



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el  
departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022**

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

**AUTOR:**

Hoyos Angeles, Julio Cesar ([orcid.org/0000-0001-8481-6012](https://orcid.org/0000-0001-8481-6012))

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar ([orcid.org/0000-0003-2374-980X](https://orcid.org/0000-0003-2374-980X))

**CO - ASESORA:**

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia ([orcid.org/0000-0002-1977-3383](https://orcid.org/0000-0002-1977-3383))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a Dios por la salud, fuerza y perseverancia que me da todos los días; a mi familia por su comprensión y apoyo constante durante esta larga y dura travesía, especialmente a mi hija Lucero por darle un norte a mi vida y por alegrar todos mis días con sus ocurrencias.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por brindar sus conocimientos y experiencias los cuales son muy valiosas para mi desarrollo profesional, en particular a la Dra. Karen Zevallos Delgado por su dedicación, amabilidad y gran paciencia.

A Electro Oriente S.A. por confiar en mí, en abrirme las puertas para poder desarrollar mi vida profesional y todos los trabajadores que me apoyaron en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, Muestra y Muestreo	22
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de Análisis de Datos	26
3.7. Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de las frecuencias de la variable Gobierno Electrónico	27
Tabla 2. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico	28
Tabla 3. Distribución de las frecuencias de la variable Gestión Administrativa	29
Tabla 4. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa	30
Tabla 5. Coeficiente de correlación entre las variables: Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa	31
Tabla 6. Coeficiente de correlación entre las variables: Presencia y Gestión Administrativa	32
Tabla 7. Coeficiente de correlación entre las variables: Información y Gestión Administrativa	33
Tabla 8. Coeficiente de correlación entre las variables: Interacción y Gestión Administrativa	34
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre las variables: Transacción y Gestión Administrativa	35
Tabla 10. Coeficiente de correlación entre las variables: Integración y Gestión Administrativa	36
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre las variables: Participación Política y Gestión Administrativa	37

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 perteneciente a la unidad de negocios San Martín, ubicado en el distrito y provincia de Tarapoto, departamento de San Martín. Cuenta una metodología básica descriptiva, diseño no experimental con corte transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo. La muestra estuvo constituida por 150 usuarios asistentes al departamento de proyectos y obras con un muestreo no probabilístico – intencional, aplicándose un instrumento de cuestionario virtual. Obteniendo como resultado que la relación entre las variables de gobierno electrónico y gestión administrativa tienen una correlación positiva moderada representada por un coeficiente determinante rho de Spearman de 0,632 con un valor-p de 0,000. La variable de gestión administrativa tiene una relación positivamente moderada con las dimensiones de presencia, información, transacción y participación política representadas por un coeficiente determinante rho de Spearman de 0,428; 0,537; 0,413 y 0,532 respectivamente, mientras que las dimensiones de interacción e integración tienen una relación positiva baja representadas por un coeficiente determinante rho de Spearman de 0,413 y 0,337 respectivamente.

**Palabras clave:** *Gobierno electrónico, gestión administrativa, tecnologías de la información y la comunicación - TIC.*

## Abstract

This investigation has as a general objective to determine the relationship between electronic government and administrative management in the projects and works execution department in Electro Oriente, 2022 belonging to the San Martín business unit, located in the district and province of Tarapoto, department of San Martín. It has a basic descriptive methodology, a non-experimental design with a cross section, a correlational level, a quantitative approach and a hypothetical deductive method. The sample consisted of 150 users attending the projects and Works execution department with a non-probabilistic intentional sampling, applying a virtual questionnaire as instrument. Obtaining as a result that the relationship between the variables of electronic government and administrative management have a moderate positive correlation represented by a determining coefficient Spearman's rho of 0,632 with a p-value of 0,000. The administrative management variable has a positively moderate relationship with the dimensions of presence, information, transaction, and political participation, represented by a determining coefficient of Spearman's rho of 0,428; 0,537; 0,413 and 0,532 respectively, while the dimensions of interaction and integration have a low positive relationship represented by a Spearman's rho determining coefficient of 0,413 and 0,337 respectively.

**Keywords:** *Electronic government, administrative management, information and communication technologies - ICT .*

## I. INTRODUCCIÓN

El rápido desarrollo tecnológico de las últimas décadas, junto con el desarrollo de Internet y las ciudades inteligentes, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han cambiado mucho en las últimas décadas, transformando a sociedades, culturas y economías; con el rápido avance de las TIC ha traído consigo grandes cambios, como redes sociales, internet de las cosas y el big data, incluyendo países en vía de desarrollo teniendo un impacto profundo en la forma en que interactuamos con nuestros gobiernos expuesto por las Naciones Unidas (2022). Como resultado, hay mucho debate sobre la corrupción en el sector público y lo que están haciendo los gobiernos para combatirla, según la UNESCO (2022) medidas como aumentar la transparencia y la accesibilidad pueden ayudar a mitigar esto mediante el uso de la inteligencia artificial y la gobernanza electrónica pueden mejorar el acceso a la información en nuestro mundo digital. Los ciudadanos podrán acceder a servicios del sector público de forma inmediata, lo que supone una mejora para la transparencia y la accesibilidad. Sin embargo, estos avances también plantean cuestiones sobre los derechos fundamentales y el uso ético de tecnologías por parte de las instituciones públicas.

A nivel internacional, en un futuro no muy lejano hablaremos de una sociedad en red el cual exige una gobernanza en red. Para lograr este propósito Cheng (2021) propone un gobierno basado en internet en la ciudad de Jiyuan China, reuniendo a todos los gobiernos en sitios web relacionados con asuntos gubernamentales; luego se construyó el código funcionalidad del sistema supervisor conforme al diagrama actividades del mismo. Finalmente, se desarrolló completamente la plataforma oficial de internet gubernamental brindando el entorno de análisis y despliegue del sistema.

Por su parte Morze y Makhachashvili (2020) propone que se hablará de un verdadero desarrollo social cuando exista una sociedad en red, debido a que esta exigirá una gobernanza en red. Un ejemplo de que se está poniendo en práctica esta premisa es lo que sucedió en Ucrania, donde la sociedad exigió al gobierno contar con profesionales capacitados en TIC para que estos transparentasen la información gubernamental y para que la sociedad tenga acceso a una información transparente y real.

La relación entre el estado y ciudadano con respecto a TIC también debe ser restablecido. Por mencionar a un país que ha sabido incorporar la TIC en sus políticas públicas, encontramos a Corea, que tiene uno de los niveles más altos de infraestructura de TIC y se ha recopilado una cantidad considerable de datos a través de políticas dirigidas por el gobierno. Debido a tales políticas, Corea ha demostrado excelencia en la encuesta sobre gobierno electrónico de las Naciones Unidas en el ratio de crecimiento de las TIC de la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT y el indicador de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE Yoon, Joo, y Kwon (2019)

Gryshova, Kalyugina y Strielkowski (2017) realizaron un estudio comparativo de los trabajos en la administración pública mediante el uso las TIC, entre los estados de Estonia, India y el Reino Unido. Aportan que, al implementar y gestionar adecuadamente las nuevas tecnologías (TIC), representaría un gran adelanto en el estado y la administración pública. Sin embargo, los gobiernos que implementen estas nuevas tecnologías también deben asegurar información susceptible (datos personales, cuentas de crédito, etc.) ya que en este mundo globalizado los gobiernos electrónicos sufren amenazas como hackeos por parte de grupos de piratas informáticos. Los resultados pueden ser relevantes para los responsables políticos y las partes interesadas en los países que están considerando la implementación de esquemas similares en su administración de públicos. Los recientes hallazgos podrían ayudar a canalizar la consideración de qué esquema de gobierno electrónico de TIC sería mejor implementar y usar, y qué esperar de su uso e implementación.

Mientras que la administración pública es vista de forma negativa a la hora de ofrecer servicios a los ciudadanos debido a que las personas a menudo expresan su descontento y protestan contra la baja calidad de los servicios públicos quejándose principalmente de la burocracia, como indica Rodríguez (2017) que la inacción administrativa es un problema cuando la administración pública no logra resolverlo en un plazo razonable. Esto viola los derechos y obligaciones establecidos. Desafortunadamente, este problema no ha sido resuelto de manera sistemática, lo que no permite definir claramente la base conceptual teórica para resolver el problema que conduce a procedimientos lentos, ineficaces y casi opaco, generando descontento el cual no solo se debe al servicio que brinda la entidad

pública, sino también a diferentes intereses dentro de la sociedad que se confunden y dividen. La gestión administrativa estatal no suele ser bien recibida por la población ya que los servicios ofrecidos no satisfacen las expectativas de los usuarios internos y externos debido a su baja calidad, creando condiciones desfavorables para las instituciones que dependen de ellas.

