reclamos verbales de las áreas usuarias, que se sintieron frustrados, percibiendo una inadecuada gestión por parte del personal administrativo. También se evidenció con respecto a los empleados la falta de capacitación suficiente respecto a las plataformas electrónicas que posee la institución, así como la ausencia de herramientas tecnológicas.

Como enunciado general fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de defensa al consumidos de Lima 2020 – 2023. Los enunciados específicos tenemos: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el planeamiento una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023?, ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la organización una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023?, ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el control de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima?

La investigación, se justificó de forma práctica porque la presente investigación proporcionará datos relevantes, ya que la base de datos demostrará la relación entre las variables de estudio y así comprobar la correlación de las mismas; conforme indica Fernández (2020) este tipo de justificación implica la descripción de las formas en que los resultados de los estudios sirven para generar un cambio en la realidad del ámbito estudiado. Por otro lado, se justificó de forma social al proporcionar soluciones de mejora frente a la problemática que afrontan las organizaciones estatales para el logro de la modernización administrativa brindando un servicio mejorado; al respecto, Sabaj y Landea (2012) sostienen que este tipo de justificación es definido como el aporte de los estudios que ofrecen soluciones

en cuanto a las demandas de la sociedad y mejoramiento de vida en lo habitantes pertenecientes al estudio.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de defensa al consumidos de Lima 2020 – 2023. Como objetivos específicos tenemos: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el planeamiento una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la Dirección de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el control de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima.

Finalmente, la hipótesis que se realizó fue: Si existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de defensa al consumidos de Lima 2020 – 2023. Con respecto a las hipótesis específicas, Si existe relación entre el gobierno electrónico y el planeamiento una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Si existe relación entre el gobierno electrónico y la organización una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Si existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020 -2023. Si existe relación entre el gobierno electrónico y el control de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación se mencionan aquellos hallazgos encontrados a nivel internacional, el autor Barragán (2019) en su investigación con respecto a los factores implicado al desempeño que cumple el gobierno electrónico aplicado en los procesos de participación y la transparencia hacia los ciudadanos en razón a la importancia dentro de la gestión pública local del Ecuador, teniendo como objetivo es relacionar a las autoridades del gobierno con las necesidades de mejorar los servicios que brinda a la población. La metodología que se empleó fue descriptivo correlacionándose entre ambas variables con un diseño no experimental, contó con una población por 309 personas aplicándose el instrumento de encuesta. Los resultados hallados que dentro de un gobierno electrónico existe la aprobación de un 99.9% que demuestran que la hipótesis es válida debido que concuerda que todo gobierno electrónico aporta favorablemente al entorno en donde se ejecuta, debido a que se insertan herramientas tecnológicas que permiten una revisión más extensa a los informes que se encuentran dentro de una administración pública; se concluye que en la investigación se llegó a determinar que gracias a los factores favorables que posee un gobierno electrónico genera que los procesos de los servicios brindados a los ciudadanos se han legales y transparentes.

Así mismo, el autor Cruz (2019) en su tesis de investigación con respecto a un análisis abarcado en un sistema que involucra a un gobierno electrónico para que se logre el ingreso y el correcto seguimiento con respecto a la dirección municipal desde la respuesta y visualización de la ciudadanía, como fue en el caso de estudio en la zona en Guayaquil; teniendo como motivo global llegar a instaurar como incide el planteamiento desde visualizar la imagen que afirma la población con respecto a la Municipalidad de Guayaquil. La metodología aplicada tuvo diseño no experimental, con enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, alcance exploratorio y concluyente; con una población de 500 empleando el instrumento de encuesta. Los resultados afirman que análisis realizado con respecto a las encuestas tiene un nivel de 99% significativo que demuestra un nivel de satisfacción con respecto al gobierno electrónico como aporte importante para el desarrollo de los trámites municipales gracias a la facilidad y el uso de lo necesario; finalmente, se llegó a concluir que se logró evaluar mediante un análisis el aporte positivo de un gobierno

electrónico en razón a un seguimiento de los trámites municipales que lograron una satisfacción en los ciudadanos.

Es de saber que los autores Arcenales y Gamboa (2019) en su artículo de investigación conforme al impacto que tiene un gobierno electrónico al interior de la administración estatal del Ecuador, teniendo como objetivo llegar a transmitir una explicación de la importancia de la implementación que intensiva de las TIC para entrar en el cuadro de una mejor y nueva forma de gobierno. Los resultados rescatados indican que existieron diferentes factores para la implementación de las tecnologías, pero existió una aprobación exitosa con respecto a las nuevas regulaciones y reglamentos de las políticas públicas conforme a la gestión de proyectos y los procesos que forman parte de toda gestión pública; la conclusión que se llegó fue que es una manera adecuada implementar el uso de las TIC como parte del Estado, que no fue una tarea fácil llegar a considerarlos pero que trajo consecuencias positivas para los ciudadanos y las empresas de los estados gubernamentales.

Además, el Rodríguez (2020) en su artículo de investigación con respecto a la dimensión informacional que contiene la función pública para gobernar y en relación a emplear el gobierno electrónico abierto, teniendo como objetivo de llegar a exponer los elementos informacionales que son estratégicos que pueden aportar en el desarrollo en conexión con el gobierno electrónico y abierto. Los resultados rescatados visualizan que los dos componentes aportan positivamente en la actividad informacional, debido a que es trascendental el progreso y evolución de la dirección administrativa cubana para su eficiencia y eficacia, fortalecimiento y modernización de la conexión que tendrán los ciudadanos y el gobierno. La conclusión de este artículo de investigación conforme a la gestión de información visualizó que al implementar el proceso estratégico de un gobierno electrónico y abierto permite el desarrollo organizacional, aportando un mejor desarrollo para las actuaciones de las entidades públicas garantizando que tengan manejo, uso de información de que la función pública trabaja en favor a la ciudadanía.

El autor García (2020) en su artículo de investigación conforme a los claves aspectos para lograr la informatización en relación al gobierno electrónico, teniendo

como objetivo llegar a implementar el uso de las TIC para lograr que la información y los servicios ofrecidos sean mejores para las organizaciones y ciudadanos con el fin de lograr un incremento de la participación y transparencia ciudadana. Los resultados hallados confirman que la informatización involucra un global proceso que involucra el crecimiento y desarrollo de las sociedades y las organizaciones, y al implementar un gobierno electrónico en una institución permite factores éxitos y fundamentales como la ejecución de la informatización profesional dentro de todos los procesos. Se concluye que en el proceso de informatización al interior de una entidad que necesita instaurar un gobierno electrónico debido a ello y gracias a su participación se crea un aporte importante a todos los procesos de un ente del Estado.

Y los autores Blas et al. (2022) utilizaron un análisis de fuentes diversas. En los resultados, se resalta que la modernidad facilita la eficiencia del estado, incrementa la confianza de la sociedad y reduce la burocracia administrativa. Como resultado de ello, se ha llegado a la conclusión de al utilizar tecnologías de la información ayudan a mejorar el progreso de la institución al establecer modernos sistemas al servicio de sus clientes.

A nivel nacional, los autores Peña et al. (2022) realizaron una investigación con respecto al gobierno electrónico en su conexión con la importancia en la función pública enfocada en el período gubernamental del Gobierno Regional de Lima, en el periodo entre los años 2016- 2019; teniendo como objetivo general llegar a establecer de qué forma es la conexión entre gobierno electrónico y función pública enfocada en el Gobierno Regional de Lima. Teniendo como metodología un enfoque de investigación cuantitativo e investigación básica, con la participación de 167 personas que abarca a funcionarios públicos y personal administrativo que forma parte del Gobierno Regional de Lima, aplicándose el instrumento de cuestionario. Los resultados hallados son que las dos variables tiene una alta positiva correlación debido a que se visualiza que en un 95% a favor con respecto que tanto la aplicación del sistema del gobierno electrónico con calidad de la dirección pública permite estabilidad adecuada dentro del plano social y económico debido a que impulsa obtener diferentes cambios institucionales con el fin de llegar a un óptimo desempeño económico dentro de los gobiernos para brindar una

calidad de los servicios ofrecidos a la población; a través que los gobiernos lleguen a utilizar las tecnologías para que la información obtenida llegue a ser administrada de diversas y nuevas formas para llegar a optimizar y ejecutar eficientemente todos los procesos; estableciendo al finalizar la investigación que al adopte la participación positiva en la calidad y desarrollo evolutivo para la sociedad aplicándose herramientas y estrategias tecnológicas para obtener una interrelación del gobierno con los ciudadanos con la base de una acción comunicativa, mejorando exponencialmente en la calidad del servicio público.

Córdova et al. (2022) en su tesis analizó la gestión administrativa en los municipios del Perú. Utilizó una metodología descriptiva, no experimental y transversal que obtuvo como muestra a 384 casos mediante el cual se proporcionó una encuesta. Como resultado demostraron los diferentes niveles referentes en las dimensiones administrativas en un 55% de conformidad dando indiferencias. Se llegó a concluir que gran parte de los trabajadores concuerdan en que existe una excelente gestión administrativa en la entidad estatal.

A su vez, el autor Ancco (2021) en su tesis de investigación fue conforme al gobierno electrónico y la dirección administrativa materia de estudio; se centró como motivo principal de establecer existencia y conexión con la administración. Teniendo como método un estudio correlacional de tipo básico; su muestra fue de 60 trabajadores aplicándose un instrumento de encuesta. Los resultados encontrados fueron significativos conforme a que si existe una relación positiva y directa. Además, los resultados demostraron la importancia y el impacto favorable que se obtiene gracias a un gobierno electrónico dentro de la gestión administrativo debido a que aporta una modernización al Estado peruano en cuanto a la herramienta de la información y de manera particular utilizar la red para las operaciones del Estado agilizando los servicios gubernamentales. La conclusión afirma que existe conexión importante referidas al estudio de la UGEL de Abancay, visualizando que constantemente se debe promover de forma positiva y eficiente el aporte de la tecnología para promover de adecuada manera para disminuir las deficiencias en la administración que se maneja en el Estado peruano.

El autor Cosquillo (2022) con respecto a su investigación relacionado con el

gobierno electrónico en la conexión con la dirección municipal, aplicando como motivo global definir en qué cantidad el gobierno electrónico impacta en la dirección municipal materia de estudio. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, transversal, analítico, descriptivo y correlacional, de tipo de estudio aplicado, de enfoque cuantitativo; con una población de 150 personas aplicándolos como un instrumento de encuesta. Los resultados obtenidos manifiestan que el 95% afirma que al aplicar ambas variables trae consecuencias positivas para la rapidez y transparencia en los procesos, pues gracias a las nuevas tecnologías agilizan la prestación pública efectuada por el ente edil; se concluye que la Municipalidad Provincial Tarma- Junín al aumentar el uso de los servicios digitales permite que el uso de los servicios digitales aumenta la interacción entre los ciudadanos y las autoridades, llegando a disminuir los retrasos de la eficacia de los servicios brindados a los ciudadanos y generando un aporte de confianza y prestigio para el ente del Estado peruano.