Moreno (2021) indica que el fin de mejorar los procesos administrativos, se ha hecho un esfuerzo por modernizar la administración pública a través de métodos electrónicos progresivos donde la tecnología y los medios de comunicación se utilizan como prácticas innovadoras que aumentan la eficacia y eficiencia de los recursos del estado, procesos que ahora son engorrosamente lentos, no transparentes e ineficientes. Huamán (2019) identificó que la emergencia nacional por el brote mundial de COVID-19 ha afectado los procedimientos administrativos y el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta en un tiempo razonable. Sin embargo, este problema se puede evitar si se implementa un gobierno electrónico confiable, comprensible en todos sus niveles relacionales. Finalmente, Contreras (2018) indica que existen problemáticas que afectan al gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA), el cual se investiga las falencias en la implementación del gobierno electrónico con el fin de servir como una herramienta en la gestión administrativa, así como combatir la corrupción, especialmente al incumplimiento de las normas vigentes establecidas por el estado.

A nivel local, es decir, el departamento de San Martín, Díaz (2021) evidenció que en el municipio distrital de la Banda de Shilcayo, no cuenta con herramientas digitales que garantice la transparencia y la agilización de las operaciones en donde los principales servicios electrónicos de catastro y otros, por lo que no cuenta con datos actualizados afectando la correcta realización de los trámites y solicitudes de los ciudadanos. Por lo tanto, basado en la conciencia del problema las tareas clave de las futuras políticas públicas en gobierno electrónico y la implementación las TIC en la gestión administrativa y que estas sean de acceso al público, además, que cuente con información transparente. Adicionalmente, Calderón (2021) determinó la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, utilizando un diseño no

experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una población de 50 colaboradores, teniendo como resultado alta correlación positiva entre ambas variables representado por un coeficiente rho Spearman de 0,961 y un valor-p de 0,000. Finalmente, Huancas (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el gobierno regional, donde utilizó una metodología no experimental, transversal, cuantitativa y descriptiva correlacional, aplicando un cuestionario a 52 trabajadores resultando que el nivel del gobierno electrónico es medio con 71.3% y que el nivel de gestión administrativa financiera también es medio con 63.2%. Finalmente se concluyó que existe una relación entre las variables con un valor obtenido para el coeficiente correlacional siendo 0.859 Pearson y  $r^2=0.73$ .

Se aborda como la interrogante de la investigación: ¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿De qué manera se relaciona la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?; (b) ¿De qué manera se relaciona la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?; (c) ¿De qué manera se relaciona la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?; (d) ¿De qué manera se relaciona la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?; (e) ¿De qué manera se relaciona la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022? y (f) ¿De qué manera se relaciona la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?.

La presente investigación se desarrolla con una justificación de base teórica, debido a que se tomará como referencia los conceptos, teorías y definiciones obtenidas de las diversas fuentes con respecto a las variables en estudio tanto del gobierno digital y la gestión administrativa. Metodológicamente se justifica ya que las herramientas se desarrollarán y validarán para facilitar la recopilación de datos requerida para el diseño de la encuesta, y las hipótesis sobre los resultados pueden usarse como referencia en futuras encuestas relacionadas. Finalmente, esta investigación se justifica de manera práctica porque trascendencia y relevancia

de esta investigación radica en que será de gran aporte académico. Será un material de consulta y de primera fuente para investigadores de TIC en la gestión pública. Asimismo, podrá generar un debate en el ámbito académico y de gestión y administración pública, puesto que de poner en agenda pública esta información se conocerán los pareceres e intereses de diversos colectivos, que llevarán a una incidencia social. También ayudará a implementar un enfoque específico en la formación de programas para el desarrollo del potencial del personal, teniendo en cuenta los requisitos de la alfabetización digital.

El objetivo general se plantea como: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (b) Determinar la relación entre la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (c) Determinar la relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (d) Determinar la relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (e) Determinar la relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y (f) Determinar la relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior se plantea la hipótesis general como: Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; adicionalmente como hipótesis específicas serán: (a) Existe relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (b) Existe relación entre la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (c) Existe relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (d) Existe relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; (e) Existe relación entre la integración y la gestión administrativa en el

departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y (f) Existe relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Valderrama (2022) su objetivo de la investigación fue analizar la interacción entre las variables estudiadas de gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en la gestión subregional de Amazonas. La metodología del estudio aplicada fue cuantitativo, correlacional, con diseño transversal no experimental. La recopilación de datos fue hecha mediante la aplicación de una encuesta, donde la población fueron cincuenta trabajadores, como resultado arroja que el 43% de los colaboradores notan un bajo nivel de la aplicación del gobierno electrónico, 33% nivel medio y el 14% nivel alto. Adicionalmente se evidenció que el 42% de los trabajadores de la gestión subregional de Amazonas presenta un nivel estándar (medio) de conocimiento sobre gestión administrativa. Por lo tanto, ambas variables analizadas evidencian muy alta relación.

Muñoz (2021) su objetivo fue determinar el grado de crecimiento del gobierno electrónico en la Sede Central del Programa AGRORURAL influyendo en la gestión administrativa. Aplicando una metodología con enfoque cuantitativo, aplicado, contando con un diseño no experimental, descriptivo – correlacional, se recopilaron los datos mediante una encuesta de treinta preguntas a cincuenta y cuatro trabajadores, posteriormente la información se procesó mediante el programa IBM SPS para el análisis de los mismos, llegando a la conclusión que el 41% de los trabajadores acceden a la información de los servicios a través del portal institucional y el 41% de los trabajadores tiene una alta percepción sobre aplicación del gobierno electrónico en la entidad.

Anco (2020) investigó cómo se relacionan las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en UGEL Abancay. Aplicándose una metodología con diseño no experimental, tomando un enfoque cuantitativo., aplicándose un cuestionario tipo encuesta a una muestra de sesenta trabajadores con el fin de recolectar los datos que posteriormente dicha información fue cuantificada mediante software IBM SPSS, cuyo análisis inferencial arroja un valor de 0.000 y en el análisis de hipótesis estadísticas arroja un valor de 0.001 menor a 0.05 estándar, concluyendo que la hipótesis H1 es aceptada. Por lo tanto, el MINEDU debe fomentar la relación entre las variables estudiadas de la UGEL Abancay.

Cosquillo (2020) determinó como el gobierno electrónico influye la gestión y servicios brindados por la municipalidad provincial de Tarma – Junín hacia los ciudadanos. Cuya metodología fue aplicada con nivel explicativa contando con diseño analítico, descriptivo y correlacional. Recolectando los datos mediante un cuestionario tipo encuesta con dieciocho preguntas aplicando la escala de Likert a una muestra de ciento cincuenta ciudadanos, concluyendo que el 46% de la muestra está de acuerdo que con el gobierno electrónico tienen mayor disponibilidad eficiente al acceso de información y/o documentación.

Paco (2019) determinó el nivel de enlace entre las variables estudiadas aplicadas en la Municipalidad Distrital de Yauli – Junín. La metodología de investigación es de tipo aplicado. Recolectando los datos mediante la aplicación de un cuestionario tipo encuesta aplicando la escala de Likert y posteriormente la información fue procesando mediante hoja de cálculo y software estadístico (Microsoft Excel y IBM SPSS), concluyendo que el nivel de enlace entre gobierno electrónico y la Musicalidad Distrital de Yauli es de 77% y con un nivel de presencia del 75%, además que la edad promedio de los servidores públicos que muestran una participación activa rodean entre las edades de 25 a 40 años.

A nivel internacional, Morze y Makhachashvili (2020) determinaron que el desarrollo del gobierno electrónico en Ucrania es imposible sin la formación adecuada de profesionales cualificados pertinentes con el objetivo de determinar la experiencia, integración y aplicación del gobierno electrónico, se realizó una encuesta entre las partes interesadas del gobierno electrónico en servicio de la gestión administrativa entre funcionarios. El objetivo del documento fue evaluar la encuesta en cuanto a las necesidades y las posibles vías de desarrollo del plan de estudios de gobierno electrónico para impulsar la gestión administrativa instituciones de educación superior, en servicio gobierno funcionarios y generales público. El programa de Maestría en el gobierno electrónico, desarrollado en el marco de un proyecto conjunto Ucrania-Estonia sobre la implementación del currículo de gobierno electrónico, promoviendo el estado político en el campo de la información y el uso de los recursos de base de datos electrónicas nacionales creciendo como sociedad de la información, finalmente concluyen que el 72,9% de los encuestados usan los formularios web y los aplicativos como la mesa de parte

virtual para realizar consultas y que el 64,3% de la documentación se realiza por medio digital.

Zambrano (2021) analizó el uso de las TIC en la gestión pública a través del grado de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa y su inferencia en el acceso ciudadano a la información y el cumplimiento de la transparencia por parte de la institución. El objetivo fue analizar qué relación que existe entre la implantación del TIC y el cumplimiento de parámetros establecidos, como el acceso de información, comunicación y transparencia en la Desconcentradas Provinciales y/o Gobiernos Autónomos del Ecuador. El presupuesto de las TIC es directamente proporcional con el gobierno electrónico ya que como resultado muestra un aumento aproximado del 6%. Por ende, a mayor demanda de servicios públicos, mayor grado de transparencia habrá por parte de las instituciones que lo implementen.