También, el autor Simón (2018), en su investigación tuvo como motivo global determinar los factores que tiene el gobierno electrónico y que aportan e influencia en la dirección pública del Concejo Distrital de Yanacancha- Pasco, 2016. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, de método mixto cualitativo y cuantitativo y de diseño no experimental, de manera transversal; con una población de 182 personas. Los resultados obtenidos que ambas variables tienen una relación significativa que manifiestan que la aplicación de todo instrumento electrónico permite una mejora importante para aplicar la modernización en la administración pública local, con respecto a la transparencia que tendrán las entidades con respecto al manejo de la pública información para llegar a rendir cuentas claras por partes de las autoridades en favor a los servicios brindados a los ciudadanos. Las conclusiones han llegado a establecer que es importante la relación entre las variables gestión pública y el gobierno electrónico para un aporte eficaz en las actividades de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, es así que logra que se incorporen herramientas tecnológicas para poder obtener un impacto positivo para los servicios brindados para el ciudadano.

El autor Aranibar (2018), estudio la importancia e implicancia con el servicio público aplicado a la entidad edil; teniendo como principal objetivo visualizar si el gobierno electrónico se conecta con la pública gestión en el Concejo Provincial de Yungay en el año 2016 – 2017. La metodología aplicada tiene como enfoque el método cuantitativo, y tiene como alcance el correlacional y fue con diseño no experimental; teniendo una población con 12 administrativos y/o especialistas del gobierno electrónico, aplicando un instrumento de cuestionario. Al finalizar la investigación se indicó que hay una correlación importante y positivamente alta con un porcentaje de 95% debido a que los ciudadanos son beneficiados con la agilidad y eficacia de las actividades de la Municipalidad gracias a las herramientas tecnológicas empleadas, se concluye que existe una muy alta relación que visualiza garantizando que positivamente existe una correlación entre las variables que aportan una agilidad a las entidades del Estado Peruano.

Los autores Flores y Núñez (2021), elaboraron un artículo enfocado en la Gestión por procesos en el contexto de la Modernización de la Gestión Pública, con el motivo primordial de describir cómo funciona la gestión por procesos dentro de esta modernización. Para llevar a cabo su investigación, utilizaron una metodología básica, interpretativa y descriptiva, con un enfoque paradigmático y análisis de diversas fuentes. Halló como resultado que, al modernizar la gerencia pública, y se destaca la importancia de los procesos para la implementación de nuevos sistemas de mejor que impacten en la calidad de las prestaciones que realiza el estado. En conclusión, se destaca que el modelo es eficaz pero su aplicación por parte de las entidades públicas no se ajusta a la normativa vigente, lo que crea un vacío en la dirección.

El investigador Portilla (2022), llevó a cabo un estudio sobre la actualización del Estado y la dirección administrativa en una Institución Pública en Lima en el año 2021, con el fin de establecer la conexión entre ambos términos en el período gubernamental del gobierno regional. Su metodología empleada fue descriptiva, de enfoque cuantitativo y tuvo diseño transversal en el que se utilizó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Los resultados del estudio indicaron una correlación positiva moderada de 0.502 incorporada de la modernización del Estado con la gestión administrativa en el lugar materia de investigación el

Gobierno regional de Lima, 2021. Basándose en estos resultados, se concluyó que existe una conexión con la modernización del estado y la gestión administrativa en el Gobierno regional.

También se tiene que el autor Gavilán (2021), en su trabajo de investigación sobre el tema de modernización y gestión administrativa, es un trabajo referido a trabajadores de una institución; teniendo como objetivo establecer la influencia de la primera variable con la segunda. El investigador utilizó una metodología aplicada teniendo como sujetos de estudio a 100 usuarios aplicándose un instrumento de cuestionario. Los resultados obtenidos afirman que la primera variable modernización del estado llega a tener influencia significativa en la siguiente parte del estudio con gestión administrativa de la entidad pública materia de la investigación. Por ello concluyó que es posible aceptar la hipótesis alterna planteada por el investigador.

Y los autores Rojas y Lisandro (2019), en la investigación que realizaron sobre la relación de la modernización y gestión administrativa en una institución del Estado en Lima. Teniendo como método específico, inductivo y deductivo, aplicando como diseño el no experimental y con un enfoque cuantitativo; también estableció como muestra a su población constituida por 150 usuarios y aplicándolos un instrumento de cuestionario. Los resultados mostraron valores de coeficiente 0,725, en la variable dependiente modernización de la gestión pública y 0,715 que es en gestión administrativa, siendo que en ambos casos tienen alta confiabilidad. La investigación concluyó en que hay una alta y positiva conexión con la primera variable modernización de la gestión pública y la segunda variable referida a gestión administrativa.

Del mismo modo, luego de desarrollar los antecedentes, conforme a las variables, se denominan las teorías vinculadas en la primera variable de gobierno electrónico que emplea el uso de las herramientas tecnológicas para llegar a garantizar mejor la asistencia conforme al gobierno sin llegar a limitar el tiempo, la distancia o alguna confusión con respecto a la entidad. Un gobierno electrónico surge gracias a la estrecha conexión y el agregado valor entre las unificaciones de las tecnologías de información dentro de la asistencia para diferentes prestaciones públicas

relacionadas a optimizar cantidad para los recursos, es por esto que se considera como un fundamental elemento pues garantiza que la eficiente, transparente, flexible y ágil administración que abarca un coordinado trabajo dentro de las áreas de negocio y técnicas de toda entidad (Arcentales y Gamboa, 2019).

Continuamente, el gobierno electrónico conlleva una consecuencia positiva de llegar a generar una transformación del gobierno mediante el uso de las tecnologías de información; con el aporte de permitir una identificación con el debido uso de información, la cual será hallada de manera factible y se encontrará en la web. Además, todos los servicios electrónicos serán utilizados por los gobiernos para netamente sus funciones, generando una comunicación óptima conforme a su capacidad de estructuración y operación dentro de un gobierno, llegando a potenciar la transparencia de las prácticas ejecutadas por el gobierno (Rodríguez, 2020).

Las ventajas de todo gobierno electrónico comprende que las tecnologías de información serán representadas por herramientas, las cuales serán empleadas en un nivel grande para el manejo continuo de la información, a través de ello el total de instituciones del estado llegarán a agilizar los procedimientos haciéndolos más eficaces y eficientes; el uso de estas tecnologías facilitará la que el sector público logre una comunicación con los ciudadanos, llegando a cumplir sus objetivos, metas y responsabilidades y obteniendo los resultados esperados por todos los ciudadanos.

Dentro de lo que corresponde al gobierno electrónico encontramos que se tiene en su primera dimensión a la eficiencia además es generado gracias al empleo de los recursos tecnológicos formando una mejor y oportuna producción, es a través de ello la posibilidad de otorgar prestaciones buenas a favor de la población; entonces la eficiencia abarca una correcta utilización de todos los recursos y a su vez empleando todos los medios disponibles de producción (Arcentales y Gamboa, 2019).

Con la segunda dimensión es de transparencia; conforme a esta dimensión todos los ciudadanos tienen derecho a llegar a entender, conocer e investigar sobre la fiscalización de la gestión administrativa; debido a que la transparencia garantiza

dentro de un sentido extenso llegar a ejecutar todas las acciones que están relacionadas a las decisiones, normas y a las mismas actuaciones que se llevan a cabo con respecto a la información, todo debe realizarse de forma visible. Gracias a la transparencia dentro de un gobierno electrónico permite que la información se encuentre accesible para todo ciudadano, esto da credibilidad a las entidades públicas; teniendo en cuenta que esta información ha sido relevante para accionar con decisiones lo cual será expuesta convenientemente en forma oportuna y clara para su comprensión (Rodríguez, 2020).

Y conforme a la tercera dimensión que es participación ciudadana, involucra una correcta intervención por parte de los ciudadanos o los administrados dentro de los gobiernos que forma parte toda comunidad, debido a que dentro de ello se permite llegar a conocer y participar de todas las decisiones para una colectiva vida con respeto y garantizando el cumplimiento de brindar todos los servicios correspondientes, se llegará a distribuir los recursos en razón al beneficio y aprovechamiento para los ciudadanos (Arcentales y Gamboa, 2019).

Algunas organizaciones mediante el uso (TIC's), permiten la distribución y recojo de información y prestaciones al interior como exterior del Gobierno. Por su parte, el Banco Mundial, ha referido que al utilizarse por parte de la entidad gubernamental las redes y diversos dispositivos tecnológicos, se consigue una transformación integral que vinculan a los ciudadanos, las empresas y al ente público.

Se presentan investigaciones nacionales que han examinado las variables relevantes para el estudio, las cuales han sido revisadas y analizadas. El Gobierno Electrónico, desde el enfoque se plantea en su relación con el modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP), la tipología de Gobierno Electrónico, la importancia y un breve esbozo de su desarrollo en el Perú. Sobre este punto se han identificado cuatro etapas del Gobierno Electrónico en el Perú: la primera etapa fundacional denominada «Los primeros pasos» del 2000 al 2003; la segunda etapa institucional denominada «Institucionalización y organización» del 2004 al 2005; una tercera etapa denominada «Consolidación» del 2006 al 2011, y finalmente, la cuarta etapa denominada: Gobierno Electrónico en marcha.

Este proceso de modernización del Estado se inició a nivel nacional en 2002 con la aprobación de la Ley N° 27658 (Congreso de la República del Perú, 2002), orientada a la administración estatal para generar mejores servicios a la población maximizando el uso de los recursos públicos. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (Congreso de la República del Perú, 2013) se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y determina al gobierno electrónico como uno de sus ejes transversales, este eje emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública, la cual mejora la información, los servicios, la eficiencia de la gestión pública, todo ello con la finalidad de lograr la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Por su parte, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, dictó de acuerdo a sus atribuciones el Reglamento referido al Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, por el cual el gobierno abierto incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones de la administración pública, la formulación y puesta en funcionamiento de políticas públicas y optimizar el suministro de bienes y servicios para consolidar la democracia, la legitimidad y el bienestar colectivo. También, para implementar la autonomía económica, política y administrativa o descentralización, esta reforma se desarrolló a través del acercamiento del Estado a la sociedad mediante el otorgamiento de funciones descentralizadas, así como de recursos económicos del gobierno federal para distintos gobiernos estatales y zonales. Sin embargo, esta transferencia no puede lograrse eficazmente en la función pública, originando en algunos casos en las autoridades locales, regionales a encontrar dificultades, en generar a la población en su totalidad para aquellas prestaciones que brinde con altas características. Ello ocurre, aparentemente, debido a la carencia de habilidades para la gestión y gobernanza (Alipio et al.,2021).

De igual forma, (Congreso de la República del Perú, 2022) tuvo por finalidad la construcción y el sostenimiento de un gobierno eficiente, eficaz, acorde a los cambios y sobre todo con transparencia en su gestión, que se vea reflejado en beneficio y al servicio de la población en su conjunto respetando sus derechos.

El autor Yunching (2022) en su investigación presentó como objetivo analizar el cumplimiento de la ley en la gestión pública, cuya metodología fue exploratorio

además de un diseño descriptivo, realizando una documental revisión. Los resultados demuestran que se cumple con lo dispuesto por la normativa nacional referida a la modernización del estado ya que se permite fomentar el cambio y la innovación de una forma global en un proceso tal que se logre lo que se necesita y sobre todo llegue a satisfacer la necesidad social. Se concluye que es importante empoderar la función en un proceso sistémico general e interno, preponderando la normativa del servicio meritocrático, establecer principios éticos, todo ello relacionado de manera participativa con inteligencia artificial.

Navarro (2019), realizó un artículo conforme a la gerencia pública y modernización del estado, que tiene como motivo vincular la conexión existente con la modernización del Estado, así como el paradigma emergente de gerencia en general. Teniendo como metodología un nivel exploratorio además de un diseño descriptivo, realizando una revisión documental. Luego de la investigación se afirmó a través de los resultados que la modernización del Estado y la gerencia estatal se crean como eternos procesos, con cambios permanentes que hacen lo necesario para llegar a responder las necesidades que plantea el entorno. Su investigación concluye en que es necesario contar con organizaciones que sean flexibles y asimismo se adapten a los cambios, que sus directores públicos sean innovadores para que así logren crear espacios de participación activa, democrática, en la renovada gestión pública.

Jorgelina y Caravaca (2021) realizó un artículo con respecto a la modernización estatal e innovación pública, teniendo como objetivo principal examinar la concepción gerencialista del estado como medio de análisis de su política de modernización pública. Teniendo una metodología básica, exploratoria, con enfoque paradigmático, utilizando un análisis de fuentes diversas. Los resultados, arrojaron que existe el arraigo de ciertas prácticas, por lo que hay que dar un paso más allá de la descripción del perfil sociológico de los integrantes de la dependencia dedicada a generar la modernización del estado. Se concluye que la agenda modernizadora del estado con sus herramientas y lenguajes continúa de algún modo vigentes en una gestión que pone fronteras ideológicas claras con su antecesora.

Freire (2019), presentó un artículo referente a la descripción en variable modernización de la gestión pública y la dimensión definida como rendir cuenta, el cual tiene como objetivo comprender el por qué, la administración estatal se actualiza y ello conlleva al fortalecimiento en las mejores condiciones precisamente para cumplir con rendir las cuentas estatales en Ecuador. Metodológicamente fue de nivel básico y nivel correlacional y descriptivo-deductivo, realizando una revisión documental. En los resultados, al momento de realizarse una verificación a su mecanismo de causa, se determinó que salió un valor de confianza al 98,8% y ello conlleva a determinar como conclusión al investigador, que en el caso del Ecuador el estado moderno contribuyó con las condiciones para rendir cuentas mucho mejor.

Respecto a la segunda variable que es la modernización administrativa, se encuentra sustentada en el paso de la ciudadanía de la forma de gestión tradicional a la sociedad moderna, cuyo desarrollo abarcó cambios con aplicación en aspectos comunicativos, con movilidad más alta en la sociedad, así como en la política (Mero, 2018).

Por otro lado, la modernización implica un incremento en la cooperación de la colectividad en las políticas sociales, sujeta con las esperanzas de la sociedad ante las expectativas por indicadores en el desarrollo económico, de crecimiento económico, mismos que se ven reflejados por la mejor condición en la vida material de los ciudadanos, generando en los ciudadanos que participen de forma activa, evidenciando una baja institucional de los entes gubernamentales (Luna, 2015).

Actualmente, se presenta una política nacional moderna en cuanto a la gestión pública, misma que resulta ser un instrumento que hace posible la orientación de un proceso de modernización de la gestión pública en un contexto nacional, siendo la aplicación de 3 niveles de gobierno (Luna, 2015). En razón de ello con la dación del D.S N° 004-2013-PCM (Congreso de la República del Perú, 2013), fueron considerados 5 pilares centrales, teniendo así: Las políticas de gobierno, siguiendo esa línea se tiene al propósito de crecimiento, destacando los operativos y además al estratégico, así como se debe considerar que los recursos económicos del estado, deben conllevar a obtener un resultado, sin olvidar la dirección de esos

procesos, se tiene también lo concerniente al servicio civil meritocrático y lo relacionado al Sistema de Información, como último pilar para considerar que se debe realizar seguimiento, monitoreo y evaluación.

Tenemos además la primera dimensión, con relación a la variable de modernización administrativa, planeamiento estratégico y operativo; en 2013 con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021, que sirve de guía general para el desarrollo y actualización por función pública. Se tiene los lineamientos, principios necesarios para obtener el mayor desempeño del sector estatal frente a demandas ciudadanas que requieren prestaciones de alta calidad. El PNMGP identifica cinco principios esenciales y tres ejes transversales. Estos pilares fueron establecidos por varios órganos de gobierno para implementar una política acorde a planificar y orientar la Modernización en la Gerencia estatal, el desarrollo mismo, incluyendo planes encaminados a lograr de manera idónea los resultados, que inciden favorablemente en la satisfacción ciudadana.

En la segunda dimensión, presupuesto por resultados, como todo proceso, el presupuesto se asigna con miras a la consecución de resultados, o más específicamente, teniendo en cuenta los bienes que serán entregados al ciudadano. Dada la limitación de los recursos, estos se distribuyen respetando un orden de prelación. Es claro señalar que el presupuesto muestra que las acciones llevadas a cabo denotan resultados acordes con la cláusula de presupuesto por resultados. Este presupuesto, requiere de conexión con el presupuesto y los planes estatales, siendo que por ello dichos planes deben ser posibles, considerando los objetivos y los indicadores.

La tercera dimensión, gestión por procesos, implica pasar de un modelo convencional a uno que incorpore procesos en las cadenas de valor de cada entidad. Los procedimientos están formados por diversas acciones que empiezan con la petición de un producto o servicio y se extienden hasta la entrega del mismo, agregando valor en cada instancia. Este proceso de gestión garantiza que los bienes y servicios ofrecidos por el sector público sean de alta calidad y lleguen a los ciudadanos de manera adecuada. También incluye la organización institucional, que implica la estructuración de la entidad para lograr los procesos que se definen

dentro de los objetivos prioritarios de la entidad.

En la cuarta dimensión, se ha establecido al servicio civil por méritos, por la cual se indica que los servidores estatales, deben presentar las cualidades siguientes: obligación ante los funcionarios cívicamente electas, independencia de cualquier interés privado que pudiera existir en el ámbito político y posesión de todas las habilidades técnicas necesarias para implementar efectivamente las políticas públicas. El servicio civil meritocrático busca mejorar la capacidad profesional y permitir aceptación a los resultados tanto gubernamentales como públicos.

Y última dimensión, seguimiento, evaluación y el sistema de conocimiento, por el cual se recopila información para posterior análisis; la finalidad de este procedimiento es efectuar el monitoreo y el seguimiento de indicadores, incluyendo compras, procesos y productos. En este proceso se evalúan todas aquellas actividades que desarrolla la entidad como proyectos y programas, con el fin de asegurar que los ciudadanos cuenten con los servicios que necesitan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un enfoque de investigación aplicada, que se basa en la aplicación práctica de los descubrimientos para mejorar productos existentes o para crear nuevos. Este enfoque incorpora técnicas para la economía, la administración, la planificación y otros campos que pueden aplicar los hallazgos para resolver problemas. (Concytec, 2018).

Fue de diseño no experimental. Conforme a lo indicado por el investigador Bernardo (2019), se lleva a análisis, la ocurrencia natural de lo sucedido, es decir de forma natural, sin ningún tipo de interferencia. La importancia del diseño es que no es sus características no se sujetan a manipulaciones, siendo importante que el investigador cuente con una conducta ética, para obtener la información. Fue de corte transversal, toda vez que se llevó a cabo en un determinado tiempo y una población específica (Hernández, 2018).

La investigación fue de nivel correlacional descriptiva como lo ha señalado el autor, Hernández et al. (2018) en alusión a aquellas investigaciones que se utilizaron como fundamento en las investigaciones correlacionales, como el que se denota del presente trabajo de investigación, para los trabajos de investigación correlacionales, como el presente estudio, que trata de establecer si existe una relación con las variables vinculadas con el gobierno electrónico y modernización administrativa de una entidad del estado con sus respectivas dimensiones.

3.2 Variables y operacionalización

Según el autor Arias (2020), una variable es una palabra o enunciado ubicado en el título de investigación, así como en el objetivo, problema e hipótesis general (p.33). Mientras tanto, los autores Hernández et al. (2018) indican que las variables son mensurables y proporcionan datos sobre el tema de investigación, y además, definen la operacionalización de las variables como las actividades llevadas a cabo por el investigador para recopilar información de la población estudiada.

Variable Independiente: Gobierno Electrónico

Definición Conceptual: Alvarado et al. (2019), sostiene que son aquellos usos de

aplicación tecnológica, informática y de comunicación que brinda servicios a las diferentes entidades gubernamentales en un determinado tiempo y organización a la prestación de los servicios públicos.

Definición Operacional: Naser y Concha (2011) refiere que la variable gobierno electrónico está compuesto por 3 dimensiones: Eficiencia, transparencia, participación ciudadana. Para su medición se requiere aplicar un cuestionario.

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Mendoza (2018) indica que son aquellas acciones que logran alcanzar los objetivos principales de la organización dando cumplimiento a la aplicación de los cuatro procesos administrativos como son: planeación, organización, dirección y control para alcanza un óptimo y eficiente resultado institucional.