Teopanta et ál. (2020) tuvieron como objetivo fue diseñar un prototipo que sea un modelo de alineación del Ministerio de Telecomunicaciones a un público organización en Ecuador; por ello, era importante trabajar con una metodología cuantitativa que permitiera conocer objetivamente la administración y estrategias aplicables y aclaró su utilidad en el contexto ecuatoriano. Para que este alineamiento sea posible, se propuso cumplir con los decretos y leyes, que permitan la facilidad de comunicación entre público y empresas privadas, así como fortalecer la participación ciudadana, apoyar la actividad de comunicación a través del acceso a público data, que valora y respeta la diversidad. Resultó que el modelo ITIL junto con la programación lineal son las opciones más adecuadas para permitir gestionar la tecnología con buenas practicasen público instituciones. Ende esta manera, fue posible concluir que las empresas deben alinearse, haciendo buen uso la información, respetando la teoría del público-servicio, comunicación comunitaria, teoría cibernética, acceso universal y asequible a las TIC, a todos los ciudadanos, con el fin de brindar una atención a los usuarios con calidad y calidez basada en las políticas públicas.

Fasheyitan (2019) tuvo como propósito investigar los factores que obstaculizan y facilitan el desarrollo del gobierno electrónico en el estado de Lagos, Nigeria, con respecto a la planeación de iniciativas gubernamentales para brindar servicios en línea. La evidencia empírica acumulada sugiere que la madurez del

gobierno electrónico en los ministerios del gobierno local varía desde el nivel de "insumo" hasta el nivel "transaccional", según los criterios adoptados. Las Naciones Unidas lo utilizan para evaluar ese desarrollo. Se han identificado varias barreras para el desarrollo del gobierno electrónico, como problemas de preparación de infraestructura y tecnología, falta de mano de obra técnicamente calificada, el problema de la disponibilidad financiera y la resistencia al cambio de transformación organizacional. Entre los impulsores identificados estaban: reducir la corrupción en el sector público; mayor transparencia y rendición de cuentas; reducir los costes administrativos y organizativos, concluyendo que el 57.4 % de los encuestados temían al cambio en la planeación de la gestión administrativa tradicional mediante la implementación del gobierno electrónico. Los hallazgos anteriores son consistentes con la literatura existente sobre la implementación detallada del gobierno electrónico en las economías emergentes de todo el mundo.

Hessa (2019), examinó la eficacia del gobierno electrónico en Abu Dabi mediante la realización de un estudio de caso sobre la eficacia de los canales de contacto electrónico en el Centro de Contacto del Gobierno de Abu Dabi (ADGCC). También identifica los desafíos que enfrenta ADGCC y brinda consejos sobre cómo superarlos. El modelo de investigación para este estudio se desarrolló mediante el análisis de conceptos clave relacionados con la implementación del gobierno electrónico. La encuesta principal es una encuesta de cincuenta y ocho oficiales ADGCC. Los resultados de la encuesta evaluaron el efecto del tiempo de contacto, el efecto del tiempo de respuesta y el efecto comparativo del tiempo de respuesta. Los resultados del estudio muestran que todos los canales electrónicos son efectivos (62,50% muy de acuerdo), como lo demuestra el tiempo de comunicación efectivo, el tiempo de respuesta y el tiempo de respuesta en comparación (75,00% de acuerdo), especialmente cuando se compara con el rendimiento del teléfono (75,00% muy de acuerdo). Se encontró que el correo electrónico es el más efectivo en los resultados en comparación con otros canales observados en el análisis.

Considerando las teorías presentadas por los diferentes autores sobre la variable de gobierno electrónico se tiene que, Contreras (2017) propone la teoría de los bienes del estado, en la que hace mención de que, al mejorar el uso de las TIC en la gestión y administración pública mediante la implementación y fácil acceso de nuevas tecnologías, por medio de la organización de datos e información

disponible como la dotación de equipamiento tecnológico que permita el acceso manejable tanto para la administración como para la población en general, además el ciudadano que utilice dicha comunicación digital su identificación sea precisa y veraz; que dicha información recopilada por parte de la población sea manejada confidencial para evitar problemas de delincuencia digital. De modo que estableciendo medios de intercomunicación entre la población y la administración simplificaría las gestiones, además que el problema sería solucionado de manera eficiente.

Honores (2021) considera que en el Perú para poder hablar de gobierno electrónico es esencial la inclusión como punto de partida, involucrando a la población para que accedan y hagan uso de las tecnologías. Propone a las TIC como herramientas habilitadoras que permiten impulsar el desarrollo institucional y socio económico del país. Asimismo, permite la planificación de recursos.

Binimelis (2017) coincide al considerar la inclusión social como la base del gobierno. Asimismo, menciona que esta herramienta (TIC) contribuye en la transformación de la vida social. También debate entre la influencia y los efectos perjudiciales que impacta en la población. Adicionalmente propone que las TIC es debe ser encaminada hacia la inclusión social y el desarrollo de la población de social y técnica con capacidades de comprender los beneficios del uso de la tecnología en sus vidas.

Asimismo, sobre las dimensiones que los autores de las teorías se tienen que Contreras (2017), formula que para cuantificar el crecimiento del gobierno electrónico es mediante el análisis de la ratio de funcionalidad de los sitios web de las instituciones del estado presentado por Sandoval y Gil, con la finalidad de estimular el desarrollo y evolución de dichos sitios mejorando sus páginas web para que sea más factible la interacción entre institución y la ciudadanía. En cuanto a la definición de las dimensiones encontramos los siguientes términos: (a) Presencia: Donde se clasifica y organiza la información de las entidades mediante el uso de portales web, garantizando el acceso a la información; (b) Información: Permite la interrelación de diferentes portales gubernamentales, permitiendo el acceso a la información actualizadas y especializada de distintas entidades públicas y privadas; (c) Interacción: Posibilita la descarga y el acceso sin conexión de publicaciones, informes, leyes y reportes gubernamentales, así como datos de contactos de los

funcionarios a fin de posibilitar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno; (d) Transacción: Mediante el uso de las ventajas que ofrece el internet proveyendo los servicios a los ciudadanos permitiendo transacciones instantáneas, garantizando la seguridad y confiabilidad del sistema; (e) Integración: Los portales gubernamentales pueden brindar diferentes servicios mediante una mesa de partes y ventanilla virtual donde los ciudadanos puedan tener acceso a diferentes servicios gubernamentales sin importar con qué área o departamento interactúan; (f) Participación política: Tiene una perspectiva evolutiva debido a que el ciudadano interactúa con los diferentes niveles de gobierno y masifica el uso cotidiano del internet. Adicionalmente podría existir la posibilidad de implementar el voto electrónico, participando activamente en los asuntos políticos y gubernamentales.

Para Honores (2021) define las dimensiones que son propuestas de la siguiente manera: (a) Brecha digital: Es la diferencia entre las personas que usan cotidianamente las TIC y aquellas que desconocen el uso y beneficios de estas o simplemente no las tienen; (b) Inclusión digital: Es masificar y brindar las TIC a la población con el fin de que estos tenga una inserción en una comunidad moderna y avanzada de acuerdo a este siglo; (c) Seguridad de la información: Se debe garantizar integralmente la disponibilidad y la confidencialidad mediante la autenticación manteniendo la fiabilidad del sistema; (d) TIC: Son la implementación de técnicas , objetos y sistemas tecnológicos donde se receptiona, procesa la información con el fin de facilitar cerrar brechas tecnológicas conectando a las personas por medio de una red.

Finalmente, Binimelis (2017) menciona en las tipologías de gobierno electrónico las siguientes dimensiones: (a) De gobierno a gobierno (G2G): Donde se pueden identificar las acciones a realizar mediante el uso de gobierno electrónico con el fin de simplificar los lazos intergubernamentales; (b) De gobierno a empresa (G2C): Donde se ofrecen diferentes plataformas de servicio administrativo implementado nuevas formas de conexión a la población; (c) De gobierno a empleados (G2E): Donde se identifica las iniciativas que son capaces de brindar servicios o difundir el uso de las TIC a los trabajadores y colaboradores de la administración pública.

En el presente estudio se destaca la teoría y dimensiones sobre el gobierno electrónico de Contreras (2017) que permite el estudio de la incorporación de

nuevas tecnologías como parte del patrimonio del estado generando una participación constante en la población mediante la inclusión social con el fin de simplificar los procesos administrativos generando valor público.

Considerando las teorías presentadas por los diferentes autores sobre la variable de gestión administrativa se tiene que, para Corvo (2019) menciona que son mecanismos y acciones que accede el aprovechamiento de los recursos de una empresa con la finalidad de alcanzar objetivos, cuyos principios son el orden, el cual mantiene a la empresa eficiente en cuanto al trabajo y uso de recursos; la disciplina, donde las normas y reglas de la empresa sean respetadas por los colaboradores; unidad de mando, el cual cada colaborador sabe el rango que pertenece, recibir órdenes de su supervisor y reportar su trabajo realizado para evitar errores que perjudiquen a la empresa; y por ultimo impulsar y reconocer la iniciativa del personal colaborador de la empresa, ya que ayuda mucho en la relación y trabajo en equipo.

Desde el enfoque educativo, Alvarado (2017) afirma que es un proceso que está en constante crecimiento a la par con la tecnología, donde el administrador se dedica directamente a orientar, guiar y conducir a la institución mediante el uso de teorías de gestión administrativa aplicadas al plan educativo, cuyo objetivo es conseguir un alto índice de efectividad en cuanto al aprendizaje del alumno, trabajo en equipo y liderazgo.