Definición operacional: Anzola (2002) refiere que la variable gestión administrativa se encuentra conformada por 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección, control. Para su medición se requiere aplicar un cuestionario en función con sus indicadores.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Conforme lo refiere el autor Niño (2019), la población se entiende como un conjunto que está conformado por muchos elementos que tienen características parecidas, los cuales pueden ser objetos, acontecimientos o individuos. Llegan a estar establecidos dentro de un específico espacio teniendo un interés con el enfoque de ser estudiados. Debido a las características de la población, para ello aplicó la fórmula de poblaciones finitas. La Población en una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor, estuvo conformado por el total de los colaboradores de la Oficina de Administración y Finanzas, corresponde al detalle siguiente:

Tabla 1

Población

Descripción	Cantidad de personal
Oficina de Administración y Finanzas	13
Unidad de Abastecimiento	53
Unidad de Finanzas y Contabilidad	21

Unidad de Ejecución Coactiva	54
Oficina de Administración y Finanzas	2
Total	141

Se adoptó como criterio de inclusión, aquellos colaboradores que laboran en dicha entidad desde el año 2020 al 2023 como personal de planillas o CAS, los que principalmente realizan sus labores con el uso de herramientas tecnológicas.

Se efectuó como criterio de exclusión, no se consideró a prestadores de servicios como locadores, practicantes, notificadores, choferes, estos últimos debido a que no utilizan en su labor diaria herramientas tecnológicas.

Muestra: según Niño (2021) indicó que es el conjunto que contiene a una población de estudio y por esto presenta de manera clara las peculiaridades importantes para el desarrollo de la investigación y no permitir que se forme una confusión.

El muestreo fue probabilístico de forma aleatoria simple, lo cual incluye aquellos participantes que son seleccionados bajo un cálculo estadístico que presento las mismas posibilidades de ser participe en la investigación (Hernández et al., 2018).

Con respecto a los criterios de inclusión: trabajadores que laboren en la Institución de defensa del consumidor y contestan de forma clara los instrumentos. Además, tenemos los criterios de exclusión: colaboradores que presenten algún tipo de trastorno mental y aquellos que tengan faltas en el trabajo.

Tabla 2

Muestra

Descripción	
Oficina de Administración y Finanzas	2
Unidad de Abastecimiento	28
Unidad de Finanzas y Contabilidad	21
Unidad de Ejecución Coactiva	54
Total	105

Unidad de Análisis

Correspondió a las Unidades de Abastecimiento, Finanzas y Contabilidad, Ejecución Coactiva y la propia Oficina de Administración y Finanzas, de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima 2020-2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Al respecto, es adecuado y conveniente utilizar para los fines de investigación como instrumento a la encuesta, todo ello alineado con la metodología utilizada y tomando en cuenta que mediante la encuesta se podrá recoger la información mediante datos conforme al cuestionario. La encuesta implica un procedimiento que facilita la exploración de las interrogantes dentro del aspecto subjetivo, lo que permite averiguar lo que el investigador necesita como fuente de información de un grupo determinado de personas (Behar, 2016). Por lo señalado, es de aplicarse a la investigación, el instrumento denominado cuestionario, el cual se encuentra compuesto por interrogantes planteadas para obtener respuestas de carácter obligatorio que serán materia de análisis

El instrumento, constituye la herramienta ideal en el procedimiento de recopilación de la información, de los datos. Es de señalar que se debe evaluar previamente la técnica a aplicar y elegir la correcta que ayudará a la investigación. En esta tesis se empleó el instrumento cuestionario. El cuestionario, según Niño (2019), lo define como el instrumento social de investigación empleado en caso el estudio se refiera a una cantidad grande de personas, pues se obtiene una directa respuesta, a través de la hoja de preguntas que se le dará a cada una de las personas. Las estandarizadas preguntas se realizan con previsión y anticipación. Bajo este contexto, se empleó para la recopilación de datos un cuestionario donde aparecen los datos necesarios para el análisis de las variables. El cuestionario aplicado estuvo conformado de 28 preguntas. Respecto del Gobierno Electrónico, fueron 12 interrogantes, desde el número 1 al 12, utilizando la escala de medición ordinal de Likert, con el orden siguiente: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; para la variable dependiente: Modernización Administrativa, corresponden 16 interrogantes desde la pregunta 13 al 28, utilizando la escala de medición ordinal de Likert, en el orden siguiente: Muy bajo; bajo; Regular; Alta; Muy Alta.

Validez y confiabilidad:

Asimismo, se cumplieron los tres tipos de validez requeridas para la investigación por ser cuantitativa.

Respecto a la validez de contenido, el cuestionario será evaluado por cinco (3) profesionales doctores y expertos en el tema materia de investigación, quienes validaron las interrogantes del cuestionario diseñado para el gobierno electrónico y la modernización administrativa. Una vez realizada dicha validación por parte de los expertos quienes de manera expresa manifestarán su conformidad, siendo a partir de ello la aplicación del instrumento.

Sobre la validez de criterio, el criterio adoptado será preguntas precisas por cada una de las variables, considerando sus dimensiones lo que permitirá una recolección de datos de todo el tema materia de investigación. Acerca de la validez de constructo, las variables en la investigación se encontrarán debidamente desarrolladas de acuerdo a conceptos y estudios en trabajos de investigación y publicaciones de artículos científicos que tienen una antigüedad no menos de 5 años conforme al desarrollo del marco teórico.

Se obtuvo validez de los instrumentos a través del análisis y la evaluación crítica de tres expertos en la materia, quienes revisaron los cuestionarios elaborados y brindaron sugerencias para mejorarlos.

Tabla 3

Validadores de los instrumentos

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Magister	Nadia Victoria Anaya Laupa	Aplicable
2	Magister	Raúl Ernesto Carranza López	Aplicable
3	Magister	Marcos Eduardo Benites Palomino	Aplicable

Confiabilidad: Se utilizó para tener la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach es un coeficiente que varía entre cero y uno, cuya cercanía al valor uno indica una alta consistencia de los ítems entre sí. Es importante tener en cuenta que a medida que aumenta la longitud del test, el coeficiente alfa también aumenta. En cuanto a la confiabilidad, de un instrumento, Hernández et al. (2014) explican que se refiere a la capacidad del instrumento de producir resultados consistentes

cuando se aplica varias veces a la misma persona (p. 200). Para medir la confiabilidad se utiliza el Alfa de Cronbach, y su valor puede oscilar entre cero, lo que indica nula confiabilidad, y uno, lo que indica alta confiabilidad, en el presente caso el cuestionario versó en 28 preguntas.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N°de elementos
Gobierno electrónico	,895	12
Gestión administrativa	,972	16

3.5 Procedimientos

Lo que se utilizó como procedimiento para obtener la base de datos obtenida, se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta y para ello se obtuvo un instrumento denominado Cuestionario basado en la escala de Likert, que fue enviado mediante formulario Google y obtenida la información, para su procesamiento se utilizó el método de estadística SPSS versión 26 y en base de tablas Excel como apoyo, se logró obtener los resultados estadísticos señalados en las respectivas tablas, que serán analizadas e interpretadas para los fines del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó un enfoque estadístico descriptivo e inferencial en estudio. Hernández (2018) afirma que la estadística se utiliza para representar la realidad, pero se debe considerar el contexto al interpretar los resultados obtenidos. Como los datos en cuestión eran de naturaleza cuantitativa, se diseñó una base de datos y se utilizó los programas Microsoft Excel y SPSS versión 25 para el análisis y procesamiento de los datos. Se realizó un análisis descriptivo de cada resultado obtenido, que se presentó en tablas de frecuencia con sus respectivos porcentajes y su respectiva interpretación. Además, se aplicó el método estadístico de inferencia y se utilizó la prueba no paramétrica del RHO de Spearman para analizar y procesar cada correlación.

3.7 Aspectos éticos

En la investigación, es necesario señalar y presentar los criterios éticos aplicados de investigación:

Criterios nacionales e internacionales: La garantía de calidad ética en la investigación se basa en una serie de criterios nacionales e internacionales compuestos por organismos reguladores y comités de ética. Algunos de estos criterios incluyen: Tenemos a la Declaración de Helsinki, texto escrito por la Asociación Médica Mundial que plantea normas éticas a seguir en la realización de investigaciones que involucren a seres humanos. Entre sus directrices se encuentran el consentimiento informado, la evaluación de riesgos y beneficios, y el respeto a la privacidad y confidencialidad de los participantes.

Regulaciones nacionales: Cada país puede tener sus propias regulaciones y normativas éticas para la investigación. Estos procedimientos suelen establecer estándares mínimos para la protección de los participantes, la revisión ética de los protocolos de investigación y el seguimiento de buenas prácticas científicas.

Directrices éticas de Órganos Internacionales como la OMS y la UNESCO que emiten directrices éticas para la investigación en diferentes áreas, como la salud y las ciencias sociales. Estas directrices ofrecen pautas adicionales para dar garantía del carácter ético de la investigación.

Principios éticos, su aplicación: Son fundamentales y aplican a toda investigación, siendo los siguientes: Beneficencia: Por el cual, al momento de investigarse, debe tener como objetivo principal beneficiar a los colaboradores y en general a toda la sociedad. Esto, con la finalidad de mejorar los beneficios y menguar los riesgos potenciales. Debe tenerse en consideración que el investigador debe evaluar cuidadosamente los probables contratiempos, así como los beneficios del estudio antes de llevarlo a cabo; así como debe tomar en cuenta todas aquellas acciones que sean necesarias para garantizar que los beneficios superen los posibles riesgos.

Se respetó cada resultado teniendo en cuenta el valor veraz y la confiabilidad de cada dato, siempre con el debido respeto a los colaboradores involucrados,

suministrado de manera voluntaria. Es de resaltar, que existió el compromiso a ser respetuoso con el Código de Ética de la Universidad, evitando cualquier forma de plagio y asegurándose de respetar la autoría de las referencias utilizadas en el estudio de acuerdo a las normas APA de séptima edición. También se aseguró de mantener el anonimato de aquello que brindaron información valiosa en la elaboración de los cuestionarios para este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva de la investigación

Tabla 5

Frecuencia del gobierno electrónico

Niveles	f	%
Bajo	1	1.0
Medio	82	78.0
Alto	22	21.0
Total	105	100.0

La tabla 5, se observa que el 78% manifestó que el gobierno electrónico es de nivel regular y minoritariamente el 21% dio como respuesta que tendría un nivel alto.

Tabla 6

Niveles de la gestión administrativa

Niveles	f	%
Deficiente	1	1.0
Regular	103	98.0
Eficiente	1	1.0
Total	105	100.0

Se percibe en la tabla 6, que podemos apreciar que un 98% mencionó con respecto a la modernización administrativa con un nivel regular, por el contrario del grupo de colaboradores señaló que el 1% es de nivel deficiente.

Tabla 7

Dimensión planificación

Niveles	f	%
Deficiente	4	3.8
Regular	70	66.7
Eficiente	31	29.5
Total	105	100.0

Es de resaltar en la tabla 7, que con relación a la dimensión planificación alcanzó un nivel regular de un 66.7%, mientras que la categoría eficiente se tiene un 29.5%.

Tabla 8

Dimensión organización

Niveles	f	%
Deficiente	6	5.7
Regular	97	92.4
Eficiente	2	1.9
Total	105	100.0

Se aprecia en la tabla 8, respecto a la dimensión organización destacó el nivel regular en un 92.4% y un 1.9% de nivel eficiente.

Tabla 9

Dimensión dirección

Niveles	f	%
Deficiente	6	5.7
Regular	79	75.2
Eficiente	20	19.1
Total	105	100.0

Se aprecia en la tabla 9, que para la dimensión dirección se logró establecer el nivel regular arrojando un valor de 75.2% y un 5.7% alcanzó un nivel deficiente.

Tabla 10

Dimensión control

Niveles	f	%
Deficiente	4	3.8
Regular	84	80.0
Eficiente	17	16.2
Total	105	100.0

Como se puede apreciar de la tabla 10, la dimensión control alcanzó el 80% que corresponde a un nivel regular a diferencia del nivel deficiente que alcanzó un 3.8%.

4.2 Resultados inferenciales de la investigación

H₀: Los datos de las muestras no tienen distribución normal.

H₁: Los datos de las muestras tienen distribución normal.

Confianza: 95%

Significancia (alfa): 5% $\alpha=0.05$

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0.088	105	0.043
Modernización Administrativa	0.093	105	0.025

Respecto de la prueba de Normalidad α que se refiere la tabla 11, se visualiza que se procesó 105 datos por cada una de las muestras obteniendo como resultado la prueba de Kolmogorov- smirnov se ha obtenido un p valor igual a $p=0.043$ y $p=0.025$ para ambas variables, considerando que p es bajo o inferior a ($\alpha = 0.05$) concluyendo en ese sentido que los datos no se distribuyen de forma normal, lo que equivale a decir que su análisis fue no paramétrico, razones por las cuales se trabajó con la fórmula de rango de Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de defensa al consumidos de Lima 2020 – 2023.

H₁: Si existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una entidad de defensa al consumidos de Lima 2020 – 2023.

Tabla 12*Correlación entre gobierno electrónico y gestión administrativa*

		Gestión Administrativa	
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,705**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

En la tabla 12, se aprecia el coeficiente de correlación Spearman, donde el resultado indica un valor $R_s = 0.705$ y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, existe correlación positiva alta y significativa entre el gobierno electrónico y la modernización administrativa; es decir, si una se incrementa, la otra también.

Tabla 13*Correlación : dimensión planificación y gobierno electrónico*

		Planificación	
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,891**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

La tabla 13, se llegó a apreciar una correlación positiva alta con una sig. bilateral menor a 0.05; mediante el cual posee una correlación significativa entre la dimensión planificación con la variable gobierno electrónico.

Tabla 14*Correlación : dimensión organización y gobierno electrónico*

		Organización	
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,908**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

La tabla 14, nos muestra una correlación positiva muy alta, y a la vez una significancia menor a 0.05, cabe indicar que existe una relación significativa

aceptando que ha mayor incremento en la dimensión organización es mejor el nivel de gobierno electrónico.

Tabla 15

Correlación: dimensión dirección y gobierno electrónico

			Dirección
Rho de Spearman	Gobierno	Coeficiente de correlación	,951**
	Electrónico	Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

En la tabla 15, se evidencia la correlación respecto a la dimensión modernización siendo positiva muy alta según el baremo de Spearman, existiendo una significancia entre la variable menor a 0.05.

Tabla 16

Correlación: dimensión control y gobierno electrónico

			Control
Rho de Spearman	Gobierno	Coeficiente de correlación	,901**
	Electrónico	Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

En la tabla 16, se observa la dimensión control con la variable gobierno electrónico se encuentra correlacionadas entre sí, con una significancia de 0.000 llegando a concluir que existe una correlación positiva muy alta a medida que la dimensión mejora impacta en la variable al obtener buenos resultados.

V. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación se discute lo siguientes: con respecto a la hipótesis general se obtuvo que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la oficina administrativa de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020-2023, debido a los resultado de ($R_s = 0.705$ y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$); se indica que existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables; es decir, a mayor incremento de la variable 1 mejora de manera relevante la variable 2. De tal manera estos hallazgos guardan similitud con Peña et al. (2022) en su estudio inferencial, encontró como resultado que ambas variables se encuentra correlacionadas mediante una relación alto positivo generando un impacto significativo, además sus resultados descriptivos indicaron que el 95% de la muestra respondió que el gobierno eléctrico y la modernización administrativa se asocian entre sí, para la obtención de una mayor estabilidad tanto social como económica obteniendo un adecuado y satisfactorio desempeño otorgando un servicio de calidad y tecnológico, donde los procesos administrativos se han más rápidos y competitivos frente a cualquier actividad que la demanda. Por lo tanto, se llegó a concluir que las organizaciones estatales al desarrollar un trabajo colaborativo de calidad van a obtener mejores resultados en función a las herramientas informáticas para el buen funcionamiento.

De la misma manera guarda coherencia con la investigación del autor Ancco (2021) que encontró en su estudio una relación positiva que llegó a demostrar un relevante y favorable impacto para la gestión y modernización del gobierno estatal. De esta forma cabe mencionar que existe una significativa asociación en la tecnología que utiliza acompañado de gestión adecuada por parte del gobierno.

Cabe indicar que el hallazgo de Aranibar (2018) guarda similitud, al hallar que existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la gestión pública, evidenciado por Pearson ($r = 0,7985$, con un contraste de 0,028 menor al 5% considerado, por lo tanto se propuso reestructurar el área de gerencia para fomentar el uso y aplicación de la informática acompañado de una tecnología de calidad para el mejoramiento de los servicios a la comunidad fomentando un buen servicio

electrónico y que los procesos administrativos no se han burocráticos. Además, concuerda con Gavilan (2021), al demostrar que existe correlación con una significancia alta y existe un nivel medio en ambas variables existiendo pocas expectativas de mejora en los procesos de gestión. Finalizando con el antecedente de Portilla (2022) al determinar que existe una correlación positiva moderada entre la modernización del estado y la gestión administrativa de una institución pública.

Se precisa que la variable 1 repercute en la variable 2, demostrando que al ser aplicado genera beneficios y efectividad en los procesos de la organización obteniendo labores ágiles, competitivos y con respuesta a la satisfacción de los usuarios que asisten a la institución considerado una estrategia de modernización en la simplificación de los procesos y procedimientos administrativos.

Se sostiene bajo la teoría de Arcentales y Gamboa (2019) concuerda con el estudio que debe mejorar las tecnologías usadas en los gobiernos centrales, regionales o locales ofreciendo servicios competitivos de calidad a la comunidad donde sus procesos garanticen agilidad a los servicios. Por otro lado, en la teoría sustentado por Mero (2018) concuerda que la modernización administrativa es una transición social cambiando los paradigmas tradicionales y llevarlos a una realidad moderna de la gestión pública identificando necesidades, mejoramiento en sus procesos de trámites y dejando de lado la centralización. De tal manera que los organismos autónomos deben estar modernizados impulsando reformas innovadoras para optimizar la gestión y brindar satisfacciones a los ciudadanos a la vez evaluar los resultados en la prestación de servicios y simplificar los trabajos de manera organizada y productiva.

En relación a la primera hipótesis, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el planeamiento de la oficina de administración de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020-2023 se llegó a obtener estadísticamente la aceptación de la hipótesis en mención y rechazar la hipótesis nula mediante el cual demostró una correlación alta. Guarda similitud con Gavilán (2021) en su estudio indica que la dimensión planeamiento estratégico tiene influencia significativa en la gestión administrativa de los trabajadores de una organización pública donde permiten aceptar la hipótesis alterna.

Permite aplicar ciertos recursos de planificación tecnológica con el fin de obtener procesos eficaces llegando alcanzar productividad y acceder a un mejor servicio de acceso a la información y aplicación que son utilizados en la organización.

Se sostiene bajo la teoría de Luna (2015) concuerda que la dimensión planificación dentro de las instituciones públicas se realiza el planteamiento de metas u objetivos incluyendo los medios mediante el cual se va alcanzar las metas debido a un plan de trabajo organizado mediante el análisis de proyección positivas a futuro

En función a la segunda hipótesis, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la Dirección de la oficina de administración de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima 2020-2023, se aplicó la correlación de Spearman ($r=0.951$ y p valor 0.000) sustenta que hubo una correlación positiva alta entre la dimensión dirección con la variable gobierno electrónico mayor es el impacto se obtiene una mejor significancia. Además, concuerda con Barragán (2019) en su estudio guarda relación significativa con la dimensión dirección en los procesos administrativos de una empresa internacional, debido a que el 99% concuerda que es importante que los gobiernos electrónicos se ha desarrollado bajo una potencialidad de dirección en su gestión a portando herramientas tecnológicas de primera mano que permita la adecuada administración en el sector público siendo favorable para este tipo de instituciones contribuyendo a un buen servicio al ciudadano de forma eficiente y eficaz.

Se genera bajo un trabajo colaborativo en los trabajadores del área de dirección en alcanzar los objetivos propuestos siendo coherentes en la organización y participación de los diseños electrónicos frente la administración.

Se orienta en la teoría (Luna, 2015) presentó relación con los resultados al manifestar que es uno de los procesos dinámicos de la administración en el funcionamiento de los cargos directivos y sus responsabilidades que presentan los colaboradores en las diferentes áreas en que se desempeñan, además la comunicación juega un rol importante dentro de estos procesos acompañado de un trabajo colaborativo para el cumplimiento de metas institucionales.

Con respecto a la tercera hipótesis, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la oficina de administración de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima 2020-2023, sin duda la dimensión organización con un valor de $r=0.908$ y p valor 0.000) existiendo una significancia positiva muy alta y que ambas impactan de manera positiva. Además, el autor García (2020) en su investigación concuerda con sus resultados al manifestar que se relacionan de manera positiva en dicha dimensión, además describe que el uso de las tecnológicas en los servicios ofrecidos a la ciudadanía deben ser considerado bajo un programa organizado llegando a garantizar seguridad y calidad en cualquier trámite que genere la organización.

Al ser desarrollados ayuda a sintetizar sus procesos en función a los servicios prestados dentro de la gestión gubernamental estableciendo coordinación y transferencia en los procesos de gestión.

Se relaciona con la teoría de (Luna, 2015) al indicar que es importante el correcto uso organizacional en las instituciones públicas que con lleva a un acto disciplinario y adecuado en las tareas o funciones. además, el buen manejo de los recursos al gestionar materias dentro de las organizaciones realizando un trabajo efectivo.