Finalmente, Koontz et ál. (2017) definen la variable, proceso del trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa bajo un ambiente ameno, cumplan las metas trazadas de manera eficiente. Los autores definen como gerentes, a los colaboradores que organizan, planean, dirigen y controlan la funcionalidad de la empresa. La administración como el cumplimiento de los objetivos y productividad por parte de los colaboradores de la empresa. Además, los autores destinan a los gerentes en todos los niveles de la empresa y su meta de cada gerente es crear valores agregados que propicien el trabajo en equipo. Por ende, la gerencia y la administración van de la mano, porque incorpora la eficiencia y eficacia de la empresa.

Por su parte Louffat (2017) plantea que la gestión administrativa es el desarrollo de tres dimensiones esenciales: Primero, los recursos administrativos, que es el conjunto de materiales y suministros que posee cada institución para

poder actuar (dinero, activos); segundo, las áreas de marketing, finanzas, logística y personal deben tener experiencia y conocimiento sobre gestión administrativa; y tercero, proceso administrativo, como componente incipiente y formado de la acción administrativa por medio de sus conjuntos de etapas (dirección, organización, planificación y control)

Para Ramírez (2022) define la gestión administrativa como el conjunto de definiciones que conforman teorías aplicadas en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Además, plantea que la gestión administrativa debe estudiarse por las siguientes razones; como ciencia porque al aplicar la gestión administrativa debe cumplir con reglas científicas y criterios, con la meta de obtener resultados perfectos en la realización de ésta; como técnica, porque la gestión administrativa están bajo métodos administrativos como trabajo en equipo y ambiente laboral agradable ya que conlleva a la interconexión entre empresa y usuario; y arte porque la gestión administrativa depende del gerente o administrador por sus conocimientos y habilidades que puedan aplicar para beneficio de la empresa.

Asimismo, sobre las dimensiones que los autores de las teorías se tienen que Koontz et ál. (2017) considera, a la gestión administrativa como el componente necesario para la empresa. Donde los gerentes Son los responsables de manejar la empresa mediante trabajo en equipo y motivar a los colaboradores a ser innovadores para contribuir en el desarrollo de la misma. También cabe resaltar que la gestión administrativa debe ser aplicados a micro, pequeñas y medianas empresas seas de bienes o servicios ya que implica el crecimiento y valoración de la empresa. En cuanto a la definición de las dimensiones encontramos los siguientes términos: (a) Tecnología: Permite la comunicación fluida y eficiente entre las personas y organizaciones a nivel mundial, creciendo de manera exponencial, brindando nuevas técnicas para lograr una administración eficaz; (b) Planear: Elegir alternativas de solución mediante la planificación a fin de medir los fines y medios a tomar para lograr los objetivos planeados; (c) Organizar: Se establece una base mediante procedimientos secuenciales donde se detallen las funciones a realizar en una organización en base en la disponibilidad, habilidades de cada trabajador.

Por su parte Corvo (2019) define a sus dimensiones como unos procesos que derivan acciones correlativas con el fin de lograr la eficiencia el cual se debe

tener claros los objetivos, evaluar el ambiente donde se va a trabajar, formular las acciones a implementar, gestionar la integración de los logros, determinar procedimientos y métodos a utilizar, mitigar riesgos futuros y actualizar periódicamente los planes considerando las lecciones aprendidas. Adicionalmente, define a la dimensión organización como la actividad de trabajar integralmente la logística, finanzas y recursos humanos para realizar las actividades, establecimiento las reglas y designaciones de las actividades a los trabajadores involucrados como definir y elaborar los entregables o trabajos a fin de que pueda tener un mejor seguimiento, agrupar las tareas similares, disponer y organizar las áreas operativas que tengan afinidad, seleccionar a los trabajadores oportunos y calificados, realizar el seguimiento y control realizando los ajustes necesarias durante la ejecución de las actividades.

Para Ramírez (2022) la gestión administrativa se debe proponer los siguientes términos: (a) Dirección de empresa: Compendio de conceptos, enseñanzas y lecciones aprendidas con el fin de orientar y guiar al recurso humano que labora en la empresa o entidad; (b) Gerencia: Grupo de planes y acciones que se utilizan para representar y guiar hacia un buen norte los negocios empresariales; (c) Ejecución: Incitar el desarrollo de programas y capacitación para la formación de administradores, promoviendo el crecimiento del espíritu empresarial y la mejora de las gestiones con el fin de obtener resultados óptimos siendo un agente de cambio importante. Finalmente, las dimensiones estudiadas por el autor son: (a) Planeación: La planificación puede ser a corto, mediano o largo plazo; (b) Organización: La organización puede darse de forma vertical u horizontal; (c) Dirección: Tener un norte, un destino al cual llegar; (d) Coordinación: Trabajar en equipo; (e) Control: Supervisar cada etapa del proceso administrativo.

Para el presente estudio para la variable de gestión administrativa, se destaca la teoría y dimensiones de Ramírez (2022), ya que este autor porque se fundamenta en pilares del estudio de la administración como: (a) Fritz Mostern Marx donde estipula que la administración es toda acción dirigida a transformar un propósito en una veracidad objetiva, ordenando meticulosamente las acciones y el uso de recursos a utilizar con el fin de cumplir con el objetivo, adicionalmente mitigando y evitando los riesgos y dificultades que puedan aparecer en la ejecución de las actividades mediante la eficiencia en las líneas base del alcance, cronograma

y costo; adicionalmente se consideró a (b) Roberto McNamara que menciona que la administración puede ser organizado sistemáticamente y distribuido en conjunto con el fin de lograr los cambios gubernamentales, tecnológicos en la sociedad.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

De acuerdo a Hoffman (2017), la investigación fue de tipo básica descriptiva porque comporta procesos sistemáticos como comportamientos y características de la población a estudiar con el fin de investigar las conductas de ellas. Adicionalmente, CONCYTEC (2017) indica sobre el tipo de investigación es básica o no, donde las variables estudiadas se analizan sobre enseñanzas y conocimientos pre existentes y, si es necesario, se incrementa o se valida dichos conocimientos. Finalmente, en concordancia, la investigación fue de tipo básica descriptiva, explicado por Hernández et ál. (2018) abocado directamente a la estadística por la recopilación datos (atributos y características) de las variables estudiadas.

El presente estudio fue de tipo básico descriptivo, porque permitió especificar el perfil y características del comportamiento de los usuarios que fueron atendidos en el departamento de proyectos y obras de la empresa Electro Oriente, con la finalidad de recolectar información con el fin de ser medido y aplicado donde se predijo la corroboración de la hipótesis.

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

Con relación al diseño de investigación fue no experimental con corte transversal, ya que según Carrasco (2017) define que el diseño no experimental se basa en la recopilación de información y observación en sucesos normales o naturales. También Ñaupas et al. (2018) afirman que el diseño no experimental se caracteriza por hacer una observación del fenómeno y, después de eso, analizarlo para extraer datos. También fue sistemático y empírico en el sentido de que el investigador no puede manipular las variables independientes porque los eventos ya ocurrieron. Finalmente fue de corte transversal, en concordancia con Kumar (2018), ya que es el diseño más popular y se utilizan para determinar la prevalencia de un fenómeno, circunstancia o problema. Los estudios que buscan identificar patrones de ocurrencia en lugar de teorías de causa y efecto son los más adecuados para este diseño.

Por lo tanto, el diseño de la investigación se determina como no experimental, contando con un corte transversal, debido a que la recopilación de la

información de los usuarios que fueron atendidos en el departamento de proyectos y obras de la empresa Electro Oriente comprendió un periodo definido.

### **3.1.3. Nivel de Investigación**

Hernández y Mendoza (2018) definen que fue de nivel correlacional ya que existió interrelación estadística entre las variables de estudio. Así mismo, Valderrama (2022) en el nivel correlacional, definieron que las variables propias buscaron el nivel de concordancia con el fin de esclarecer un enlace proporcional ya sea inverso o directo. Finalmente, Johnson y Chistensen (2019), manifestaron que en el proceso de obtención de los resultados no se diseñaron experimentos en los que se recolectaron datos de la investigación dentro de un período de análisis determinado, que describe los componentes del estudio, parte de las variables; luego llegan a una conclusión, es decir, encuentran que existe una relación entre las variables en estudio.

Por lo tanto, el nivel de investigación fue correlacional ya que se aplicó la estadística en variables que se establecieron el nivel de relación de las variables.

### **3.1.4. Enfoque de Investigación**

Estas afirmaciones se apoyaron en las teorías de Ngulube, P. (2021) donde mencionaron que el enfoque de investigación compara las hipótesis tanto con las mediciones numéricas y el análisis del estudio estadístico con el fin de justiciar las teorías subyacentes. Adicionalmente, Monjarás et ál. (2019) indica que la estadística es importante para comprender cómo funcionan los sistemas y tomar decisiones, centrándose en el uso de la estadística en la investigación cuantitativa, ayudará a evaluar datos y hacer inferencias finalmente basándose en conclusiones y análisis de los datos. Finalmente, Hernández y Mendoza (2018) indican que el enfoque cuantitativo con alcance correlacional se destacó en determinar si existió relación entre las variables estudiadas.