En referencia a la cuarta hipótesis, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el control de la oficina de administración de una entidad dedicada a la Defensa del Consumidor de Lima 2020-2023. El coeficiente de Spearman arrojo ($r=0.901$ y p valor 0.000) que dando evidenciado que posee una relación positiva alta con la variable gobierno electrónico, considerando que a mayor nivel presenta la dimensión está impacta significativamente en la variable. De igual forma guarda concordancia con el autor Rodríguez (2020) en su estudio relacionado la dimensión control con la variable administración publica guarda una significancia relativa, por otro lado el autor en mención sostiene que se debe implementar el proceso de control para la ejecución de actividades de gestión garantizando el adecuado y control información de sus servicios.

Al aplicar de manera efectiva la dimensión control va a permitir desarrollar sistemas mejorados desde un enfoque estandarizado en los métodos de trabajo permitiendo lograr el control en los diseños que presenta la organización.

De tal manera guarda similitud con la teoría de (Luna, 2015) indica que las acciones que se planificaron en su momento dado deben presentar un control en las actividades de modo que con lleve a resultados eficientes y concretos que evalué los planes administrativos como la problemática que afronte brindando soluciones de mejora y los servicios no se han paralizados por alguna diligencia que pueda ocurrir.

La relevancia del estudio se enfoca en aquellas instituciones administradas por el estado que deben incluir en su gestión un gobierno electrónico orientado al manejo adecuado de la tecnología electrónica en función a los cuatro procesos administrativos: planeamiento, dirección, organización y control; las mismas que genera una calidad de informática, comunicación y tecnología en apoyo a las funciones públicas de manera eficiente para que el servicio no se ha burocrático, al contrario que los usuarios se sientan satisfechos por los servicios ofrecido por la eficiencia a la solución de problemas que acontece los ciudadanos, y por otro lado imparte buenos resultados a la organización en cambiar un órgano burocrático por una gestión modernizada desde la digitalización en sus servicios y procesos.

Con respecto a las fortalezas de la metodología se orienta a los resultados obtenidos en el procesamiento de datos al concluir que existe una correlación positiva entre ambas variables debido a que afrontan una significancia relaciona entre sí, a mayor nivel de gobierno electrónico impacta de manera positiva y relacionada la modernización administrativa. Por otro lado, las limitaciones que se llegó a identificar en el trabajo de campo de la aplicación de ambos instrumentos fue las respuestas que brindaron la muestra ya que todos no llegaron a responder de manera correcta todas las preguntas de los cuestionarios, por lo tanto, se llegó a encuestar a una muestra más pequeña.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se estableció una correlación significativa estadísticamente entre gobierno electrónico y modernización administrativa de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020-2023, aceptando la hipótesis alterna.

SEGUNDO.- Se llegó a establecer el coeficiente de correlación con gobierno electrónico y la dimensión planeación de una institución dedicada a la defensa del consumidor Lima 2020-2023, siendo el valor 0,891 demostrando de esta manera la existencia de una correlación alta con la variable gobierno electrónico.

TERCERO.- Se estableció el coeficiente de correlación estadístico entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección de una entidad dedicada a la defensa del consumidor, Lima 2020-2023, siendo el valor 0,951 con lo que se sustenta que existe una correlación positiva alta con la dimensión dirección y la variable gobierno electrónico, si mayor es el impacto se obtiene una mejor significancia.

CUARTO.- Se estableció el coeficiente de correlación estadístico entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de una institución dedicada a la defensa del consumidor de Lima 2020-2023, siendo el valor que arrojó una correlación de 0,908 demostrando que existe alta significancia y que ambas impactan de manera positiva.

QUINTO.- Existe una correlación estadística entre la variable independiente gobierno electrónico y la dimensión control en una entidad dedicada con la defensa del consumidor de Lima 2020-2023, siendo el valor de 0,901 que evidenció que posee una relación positiva alta con la variable gobierno electrónico, considerando que a mayor nivel presenta la dimensión está impacta significativamente en la variable.

VII. RECOMENDACIONES

Primero.- La Oficina de administración y Finanzas de una entidad dedicada a la defensa del consumidor de Lima, debe fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas, a fin de conseguir la modernización de su gestión administrativa.

Segundo.- Implementar un plan de capacitación en la planificación administrativa con el fin de mejorar los procesos de tareas y acciones en el manejo de las diferentes aplicaciones web y procedimientos de informes en gestión.

Tercero.- Establecer manuales de organización en los sistemas de gobierno electrónico con el propósito de gestionar los programas logrando eficiencia y agilidad al servicio de los ciudadanos.

Cuarto.- Desarrollar monitoreos de manera periódica en el manejo de la dirección que realizan los jefes de cada área para mejorar su gestión obteniendo transparencia y productividad en sus procesos electrónicos, los mismos que repercute en la atención del usuario.

Quinto.- Aplicar auditoria en función al correcto uso informático que desarrollan las diferentes áreas administrativas desde la evaluación y análisis de las tareas ejecutadas logrando alcanzar los objetivos propuestos mediante un correcto control en función al mejoramiento continuo en las instituciones gubernamentales.

REFERENCIAS

- Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]
https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60480/Ancco_PVF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Anzola, R. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Mc Graw-Hill.
https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_de_pequ%C3%B1as_empresas.html?id=U3IScgAACAAJ&redir_esc=y
- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 1-4. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Alipio, R., Chahuaylla, J., Acosta, D., & Fidelia, M. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11701-11717. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1195
- Aranibar, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016- 2017*. Centro de Altos Estudios Nacionales .
https://doi.org/http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/120/T801_10690214_M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcenales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales*, 3(26), 1-4.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/html/>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 290-301.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8471692.pdf>
- Barragán, O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública*

- local del Ecuador* (tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar .
<https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tacna - Junín en el periodo 2019 -2020* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
https://doi.org/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3
- Congreso de la República del Perú. (30 de Enero de 2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario oficial el Peruano.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Córdova Chirinos, J. W., García Clavo, N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Cruz , M. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
<https://doi.org/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/t-ucsg-pre-esp-cice-42.pdf>
- Delgado, M., Paz, F., & Tupia, M. (2021). Fuzzy logic systems for usability evaluation of e-government websites: A systematic review. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E(41), 141-154.
https://doi.org/https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/J7NMI?_s=gs9GWrYHhyL%2FTgDxamJeRIUORHE%3D
- Fernández, V. (2020). Types of justification in scientific research. *Indexada*, 4(3), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, S., & Nuñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: . *Estudios de la gestión*, 5(1), 1-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Gavilán, B. (2021). Modernización del Estado en la Gestión Administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021 (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71705/Gavilán_ZBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García , W. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico. *Scielo*, 14(3), 124-149. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- García, J., Valencia, O., Fernández, J., & Rentería, R. (2021). Electronic Government and Digital Economy in the Information and Knowledge Society: a conceptual review. *Electronic Magazine of the Center for Public Administration Studies*, 38(1), 1-17. <https://doi.org/http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/78411>
- Gavilánez, W., Higuera, M., Oviedo, L., & Jacome, V. (2019). Fundamental management skills in public administration. *RECIMUNDO*, 3(3), 682-705. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3.Esp\).noviembre.2019.682-705](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3.Esp).noviembre.2019.682-705)
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of electronic government in municipalities. Evidence from the Chilean case. *Management and public policy*, 29(1), 97-129. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of the Hotel Barros in the city of Quevedo. *University and Society Magazine*, 12(4), 32-237. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tIng=en
- Hernández, A. (2019). Propuesta para la Selección de Personal con base en el

- Modelo de Gestión por Competencias (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12988/4/2019_selecci%C3%B3n_personal_competencia.pdf
- Jorgelina, D., & Caravaca, J. (2021). Modernización Estatal e Innovación Pública durante el gobierno de Cambiemos en la Argentina. *Revista Estado y Políticas Públicas*, 16(1), 221-245.
<https://doi.org/https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17189/1/RFLACSO-EPP16-10-Daniel-Caravaca.pdf>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Patria .
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=procesos+administrativos+articulos+&ots=-LFO5wavR8&sig=rXZ4IHrHtrV6-Atg2JdPsmoC1TE#v=onepage&q&f=false>
- Martínez, H. (2021). *Metodología de la investigación*.
<https://sd0bc5f099b0aa845.jimcontent.com/download/version/1494904262/module/10258608883/name/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *administrative investigation*, 50(127).
https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci_arttext
- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta - Ecuador*. [Doctorado en ciencias administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (1era ed). Texto para la maestría en educación.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del*

- conocimiento, 5(7), 520-542.
<https://doi.org/http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>
- Navarro, A. (2019). Gestión pública y modernización del estado. *Esade*, 3(1), 110-133. <https://doi.org/https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000174.pdf>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2da ed.). Bogotá:: Ediciones de la U.S.L. <https://doi.org/https://bit.ly/3qe9prm>
- Paredes, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú. *Revista de Investigaciones*, 9(2), 101-109. <https://doi.org/https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>
- Peña , A; Álvarez, F; Gallardo, G. (2022). El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. Centros Altos Estudios Nacionales. <https://doi.org/https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TE%20SIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>
- Portilla, C. (2022). *Modernización del Estado y la gestión administrativa en una Institución Pública, Lima - 2021 (Tesis de posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85008/Portilla_DLRCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poveda, J., & Macas, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 28-39. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Prado, A, & Pascual, L. (2018). *Marketing Industrial y servicios*. Esic. <https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&pg=PA166&dq=calidad+del+servicio+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib9quQy8v6AhUgGLkGHWNiBf0Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%202018&f=false>
- Ripalda, J. (2019). Electronic government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Contemporary Dilemmas Magazine: Education, Politics*

- and Values, 7(48), 1-16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rojas, E., & Lizandro, R. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019 (Tesis de posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez , Y. (2020). La dimensión informacional de la administración pública para la gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto" . *Scielo*, 9(22), 95-125.
<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n22/2411-9970-ralc-9-22-95.pdf>
- Rodríguez, Y. (2020). The informational dimension of the Public Administration for Governance and “electronic” and “open” government. *Scope*, 9(22), 95-125.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000100095&script=sci_arttext&tIng=pt
- Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Description of the forms of justification of the objectives in research articles in Spanish from six scientific areas. *Onomázein*, 25(1), 315-344.
<https://doi.org/https://doi.org/10.7764/onomazein.25.15>
- Simón , W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha- Pasco, 2016 (tesis de posgrado)*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión .
https://doi.org/http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro 2020 (Tesis de posgrado)*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf
- Vasquez, J. (2020). Administrative Management in the quality of care in the services of the Amazon Hospital of Yarinacocha 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80.
<https://doi.org/https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Yunching, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado . *Ciencia Latina*, 6(4), 1-23.
<https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2783/3986/>