Por lo tanto, la investigación contó con un enfoque cuantitativo debido a que empleó técnicas científicas y procedimiento estadísticos en la recopilación de la información, obteniendo los resultados expresados de forma numérica en forma de tablas y figuras estadísticas, permitiendo la comprobación y confirmación de las hipótesis planteadas.

### **3.1.5. Método de Investigación**

Neil y Suarez (2018) mencionan que el método hipotético – deductivo se emplea para la recopilación de información el cual propone la afirmación de las hipótesis mediante la comprobación. Adicionalmente, Sánchez et ál. (2018) indica que el análisis inferencial es una técnica estadística que se usa para sacar conclusiones en base a la información obtenida de la muestra procesada, basándose en cálculos probabilísticos, arraigando en la atención del investigador para investigar profundamente de los datos que cuenta, con el fin de inferir y obtener propias conclusiones para aplicarlas a otros conjuntos de datos. Finalmente, Neuendorf (2017) afirma que el método hipotético-deductivo como, el método de observar, crear una hipótesis, deducir implicaciones y comprobar los enunciados deducidos con la finalidad de comprobar las hipótesis con base experimental obtenida de la práctica científica.

Por lo tanto, la investigación contó con un método de investigación hipotético – deductivo porque se recompilaron datos y se confrontaron hechos y revisiones que fueron realizadas por el autor, con la finalidad de tener un panorama preciso y deducir sobre el estudio de las variables.

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **3.2.1. Variable 1: Gobierno Digital**

**Definición Conceptual.** Considerando la teoría de Contreras (2017) propone la teoría de los bienes del estado, en la que hace mención de que, al mejorar el uso de las TIC en la gestión y administración pública mediante la implementación y fácil acceso de nuevas tecnologías, por medio de la organización de datos e información disponible como la dotación de equipamiento tecnológico que permita el acceso manejable tanto para la administración como para la población en general, además el ciudadano que utilice dicha comunicación digital su identificación sea precisa y veraz; que dicha información recopilada por parte de la población sea manejada confidencial para evitar problemas de delincuencia digital. De modo que estableciendo medios de intercomunicación entre la población y la administración simplificaría las gestiones, además que el problema sería solucionado de manera eficiente.

**Definición Operacional.** Se tiene que Contreras (2017) formula que para cuantificar el crecimiento del gobierno electrónico es mediante el análisis de la ratio

de funcionalidad de los sitios web de las instituciones del estado presentado por Sandoval y Gil, con la finalidad de estimular el desarrollo y evolución de dichos sitios mejorando sus páginas web para que sea más factible la interacción entre institución y la ciudadanía.

**Dimensiones e Indicadores.** En cuanto a la definición de las dimensiones encontramos los siguientes términos:

**Presencia.** Donde se clasifica y organiza la información de las entidades mediante el uso de portales web, garantizando el acceso a la información.

**Información.** Permite la interrelación de diferentes portales gubernamentales, permitiendo el acceso a la información actualizadas y especializada de distintas entidades públicas y privadas.

**Interacción.** Posibilita la descarga y el acceso sin conexión de publicaciones, informes, leyes y reportes gubernamentales, así como datos de contactos de los funcionarios a fin de posibilitar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno.

**Transacción.** Mediante el uso de las ventajas que ofrece el internet proveyendo los servicios a los ciudadanos permitiendo transacciones instantáneas, garantizando la seguridad y confiabilidad del sistema.

**Integración.** Los portales gubernamentales pueden brindar diferentes servicios mediante una mesa de partes y ventanilla virtual donde los ciudadanos puedan tener acceso a diferentes servicios gubernamentales sin importar con qué área o departamento interactúan.

**Participación Política.** Tiene una perspectiva evolutiva debido a que el ciudadano interactúa con los diferentes niveles de gobierno y masifica el uso cotidiano del internet. Adicionalmente podría existir la posibilidad de implementar el voto electrónico, participando activamente en los asuntos políticos y gubernamentales.

**Escala de medición.** Los usuarios deben reaccionar ante cada uno de los ítems presentados en la escala Likert, eligiendo una de las 5 escalas o alternativas donde 1 es totalmente disconforme y 5 es totalmente conforme, finalmente el usuario responderá a un ítem, obteniendo puntos respecto a la afirmación sostenida.

### 3.2.2. *Variable 2: Gestión Administrativa*

**Definición Conceptual.** Considerando la teoría de Ramírez (2022) define la gestión administrativa como el conjunto de definiciones que conforman teorías aplicadas en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Además, plantea que la gestión administrativa debe estudiarse por las siguientes razones; como ciencia porque al aplicar la gestión administrativa debe cumplir con reglas científicas y criterios, con la meta de obtener resultados perfectos en la realización de ésta; como técnica, porque la gestión administrativa están bajo métodos administrativos como trabajo en equipo y ambiente laboral agradable ya que conlleva a la interconexión entre empresa y usuario; y arte porque la gestión administrativa depende del gerente o administrador por sus conocimientos y habilidades que puedan aplicar para beneficio de la empresa.

**Definición Operacional.** Para Ramírez (2022) la gestión administrativa se debe proponer los siguientes términos: (a) Dirección de empresa: Compendio de conceptos, enseñanzas y lecciones aprendidas con el fin de orientar y guiar al recurso humano que labora en la empresa o entidad; (b) Gerencia: Grupo de planes y acciones que se utilizan para representar y guiar hacia un buen norte los negocios empresariales; (c) Ejecución: Incitar el desarrollo de programas y capacitación para la formación de administradores, promoviendo el crecimiento del espíritu empresarial y la mejora de las gestiones con el fin de obtener resultados óptimos siendo un agente de cambio importante.

**Dimensiones e Indicadores.** Finalmente, las dimensiones estudiadas por el autor son:

**Planeación.** La planificación puede ser a corto, mediano o largo plazo.

**Organización.** La organización puede darse de forma vertical u horizontal.

**Dirección.** Tener un norte, un destino al cual llegar.

**Coordinación.** Trabajar en equipo.

**Control.** Supervisar cada etapa del proceso administrativo.

**Escala de medición.** Los usuarios deben reaccionar ante cada uno de los ítems presentados en la escala Likert, eligiendo una de las 5 escalas o alternativas donde 1 es totalmente disconforme y 5 es totalmente conforme, finalmente el usuario responderá a un ítem, obteniendo puntos respecto a la afirmación sostenida.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Pastor (2019), es el aglomerado o universo de elementos que tienen características comunes de las cuales se van a estudiar. Para Hernández y Mendoza (2018) los indican como un universo de elementos que tienen algún parecido o varias características en común.

En el departamento de proyectos y obras de la empresa Electro Oriente contó una población aproximada de 1500 usuarios y público en general los cuales tienen necesidades energéticas, distribuidas en el departamento de San Martín (dentro de concesión, fuera de concesión y zona de responsabilidad técnica).

**Criterios de Inclusión.** Se consideró a todos los usuarios y público en general que asisten al departamento de proyectos y obras que de forma libre y voluntaria deseen participar en la investigación.

**Criterios de Exclusión.** Se encontraron clientes y usuarios que asisten a las diferentes áreas y departamentos de Electro Oriente los cuales tienen otro tipo de necesidades por ser atendidas.

#### **3.3.2. Muestra**

Gupta (2021), señala que el experimento de muestreo es un intento de hacerse una idea de las características de la distribución de frecuencias del padre mediante el estudio de una fracción representativa del universo. Pastor (2019), señala que la muestra es una fracción de la población que tienen particularidades de las cuales se van a estudiar.

Para la investigación se tomó como muestra un total de 150 usuarios y público en general que tienen necesidades energéticas, distribuidas en el departamento de San Martín (Dentro de concesión, fuera de concesión y zona de responsabilidad técnica).

#### **3.3.3. Muestreo**

Tunner (2020), indica que el muestreo es el proceso de elegir una porción de la población objetivo para un proyecto de investigación. Los datos se pueden recopilar de manera más rápida y económica mediante el muestreo de una población más pequeña. Analizar los datos y hacer inferencias requiere una comprensión de cómo llegó a la base de datos.

Para la investigación se realizó un muestreo no probabilístico – intencional, porque el muestreo de la investigación se realizó a los usuarios y público en general de la región San Martín con necesidades energéticas y dependiendo de su disponibilidad voluntaria para apoyar en el llenado de los formularios virtuales.

#### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras de la gerencia regional San Martín de Electro Oriente.

### **3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnicas de Investigación**

Las técnicas, según Hernández y Mendoza (2018), es el conjunto de procedimientos que ayudan al investigador para la obtención de información. Cabe señalar que dicha técnica utilizada por el investigador implica el éxito o fracaso del estudio. Por otra parte, DeCarlo et ál. (2021) definieron a la encuesta como un conjunto de preguntas o interrogantes respecto a una o más variables a medir.

La técnica a utilizar para obtención de información fue mediante la encuesta, el cual constará de dos formularios virtuales.

#### **3.4.2. Instrumento de Recolección de Datos**

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), son las herramientas utilizadas por el investigador con el fin de medir la información recopilada el cual se extraen los datos que servirán para el buen desarrollo de la investigación.