ANEXOS

Anexo: 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE DEFENSA AL CONSUMIDOR DE LIMA 2020 2023

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables e Indicadores		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la modernización de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de Lima 2020-2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión administrativa de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del Consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023</p>	<p>Objetivo general. Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión administrativa de oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del Consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la planeación de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la Sede de Lima, 2020-2023? ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la planeación de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del Consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023. Existe una relación significativa entre el</p>	<p>Objetivos específicos. Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la planeación de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Servicio adecuado de herramientas tecnológicas</p>	<p>(1) Nunca</p>
			<p>Transparencia</p>	<p>Utilización de TIC's</p> <p>Capacitación</p> <p>Agilidad de servicios</p> <p>Rendición de Cuentas</p> <p>Sistema electrónico de contrataciones</p> <p>Información actualizada</p> <p>Servicio de atención al ciudadano en línea</p> <p>Facilidad de acceso a cierta</p> <p>Información</p>	
			<p>Participación ciudadana</p>	<p>Ahorro de tiempo</p> <p>Difusión de servicios ofrecidos</p> <p>Relación con los ciudadanos</p> <p>Variable: Modernización Administrativa</p> <p>Visión – misión.</p>	<p>Eficiente</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>
			<p>Planeación</p>	<p>Objetivo</p> <p>Estrategias.</p> <p>Procedimientos</p>	

<p>la organización de la oficina de la administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la sede de Lima 2020- 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la dirección de la oficina de la administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la sede de Lima 2020-2023?</p>	<p>gobierno electrónico y de la organización de la oficina de la administración de una entidad dedica a la defensa del Consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023</p> <p>Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la oficina de la administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la sede de Lima 2020- 2023</p>	<p>Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la organización de la oficina de la administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023</p> <p>Analizar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor en la Sede de Lima, 2020-2023</p>	<p>Organización</p>	<p>Cumplimiento de responsabilidad. Estructura organizacional División del trabajo</p>
<p>¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y el control de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la sede de Lima 2020- 2023?</p>	<p>Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el control de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor de la Sede de Lima 2020- 2023.</p>	<p>Delimitar la relación entre el gobierno electrónico y el control de la oficina de administración de una entidad dedica a la defensa del consumidor en la Sede de Lima 2020-2023.</p>	<p>Coordinación</p>	

Anexos 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Gobierno electrónico	Naser y Concha (2011) refiere que un componente esencial para lograr una administración eficaz, ágil, transparente y flexible es el origen del gobierno electrónico, el valor agregado y la estrecha relación entre los precursores que resultan de la combinación de las tecnologías de la información y la prestación de servicios públicos.	Naser y Concha (2011) refiere que la variable gobierno electrónico está compuesto por 3 variables	Eficiencia	Servicio adecuado de herramientas tecnológicas Utilización de TIC's Capacitación Agilidad de servicios	Ordinal
			Transparencia	Rendición de Cuentas Sistema electrónico de contrataciones Información actualizada Servicio de atención al ciudadano en línea	
			Participación ciudadana	Facilidad de acceso a cierta Información Ahorro de tiempo Difusión de servicios ofrecidos Relación con los ciudadanos	
Gestión Administrativa	Anzola (2002) refiere que la gestión administrativa se define como aquellas acciones que comienzan a coordinar el esfuerzo de un grupo, o, en otras palabras, los medios por los cuales este grupo de personas busca lograr sus metas u objetivos, contando con la cooperación de las personas a través de la realización de algunas acciones fundamentales.	Anzola (2002) refiere que la variable gestión administrativa se encuentra conformada por 4 dimensiones.	Planeación	Visión – misión. Objetivo Estrategias. Procedimientos	
			Organización	Cumplimiento de responsabilidad. Estructura organizacional División del trabajo Coordinación	
			Dirección	Toma de decisiones. Motivación. Comunicación. Supervisión.	
			Control	Corrección. Medición de resultados. Establecer estándares Retroalimentación	

Anexos 3: Encuesta



Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización administrativa en una entidad de Defensa al Consumidor de Lima 2020- 2023

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de importancia relacionada con el tema “Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización administrativa en una entidad de Defensa al Consumidor de Lima 2020- 2023”. Al respecto se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima y no será difundido el nombre de los participantes.

Variable. Gobierno electrónico.

Marcar según el criterio que tenga, utilizando la escala de Likert (5 puntos), por el nivel de frecuencia:

Eficiencia

Concepto	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Cree que el servicio que se brinda se realiza a través de TICs?	1	2	3	4	5
Considera usted, que ¿las herramientas tecnológicas utilizadas por usted, se encuentran actualizadas?					
Considera usted, ¿Que la capacitación que realiza la entidad en los servidores públicos es la adecuada para utilizar los medios tecnológicos que se brindan?	1	2	3	4	5
¿Cree usted, que el uso de TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) son las adecuadas para lograr una mejora continua y tener eficiencia en el servicio?	1	2	3	4	5

Transparencia

Concepto	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
En su opinión, la rendición de Cuentas se facilita con la utilización de los medios tecnológicos?	1	2	3	4	5
¿Considera usted, que el sistema electrónico es la adecuada para lograr la transparencia en la gestión pública?	1	2	3	4	5
En su opinión, las Contrataciones públicas efectuadas, ofrecen seguridad y transparencia cuando	1	2	3	4	5

se realizan de acuerdo a su naturaleza a través de medios tecnológicos permitidos?					
¿Cree Usted que se brinda una Información rápida y eficiente al ciudadano?	1	2	3	4	5

Participación ciudadana

Concepto	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Cree Usted, que se brinda con rapidez la información solicitada por los ciudadanos?	1	2	3	4	5
Considera Usted, ¿que el ahorro de tiempo en las labores diarias, involucra el empleo de medios tecnológicos?	1	2	3	4	5
Considera usted ¿que la difusión de los servicios que brinda la entidad, es de conocimiento de todos los sectores de la población peruana?	1	2	3	4	5
En su opinión, ¿Existe un acercamiento entre el ciudadano y la entidad, por los servicios que brinda?	1	2	3	4	5

Variable: Modernización de la gestión administrativa

Planeación

Concepto	Eficiente	Regular	Deficiente
¿Crees que hay un nivel de eficiencia en la Visión – misión para la Modernización administrativa?	1	2	3
En su opinión, considera que existe un nivel de eficiencia en los objetivos institucionales para llegar a alcanzar la Modernización administrativa?	1	2	3
Considera que existe un nivel de eficiencia en las Estrategias institucionales para el logro de la modernización administrativa?	1	2	3
Considera usted, ¿Qué existe un nivel de eficiencia en los procedimientos internos para conseguir Modernizar la gestión administrativa?	1	2	3

Organización

Concepto	Eficiente	Regular	Deficiente
En su opinión, ¿existe un nivel de eficiencia en el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos, para efectuar la Modernización administrativa de la entidad?	1	2	3
Considera usted que ¿existe un nivel de eficiencia en la Estructura Organizacional de la entidad para alcanzar la Modernización administrativa?	1	2	3
Cree usted, que ¿existe un nivel de eficiencia en la División de trabajo interno de las diversas	1	2	3

áreas, como objetivo para alcanzar una Modernización administrativa?			
En su opinión, considera usted ¿que existe un nivel de eficiencia coordinada entre las diversas áreas de la entidad para alcanzar una Modernización administrativa?	1	2	3

Dirección

Concepto	Eficiente	Regular	Deficiente
Cree usted ¿que existe un nivel de eficiencia en la Toma de decisiones de los servidores públicos de los órganos administrativos, para lograr la mejora de la Modernización administrativa?	1	2	3
Existe en su opinión ¿un nivel de eficiencia en la motivación a todo nivel, de los servidores públicos, a fin de lograr el desarrollo de la Modernización administrativa?	1	2	3
Considera usted, ¿que existe un nivel de eficiencia en la comunicación entre los ciudadanos y la gestión administrativa?	1	2	3
Existe ¿un nivel eficiente en la supervisión de logros y/o metas, para alcanzar una Modernización administrativa eficiente?	1	2	3

Control

Concepto	Eficiente	Regular	Deficiente
Considera usted, ¿que existe un nivel de eficiencia por parte de los servidores públicos a fin de realizar la corrección que deriva del proceso de control, con miras a tener una mejora en la Modernización administrativa?	1	2	3
Considera usted ¿que existe un nivel de eficiencia en la medición de resultados por el área competente para alcanzar mejoras y lograr la Modernización administrativa?	1	2	3
Considera usted ¿que existe un nivel de eficiencia para establecer estándares de calidad y lograr mejorar la Modernización administrativa?	1	2	3
Considera usted, ¿que existe un nivel de eficiencia en la retroalimentación interna para mejorar la gestión administrativa?	1	2	3

Se agradece su participación.

eficaz, ágil, transparente y flexible es el origen del gobierno electrónico, el valor agregado y la estrecha relación entre los precursores que resultan de la combinación de las tecnologías de la información y la prestación de servicios públicos.

Definición Operacional

Naser y Concha (2011) refiere que la variable gobierno electrónico está compuesto por 3 variables: Eficiencia, transparencia, participación ciudadana. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores. Son los siguientes:

Dimensiones	Indicadores
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio adecuado de herramientas Tecnológicas ● Utilización de TIC's ● Capacitación ● Agilidad de servicios
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Rendición de Cuentas ● Sistema electrónico de contrataciones ● Información actualizada ● Servicio de atención al ciudadano en línea
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad de acceso a cierta Información ● Ahorro de tiempo ● Difusión de servicios ofrecidos ● Relación con los ciudadanos

Escala de medición. Ordinal

Variable dependiente: Modernización Administrativa

Definición conceptual

Anzola (2002) refiere que la gestión administrativa se define como aquellas acciones que comienzan a coordinar el esfuerzo de un grupo, o, en otras palabras, los medios por los cuales este grupo de personas busca lograr sus metas u objetivos, contando con la cooperación de las personas a través de la realización de algunas acciones fundamentales.

Definición operacional

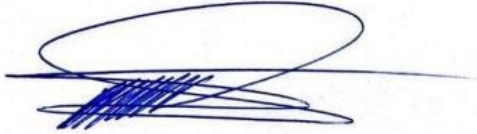
Anzola (2002) refiere que la variable gestión administrativa se encuentra conformada por 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección, control. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ● Visión – misión. ● Objetivo ● Estrategias. ● Procedimientos
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de responsabilidad. ● Estructura organizacional ● División del trabajo ● Coordinación
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Toma de decisiones. ● Motivación. ● Comunicación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión.
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Corrección. • Medición de resultados. • Establecer estándares • Retroalimentación

Escala de medición. Ordinal



MG. MARCOS EDUARDO BENITES PALOMINO
DNI: 72111800



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BENITES PALOMINO, MARCOS EDUARDO DNI 72111800	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
BENITES PALOMINO, MARCOS EDUARDO DNI 72111800	ABOGADO Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BENITES PALOMINO, MARCOS EDUARDO DNI 72111800	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 28/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2007 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Definición Operacional

Naser y Concha (2011) refiere que la variable gobierno electrónico está compuesto por 3 variables: Eficiencia, transparencia, participación ciudadana. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores. Son los siguientes:

Dimensiones	Indicadores
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">● Servicio adecuado de herramientas Tecnológicas● Utilización de TIC's● Capacitación● Agilidad de servicios
Transparencia	<ul style="list-style-type: none">● Rendición de Cuentas● Sistema electrónico de contrataciones● Información actualizada● Servicio de atención al ciudadano en línea
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none">● Facilidad de acceso a cierta Información● Ahorro de tiempo● Difusión de servicios ofrecidos● Relación con los ciudadanos

Escala de medición. Ordinal

Variable dependiente: Modernización Administrativa

Definición conceptual

Anzola (2002) refiere que la gestión administrativa se define como aquellas acciones que comienzan a coordinar el esfuerzo de un grupo, o, en otras palabras, los medios por los cuales este grupo de personas busca lograr sus metas u objetivos, contando con la cooperación de las personas a través de la realización de algunas acciones fundamentales.

Definición operacional

Anzola (2002) refiere que la variable gestión administrativa se encuentra conformada por 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección, control. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Planeación	<ul style="list-style-type: none">● Visión – misión.● Objetivo● Estrategias.● Procedimientos
Organización	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento de responsabilidad.● Estructura organizacional● División del trabajo● Coordinación
Dirección	<ul style="list-style-type: none">● Toma de decisiones.● Motivación.● Comunicación.● Supervisión.
Control	<ul style="list-style-type: none">● Corrección.● Medición de resultados.● Establecer estándares

- Retroalimentación

Escala de medición. Ordinal

Nadia Victoria Anaya Laupa
DNI 40046473

MG. NADIA VICTORIA ANAYA LAUPA
DNI: 40046473



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ANAYA LAUPA, NADIA VICTORIA DNI 40046473	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/09/2013 Fecha egreso: 30/04/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ANAYA LAUPA, NADIA VICTORIA DNI 40046473	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 13/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN JUAN BAUTISTA" <i>PERU</i>
ANAYA LAUPA, NADIA VICTORIA DNI 40046473	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 22/08/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN JUAN BAUTISTA" <i>PERU</i>

Naser y Concha (2011) refiere que la variable gobierno electrónico está compuesto por 3 variables: Eficiencia, transparencia, participación ciudadana. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores. Son los siguientes:

Dimensiones	Indicadores
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio adecuado de herramientas Tecnológicas ● Utilización de TIC's ● Capacitación ● Agilidad de servicios
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Rendición de Cuentas ● Sistema electrónico de contrataciones ● Información actualizada ● Servicio de atención al ciudadano en línea
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad de acceso a cierta Información ● Ahorro de tiempo ● Difusión de servicios ofrecidos ● Relación con los ciudadanos

Escala de medición. Ordinal

Variable dependiente: Modernización Administrativa

Definición conceptual

Anzola (2002) refiere que la gestión administrativa se define como aquellas acciones que comienzan a coordinar el esfuerzo de un grupo, o, en otras palabras, los medios por los cuales este grupo de personas busca lograr sus metas u objetivos, contando con la cooperación de las personas a través de la realización de algunas acciones fundamentales.

Definición operacional

Anzola (2002) refiere que la variable gestión administrativa se encuentra conformada por 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección, control. Para su evaluación se requiere aplicar un cuestionario.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ● Visión – misión. ● Objetivo ● Estrategias. ● Procedimientos
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de responsabilidad. ● Estructura organizacional ● División del trabajo ● Coordinación
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Toma de decisiones. ● Motivación. ● Comunicación. ● Supervisión.
Control	<ul style="list-style-type: none"> ● Corrección. ● Medición de resultados. ● Establecer estándares ● Retroalimentación

Escala de medición. Ordinal



MG. RAUL E. CARRANZA LOPEZ
DNI:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRANZA LOPEZ, RAUL EUGENIO DNI 09725302	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARRANZA LOPEZ, RAUL EUGENIO DNI 09725302	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 25/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN JUAN BAUTISTA" <i>PERU</i>
CARRANZA LOPEZ, RAUL EUGENIO DNI 09725302	ABOGADO Fecha de diploma: 08/05/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>

Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento: Cuestionario

Para la variable independiente: Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	12

Para la variable dependiente: Modernización administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	16

Anexo 6: Tamaño de la muestra

La muestra se obtuvo mediante un muestreo aleatorio, utilizando la fórmula de poblaciones finitas para determinar su tamaño, dado que se conoce el tamaño de la población:

$$141 = \frac{(141 * 1.64 * 1.64 * 0.5 * 0.5)}{(0.05 * 0.05 * (141 - 1) + 1.64 * 1.64 * 0.5 * 0.5)} = \mathbf{105}$$

Anexo 7: Base de Datos Estadísticos

Variable 1: Gobierno electrónico

V1: Gobierno Electrónico													TOTAL
N°	D1: Eficiencia				D2: Transparencia				D3: Participación ciudadana				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	50
3	4	4	3	3	1	2	4	1	4	2	1	3	32
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	52
5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	55
6	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	48
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	44
8	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	48
9	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	38
10	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	38
11	2	2	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	32
12	3	3	3	5	5	3	1	1	1	1	1	1	28
13	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	48
14	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	49
15	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	46
16	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	42
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44
20	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	53
21	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	47
22	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	52
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
25	4	3	2	4	5	5	5	3	4	4	3	3	45
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	48
27	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	41
28	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	48
29	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	46
30	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	3	47
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	45
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
33	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	2	45
34	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	44
35	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	42
36	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	39
37	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	40
38	2	3	3	2	5	5	5	4	3	4	2	3	41
39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
41	3	1	3	5	4	3	4	4	4	4	2	3	40
42	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	53
43	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	40

44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	42
45	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	53
46	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	45
47	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	46
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
49	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
52	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	43
53	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	44
54	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	47
55	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	45
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
57	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	39
58	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	49
59	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54
60	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	37
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	45
62	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	49
63	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	47
64	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	46
65	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	38
66	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44
67	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	42
68	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	50
69	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	45

70	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	2	4	42
71	3	3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	35
72	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	45
73	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	52
74	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	29
75	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	47
76	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	46
77	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	44
78	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	46
79	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	50
80	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
81	3	5	2	3	4	5	4	3	3	3	2	3	40
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
83	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	41
84	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	35
85	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	37
86	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
87	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	51
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
89	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	45
90	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	55
91	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	54
93	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	51
94	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	37
95	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	38

96	4	4	3	5	5	5	3	3	3	5	2	3	45
97	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	39
98	4	4	2	5	4	5	5	4	3	5	3	4	48
99	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	44
100	2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	4	49
101	3	3	2	4	5	4	4	3	4	5	3	3	43
102	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	40
103	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	42
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
105	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	39

Variable 2: Modernización Administrativa

V2: Modernización Administrativa																					
N°	D1: Planificación				D2: Organización				D3: Dirección				D4: Control				TOTAL	D1	D2	D3	D4
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	35	10	9	8	8
2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	3	5	5	3	59	13	15	15	16
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	69	15	16	18	20
5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	69	16	15	18	20
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	51	12	13	14	12
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47	12	12	11	12

8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	5
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	2	2	2	3	3
10	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	3	5	3	5
16	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
26	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5
27	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
31	4	4	1	4	4	1	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2

46	12	11	10	13
50	13	14	13	10
47	11	13	11	12
29	7	8	6	8
36	8	9	8	11
70	16	16	18	20
48	12	12	12	12
61	15	15	15	16
34	8	9	8	9
68	16	16	20	16
72	16	16	20	20
64	14	14	16	20
72	16	16	20	20
63	15	16	18	14
72	16	16	20	20
67	15	16	20	16
72	16	16	20	20
42	9	12	10	11
66	16	14	16	20
41	8	12	9	12
53	13	16	12	12
60	16	14	18	12
47	12	13	12	10
54	13	13	14	14
72	16	16	20	20
44	12	12	9	11

34	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2
35	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5
36	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	2	1
37	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3
40	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
44	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3
46	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3
47	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
49	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
53	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5
55	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	3	5	5	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	2	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3
58	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
59	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

39	11	10	10	8
62	14	14	16	18
56	15	12	18	11
50	12	14	12	12
56	14	14	16	12
67	16	13	20	18
18	6	4	4	4
48	12	12	12	12
52	13	15	12	12
46	12	12	11	11
49	13	11	11	14
61	16	15	16	14
62	15	15	16	16
71	11	20	20	20
56	12	12	12	20
46	11	13	10	12
72	16	16	20	20
48	12	12	12	12
46	12	12	11	11
56	14	14	16	12
53	12	13	14	14
58	15	14	13	16
72	16	16	20	20
33	11	10	4	8
52	13	16	12	11
53	15	14	12	12

60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
66	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
69	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
70	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5
74	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
79	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
85	1	1	1	1	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2

44	12	12	8	12
48	12	12	12	12
48	12	12	12	12
71	16	15	20	20
50	14	12	12	12
41	11	8	11	11
38	8	9	9	12
46	12	12	10	12
41	12	11	10	8
43	11	11	10	11
48	15	10	11	12
44	12	10	12	10
48	12	12	12	12
66	16	14	16	20
29	6	7	8	8
49	13	12	12	12
66	16	16	20	14
48	12	12	12	12
56	13	13	14	16
74	14	20	20	20
45	9	12	12	12
46	11	11	12	12
63	15	16	16	16
38	12	8	9	9
17	4	4	4	5
35	4	11	10	10

86	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	3
92	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
94	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2
95	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3
102	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
103	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2

44	8	12	12	12
52	15	13	12	12
49	12	13	12	12
57	13	16	13	15
59	16	16	14	13
22	4	4	5	9
59	16	15	14	14
50	12	12	13	13
34	7	10	8	9
22	10	4	4	4
42	8	10	12	12
51	12	12	14	13
55	12	12	13	18
48	12	12	12	12
53	16	12	12	13
48	13	13	9	13
44	11	12	10	11
23	11	4	4	4
49	12	13	12	12
44	12	12	12	8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización Administrativa de una Entidad de Defensa al Consumidor de Lima Sur 2020-2023", cuyo autor es CASTRO CAVAGNARO DE TRIGOSO MERCEDES DORA ILIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 09-08- 2023 20:29:04

Código documento Trilce: TRI - 0631528