Por lo tanto, el cuestionario, es un instrumento donde se responden a las preguntas realizadas mediante exámenes, pruebas o test. Se realizó una encuesta virtual donde participantes respondieron mediante la escala de Likert las preguntas que formuladas.

#### **Ficha Técnica de la Variable 1**

Cuestionario sobre la variable: Gobierno electrónico

Autor: Julio César Hoyos Angeles

Aplicación: Individual

Tipo: Virtual

Cantidad de dimensiones: 6

Cantidad de ítems: 30

Participantes: Usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras de la gerencia regional San Martín de Electro Oriente

Duración: 15 minutos

Baremos: Se consideró los niveles bajo (30-69), medio (70-109) y alto (110-150).

Link del formulario: <https://forms.gle/mMJ43NyYphozyvwV6>

### **Ficha Técnica de la Variable 2**

Cuestionario sobre la variable: Gestión Administrativa

Autor: Julio César Hoyos Angeles

Aplicación: Individual

Tipo: Virtual

Cantidad de dimensiones: 5

Cantidad de ítems: 21

Participantes: Usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras de la gerencia regional San Martín de Electro Oriente

Duración: 11 minutos

Baremos: Se consideró los niveles bajo (21-48), medio (49-76) y alto (77-105).

Link del formulario: <https://forms.gle/4y9iaxigJyWJw3k37>

**Validez.** Jackson (2019) mencionó que la validez de un instrumento se determina mediante un análisis minucioso por parte de un experto en el tema. Se evaluaron varios aspectos como las preguntas, si fueron relevantes o estuvieron relacionadas con el tema tratado, y si se pudieron mejorar, adicionalmente se tuvo en cuenta la opinión subjetiva de los expertos sobre el contenido del instrumento. Bennett (2020) indican que la validez de un instrumento es lo que se medirá, o cómo se refleja lo que está siendo evaluado, siendo revelada a través del refinamiento de la técnica de medición.

El procedimiento de validez se hizo con el fin de comprobar los instrumentos de recolección de información efectivamente llegaron a medir las variables dependiendo del logro de los objetivos de la investigación y la capacidad de probar la hipótesis. Haciendo uso del juicio de un panel de expertos, el cual fue ratificado por tres profesionales con maestrías tanto en administración pública como en metodología de la investigación científica y afines. Como resultado de la validación arrojó que los cuestionarios son de aplicabilidad positiva para la posterior recopilación de datos.

**Confiabilidad.** Según Lessig (2018), la confiabilidad es la precisión de una medida. Si aplicamos el mismo instrumento repetidamente sobre el mismo sujeto u objeto, debemos obtener los mismos resultados evaluándose mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de un conjunto de datos donde un valor Alfa igual o mayor a 0,7 indica que la medición es fiable para fines investigativos.

Adicionalmente Olaniyi (2019) indica que la confiabilidad es una herramienta se puede medir utilizando el alfa de Cronbach, asumiendo que los elementos que están representados mediante escala Likert y están altamente correlacionados indican que cuanto más cercano a 1,00; mayor será la confiabilidad y coherencia interna de los elementos analizados a partir de datos específicos para muestras individuales para lograr una medición fiable dentro de la muestra.

En la presente investigación se desarrolló la confiabilidad por medio de una prueba a una muestra piloto que constó de 10 personas, la confiabilidad fue mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach; llegándose a destacar que las variables de gobierno electrónico y de gestión administrativa obtuvieron unas constantes de 0,929 y 0,941 respectivamente, por lo tanto, los cuestionarios fueron idóneas para ser analizadas e interpretadas. Ver anexo 7.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó autorización formal por medio escrito a Electro Oriente con el fin de recopilar la información de usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras después de sensibilizarlos y explicarles el propósito del estudio a través de charlas informativas. Con respecto a las operaciones que se consideraron en la investigación, comenzaron con la elaboración de instrumentos comunes: encuestas dirigidas a estimular diferentes aspectos relacionados con variables de gobierno electrónico y gestión administrativa; posteriormente se validó dicha herramienta mediante la consulta de tres expertos en materia quienes otorgaron un visto bueno indicando que el cuestionario refleja validez; se procedió con la implementación del mismo en formato Google Forms y dicha base datos fue sometida al análisis estadístico por medio del software IBM SPSS V 29.0.0.0 (241). Luego, se realizó la prueba Alpha Cronbach para medir la eficiencia antes de ser aplicable si los

coeficientes matemáticos obtenidos son mayores que 0.8; solo en este caso podrá certificarse su cumplimiento con los estándares.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Hernández et ál (2018), indican que los ordenadores son muy útiles para analizar grandes cantidades de datos. Se puede seleccionar el tipo de análisis que se quiere hacer y el programa lo hará por ti. Sin embargo, es importante asegurarse de que el ordenador esté funcionando correctamente antes de empezar cualquier tarea analítica. El análisis de datos se refiere a la técnica que se utiliza para organizar, analizar e interpretar los datos. Se puede realizar de forma manual o mediante el uso de computadoras u ordenadores. El análisis de datos se llevará a cabo utilizando un programa computacional por medio del software IBM SPSS V 29.0.0.0 (241) donde la función de correlación mediante el uso del Rho Spearman, con el fin de determinar la existencia de la relación entre las variables investigadas.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se cumplió con requisitos, requerimientos y el código de ética de la escuela post grado de la Universidad Cesar Vallejo, el cual la investigación se analizó con el software anti plagio Turnitin. Adicionalmente, de acuerdo a Doppelman (2019), los aspectos éticos se rigen bajos los principios de respeto a las personas, el cual se desarrolló de forma inclusiva a través del consentimiento informado; buscando dar un trato adecuado hacia los participantes en el estudio, respetando sus opiniones y la posición adoptada ante la respuesta a los instrumentos. Se consideró el beneficio para todas aquellas personas involucradas en la investigación, se protegió su integridad física y mental durante todo el proceso, lográndose con esta acción que propósito final fuera benéfico tanto para ellos como para la sociedad entera. En cuanto al principio del no maleficio o daño intencionalmente, se tuvo muy presente ya que lo único deseado era generar beneficios importantes mediante este estudio sobre cómo influye positivamente el gobierno electrónico en la gestión administrativa. Paralelamente se cumplió con justicia ya exponiendo verdadera información recopilada sin manipulación ni alteración respetando los derechos humanos fundamentales. Finalmente, para mantener confidencialidad de acuerdos realizados se utilizó dicha información obtenida exclusivamente para fines académicos tomando en cuenta anonimato manteniendo identidad protegida sustituyéndola por datos codificados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Luego de aplicar los cuestionarios a los 150 usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras de Electro Oriente, se obtuvieron los resultados con respecto a la variable de gobierno electrónico:

**Tabla 1**

*Distribución de las frecuencias de la variable Gobierno Electrónico*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gobierno Electrónico	Bajo	30-69	14	9,33
	Medio	70-109	115	76,67
	Alto	110-150	21	14,00
Total			150	100,0

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla 1, se puede apreciar el nivel de implementación del gobierno electrónico hacia los usuarios asistentes al departamento de proyectos y obras, evidenciando que 14 de los encuestados tienen un nivel bajo con una incidencia del 9,33%, además, 115 encuestados tienen un nivel medio con una incidencia del 76,67%, finalmente, 21 encuestados tiene un nivel alto con una incidencia del 14,00%. Por lo tanto, los usuarios tienen por lo general un conocimiento medio de los servicios electrónicos que brinda Electro Oriente y el uso de las TIC el cual se estima que, debido al impacto de la propagación del COVID-19, obligó a las personas que se encontraban en confinamiento a permanecer conectadas, realizar pagos y trámites en los portales institucionales.

**Tabla 2**

*Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Presencia	Bajo	9-20	14	9,33
	Medio	21-33	125	83,33
	Alto	34-55	11	7,33
	Total		150	100,00
Información	Bajo	3-6	10	6,67
	Medio	7-11	132	88,00
	Alto	12-15	8	5,33
	Total		150	100,00
Interacción	Bajo	3-6	10	6,67
	Medio	7-11	124	82,67
	Alto	12-15	16	10,67
	Total		150	100,00
Transacción	Bajo	6-13	10	6,67
	Medio	14-22	118	78,67
	Alto	23-30	22	14,67
	Total		150	100,00
Integración	Bajo	3-6	4	2,67
	Medio	7-11	144	96,00
	Alto	12-15	2	1,33
	Total		150	100,00
Participación política	Bajo	6-13	13	8,67
	Medio	14-22	52	34,67
	Alto	23-30	85	56,67
	Total		150	100,00

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla 2, se puede apreciar las dimensiones de la variable gobierno electrónico que Electro Oriente se encuentra implementando y su impacto en los usuarios, evidenciándose que en la dimensión de presencia del gobierno

electrónico destaca que el 83,33% presenta un nivel medio, 7,33% presenta un nivel alto y el 9,33% presenta un nivel bajo. En la dimensión de información del gobierno electrónico destaca que el 88,00% presenta un nivel medio, 5,33% presenta un nivel alto y el 6,67% presenta un nivel bajo. En la dimensión de interacción del gobierno electrónico destaca que el 82,67% presenta un nivel medio, 10,67% presenta un nivel alto y el 6,67% presenta un nivel bajo. En la dimensión de transacción del gobierno electrónico destaca que el 78,67% presenta un nivel medio, 14,67% presenta un nivel alto y el 6,67% presenta un nivel bajo. En la dimensión de integración del gobierno electrónico destaca que el 96,00% presenta un nivel medio, 2,67% presenta un nivel bajo y el 1,33% presenta un nivel alto. En la dimensión de participación política del gobierno electrónico destaca que el 56,67% presenta un nivel alto, 34,67% presenta un nivel medio y el 8,67% presenta un nivel bajo.

Adicionalmente, se luego de aplicar los cuestionarios a los 150 usuarios que asistieron al departamento de proyectos y obras de Electro Oriente, se obtuvieron los resultados con respecto a la variable de gestión administrativa:

**Tabla 3**

*Distribución de las frecuencias de la variable Gestión Administrativa*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gestión Administrativa	Bajo	21-48	24	16,00
	Medio	49-76	113	75,33
	Alto	77-105	13	8,67
Total			150	100,0

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla 3, se puede apreciar nivel de implementación de la gestión administrativa en la atención los usuarios asistentes al departamento de proyectos y obras, evidenciando que 113 de los encuestados tienen un nivel medio con una incidencia del 75,33%. Seguido por 24 de los encuestados tienen un nivel bajo con una incidencia del 16,00%. Finalmente 13 de los encuestados tienen un nivel alto con una incidencia del 8,67%. Por lo tanto, los usuarios se encuentran medianamente conformes con el funcionamiento de la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras.

**Tabla 4**

*Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Planeación	Bajo	6-13	7	4,67
	Medio	14-22	140	93,33
	Alto	23-30	3	2,00
	Total		150	100,00
Organización	Bajo	6-13	24	16,00
	Medio	14-22	109	72,67
	Alto	23-30	17	11,33
	Total		150	100,00
Dirección	Bajo	3-6	24	16,00
	Medio	7-11	123	82,00
	Alto	12-15	3	2,00
	Total		150	100,00
Coordinación	Bajo	3-6	24	16,00
	Medio	7-11	104	69,33
	Alto	12-15	22	14,67
	Total		150	100,00
Control	Bajo	3-6	3	2,00
	Medio	7-11	143	95,33
	Alto	12-15	4	2,67
	Total		150	100,00

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla 4, se puede apreciar las dimensiones de la variable gestión administrativa que Electro Oriente se encuentra brindando y su impacto en los usuarios, evidenciándose que en la dimensión de planeación en la gestión administrativa destaca que el 93,33% presenta un nivel medio, 4,67% presenta un nivel bajo y el 2,00% presenta un nivel alto. En la dimensión de organización en la gestión administrativa destaca que el 72,67% presenta un nivel medio, 16,00% presenta un nivel bajo y el 11,33% presenta un nivel bajo. En la dimensión de

dirección en la gestión administrativa destaca que el 82,00% presenta un nivel medio, 16,00% presenta un nivel bajo y el 2,00% presenta un nivel alto. En la dimensión de coordinación en la gestión administrativa destaca que el 69,33% presenta un nivel medio, 16,00% presenta un nivel bajo y el 14,67% presenta un nivel alto. En la dimensión de control en la gestión administrativa destaca que el 95,33% presenta un nivel medio, 2,67% presenta un nivel alto y el 2,00% presenta un nivel bajo.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

De acuerdo a la hipótesis general de la presente investigación, se procedió a evaluar mediante el coeficiente rho de Spearman, con el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022.

**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación entre las variables: Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa*

		Correlación	Gobierno Electrónico	Gestión administrativa
Rho Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

Se puede evidenciar que se acepta la  $H_1$  con una significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de ,632 (correlación positiva moderada).

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1.

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación entre las variables: Presencia y Gestión Administrativa*

		Correlación	Presencia	Gestión administrativa
Rho Spearman	Presencia	Coefficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,428 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva moderada entre la dimensión de presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

##### Prueba de hipótesis específica 2.

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre la información y la gestión

administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación entre las variables: Información y Gestión Administrativa*

		Correlación	Información	Gestión administrativa
Rho Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,537 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva moderada entre la dimensión de información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

### **Prueba de hipótesis específica 3.**

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 8***Coefficiente de correlación entre las variables: Interacción y Gestión Administrativa*

		Correlación	Interacción	Gestión administrativa
Rho Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,342 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva baja entre la dimensión de interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

#### **Prueba de hipótesis específica 4.**

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 9***Coefficiente de correlación entre las variables: Transacción y Gestión Administrativa*

		Correlación	Transacción	Gestión administrativa
Rho Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,413 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva moderada entre la dimensión de transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

#### **Prueba de hipótesis específica 5.**

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 10***Coefficiente de correlación entre las variables: Integración y Gestión Administrativa*

		Correlación	Integración	Gestión administrativa
Rho Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,337 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva baja entre la dimensión de integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

#### **Prueba de hipótesis específica 6.**

La prueba tendrá el fin de aceptar ha hipótesis alterna ( $H_1$ ) como la existencia de relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; caso contrario, aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) como la NO existencia de relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación entre las variables: Participación Política y Gestión Administrativa*

		Correlación	Participación Política	Gestión administrativa
Rho Spearman	Participación Política	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

*Nota.* Datos obtenidos a partir del procesamiento estadístico en IBM SPSS V 29.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar un coeficiente rho Spearman de 0,532 es significativo debido a que presenta un valor-p (0,000) el cual menor que la significancia de 0,05 permitiendo aceptar la  $H_1$  rechazando la  $H_0$ , adicionalmente el coeficiente indica una correlación positiva moderada entre la dimensión de participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras de Electro Oriente.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; así como la hipótesis general es si existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022. El cual tiene similitud con Paco (2019) donde determina el nivel de enlace o relación entre las variables de gobierno electrónico y gestión administrativa representadas por un coeficiente rho de Spearman de 0,673 con un valor-p de 0,000, en comparación con la presente investigación que presenta un coeficiente rho de Spearman de 0,632 con un valor-p de 0,000, adicionalmente se demuestra que, en el nivel de presencia del 75% entre los trabajadores de la municipalidad distrital de Yauli – Junín, mostrando concordancia con el nivel de presencia medio representado por el 83,33% de los asistentes del departamento de proyectos y obras de Electro Oriente S.A. demostrado que esta dimensión es reforzada según las teorías consultadas contribuyendo con la imagen de la entidad.

Realizando una comparativa con los antecedentes nacionales se tiene una coincidencia con Cosquillo (2020) donde indica en su investigación que el 46% de la muestra está de acuerdo que con el gobierno electrónico tienen mayor disponibilidad eficiente al acceso de información y/o documentación, al igual que en la presente investigación donde la dimensión de información cuenta con un nivel medio representado por el 88% y la variable de interacción cuenta con un nivel medio representado por el 82,67%, siendo unos buenos indicadores para un aumento en las inversiones con mención en las TIC.

Internacionalmente se tiene semejanza con las investigaciones de Morze y Makhachashvili (2020) donde determinar la experiencia, integración y aplicación del gobierno electrónico, concluyendo que el 72,9% de los encuestados usan los formularios web y los aplicativos como la mesa de parte virtual para realizar consultas y que el 64,3% de la documentación se realiza por medio digital, por parte de la presente investigación se tiene relación con las dimensiones de presencia e integración los cuales presentan niveles medios de 83,33% y 96,00% respectivamente. Adicionalmente, se muestra una concordancia con Teopanta et ál. (2020) tuvieron como objetivo fue diseñar un prototipo que sea un modelo de

alineación del Ministerio de Telecomunicaciones a un público organización en Ecuador, concluyendo que las empresas deben alinearse, haciendo buen uso la información con el fin de brindar una atención a los usuarios con calidad y calidez basada en las políticas públicas, quedando avalado en la presente investigación que el 88,00% de los encuestados cuentan con un nivel medio en la dimensión de información

En contraste a lo expuesto líneas arriba, la presente investigación tiene divergencias con otros autores nacionales , por ejemplo, Anco (2020) el cual concluye la aceptación de la hipótesis planteada de la UGEL Abancay, obteniendo una correlación positivamente moderada entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa representadas por un coeficiente rho de Spearman de 0,328 con un valor-p de 0,001, en comparación con la presente investigación que presenta un coeficiente rho de Spearman de 0,632 con un valor-p de 0,000. Además, Valderrama (2022), tuvo como objetivo analizar la interacción entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la gestión subregional de Amazonas contando con el mismo, tipo, diseño, nivel, enfoque y método de investigación donde el 53,00% de los encuestados notan un bajo nivel de aplicación del gobierno electrónico comparado con el 76,67% de la presente investigación, en contraste, se nota una coincidencia entre los niveles altos del 14,00% que posiblemente sea población con un mayor entendimiento de los avances tecnológicos y el uso de las TIC en general representadas por un coeficiente rho de Spearman de 0,847 con un valor-p de 0,000, en comparación con la presente investigación que presenta un coeficiente rho de Spearman de 0,632 con un valor-p de 0,000. Adicionalmente, se muestran discrepancias con Muñoz (2021) cuya investigación tuvo como objetivo determinar el grado de crecimiento del gobierno electrónico en la Sede Central del Programa AGRORURAL influyendo en la gestión administrativa llegando a la conclusión que el 41% de los trabajadores tiene un nivel alto de percepción de la aplicación del gobierno electrónico en la entidad estudiada representadas por un coeficiente rho de Spearman de 0,894 con un valor-p de 0,001, en comparación con la presente investigación que presenta un coeficiente rho de Spearman de 0,632 con un valor-p de 0,000; en contraste con el 76,67% de los usuarios asistentes al departamento de proyectos y obras de Electro Oriente

Internacionalmente, se muestran discrepancias con Zambrano (2021) donde tuvo como objetivo determinar el grado de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa y su inferencia en el acceso ciudadano a la información y el cumplimiento de la transparencia por parte una institución pública, concluyendo que, a mayor demanda de servicios públicos, mayor grado de transparencia habrá por parte de las instituciones que lo implementen, el cual se encuentra representado por la dimensión de presencia donde el gobierno electrónico influye en un 6% en la gestión administrativa, con relación a la presente investigación, la dimensión obtiene un coeficiente rho de Spearman de 0,428, con un valor-p de 0,000 logrando un coeficiente determinante de 18,31%. Adicionalmente existen brechas sociales, económicas y tecnológicas el cual evidencia Hessa (2019) donde examina la eficacia del gobierno electrónico en el Centro de Contacto del Gobierno de Abu Dabi (ADGCC) donde concluye que los canales electrónicos son muy efectivos representado por el 62,50%, de acuerdo con los tiempos de respuesta representado por el 75% y muy conformes con el rendimiento de su dispositivo móvil, caso contrario los usuarios asistentes al departamento de proyectos y obras de Electro Oriente presenta por lo general un nivel medio del 78,67%, es decir están medianamente de acuerdo o conformes con la dimensión investigada de interacción. Finalmente, hay diferencia con Fasheyitan (2019) que tuvo como objetivo determinar los factores que facilitaban y obstaculizaban la planeación de iniciativas gubernamentales en el estado de Lagos, concluyendo que el 57.4 % de los encuestados temían al cambio en la planeación de la gestión administrativa tradicional mediante la implementación del gobierno electrónico, siendo muy inferior a lo determinado en la dimensión de planeación de la investigación representado por el 93,33% de los encuestados que si presentan un nivel medio de estar conforme con rumbo electrónico tomado por Electro Oriente.

Considerando el primer objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la primera hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando concordancias con Paco (2019) donde concluye que en la Municipalidad Distrital de Yauli – Junín, tiene un nivel medio del 75,00% comparado con el 83,33% de los

encuestados, adicionalmente la presente investigación indica un coeficiente rho Spearman de 0,428 y un valor-p de 0,000 el cual demuestra una correlación positiva moderada por lo cual quiere decir hay una clasificación y organización de la información por partes de las entidades mencionadas, garantizando el libre acceso y la transparencia de la información, presupuesto, proyectos, cartera, portafolio de proyectos hacia el público en general.

Considerando el segundo objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la segunda hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando concordancia con Muñoz (2021) donde determina el grado de crecimiento del gobierno electrónico en la sede central del programa AGRORURAL concluyendo que el 41% de los encuestados, el cual representan mayoría, tienen una alta percepción con relación a la aplicación del gobierno electrónico y las TIC en la sociedad, caso similar con la presente investigación donde la dimensión de información tiene un nivel medio conformado por el 88,00% de los encuestados, la presente investigación indica un coeficiente rho Spearman de 0,537 y un valor-p de 0,000 el cual demuestra una correlación positiva moderada por lo que se necesitaría en un futuro evaluar el acceso al público en general a información procesada, especializada, actualizada y contrastada entre diferentes portales gubernamentales.

Considerando el tercer objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la tercera hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando variaciones con Valderrama (2022) donde analiza la interacción entre las variables de gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en la gestión subregional de Amazonas, concluyendo que ambas variables presentan correlación positiva muy alta, en contraste con la presente investigación que la prueba de hipótesis presenta un coeficiente rho Spearman de 0,632 y un valor-p de 0,000 por

lo que se obtiene una correlación positiva moderada donde el gobierno electrónico influye en un 39,94% en la gestión administrativa.

Considerando el cuarto objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la cuarta hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando concordancia con Fasheyitan (2019) donde investigó los factores en el nivel transaccional con el fin de identificar y evaluar los niveles de gobierno electrónico y Zambrano (2021) donde investigó los niveles de implementación de las TIC para potenciar el gobierno electrónico con los fines de impulsar la gestión administrativa ofreciendo mayor transparencia y redición de cuentas, así como reducir los costes administrativos, la presente investigación se tomó en cuenta en el cuestionario sobre la infraestructura, estabilidad y seguridad en las transacciones evidenciando una correlación positiva moderada ya que presenta un coeficiente rho Spearman de 0,413 y un valor-p de 0,000 por lo que, a mayor demanda de servicios públicos, habrá mayor calidad en la atención a los usuarios.

Considerando el quinto objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la quinta hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando concordancia con Hessa (2019) donde evaluó los tiempos de respuesta de las solicitudes de los ciudadanos, así como la efectividad de los canales de atención, concluyendo que el medio más efectivo es el correo electrónico, adicionalmente, la presente investigación indica un coeficiente rho Spearman de 0,337 y un valor-p de 0,000 el cual demuestra un correlación positiva baja por lo que se necesitaría en un futuro evaluar los diversos procedimientos e integrarlo en un sistema integrado de gestión de la calidad.

Considerando el sexto objetivo específico donde se busca determinar la relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 y la sexta hipótesis específica el cual es determinar si existe relación entre la participación política y la gestión

administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022 ; encontrando concordancia con Morze y Makhachashvili (2020) donde determinan el nivel de desarrollo del gobierno electrónico mediante la indagación de las necesidades y sus posibles vías de desarrollo en Ucrania y Teopanta et ál. (2020) que diseñó un modelo piloto a fin de facilitar las comunicaciones entre entidades públicas y privadas con el público en general a fin de fortalecer la participación política y ciudadana, la presente investigación indica un coeficiente rho Spearman de 0,532 y un valor-p de 0,000 el cual demuestra un correlación positiva moderada siendo un punto clave para la mejorar la atención a los usuarios con calidad y calidez basada en las políticas públicas.

Con respecto al gobierno electrónico sirvió para medir el nivel de los servicios de gobierno electrónico mediante la aplicación de las TIC evidenciando que, de los 150 encuestados, 14 tienen un nivel bajo con una incidencia del 9,33%, además, 115 encuestados tienen un nivel medio con una incidencia del 76,67%, finalmente, 21 encuestados tiene un nivel alto con una incidencia del 14,00% coincidiendo con lo expuesto por el autor Contreras (2017), debido a la dimensión de presencia cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 83,33%, la dimensión de información cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 88,00%, la dimensión de interacción cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 82,67%, la dimensión de transacción cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 78,67%, la dimensión de integración cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 96,00%, finalmente la dimensión de control cuenta con un nivel alto representado con una incidencia del 56,67%, por lo que el autor considera que el aumento del patrimonio electrónico con la finalidad de generar una mejora constante en la participación generando la retroalimentación necesaria para simplificar los procesos administrativos los cuales generarán valor público.

Con respecto a la gestión administrativa sirvió para medir que tan conformes se encuentran los usuarios que asisten al departamento de proyectos y obras con los procesos y el trabajo que vienen realizado, evidenciando que, de los 150 encuestados, 24 de los encuestados tienen un nivel bajo con una incidencia del 16,00%, además, 113 encuestados tienen un nivel medio con una incidencia del 75,33%, finalmente, 13 encuestados tiene un nivel alto con una incidencia del

8,67%, teniendo coincidencia con el autor Ramírez (2022) debido a la dimensión de planeación cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 93,33%, la dimensión de organización cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 72,67%, la dimensión de dirección cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 82,00%, la dimensión de coordinación cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 69,33%, finalmente la dimensión de control cuenta con un nivel medio representado con una incidencia del 95,33%, conllevando a la interconexión entre empresa y usuario; y arte porque la gestión administrativa depende del gerente o administrador por sus conocimientos y habilidades que puedan aplicar para beneficio de la empresa.

Como limitación de la investigación se tiene que está solamente enfocada en el departamento de proyectos y obras los cuales son aproximadamente 1500, con cuales tienen necesidades energéticas por la falta del suministro eléctrico, el cual es vital para el desarrollo como sociedad, finalmente, se recomienda a futuro investigadores incluir la totalidad de las áreas de Electro Oriente a fin de obtener un resultado más concreto y poder realizar las acciones necesarias para potenciar el gobierno electrónico en la gestión administrativa.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando una correlación positiva moderada con un valor de 0,632.
- Segunda.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel medio de 83,33% y una correlación positiva moderada con un valor de 0,428.
- Tercera.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de información y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel medio de 88,00% y una correlación positiva moderada con un valor de 0,537.
- Cuarta.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel medio de 85,67% y una correlación positiva baja con un valor de 0,342.
- Quinta.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel medio de 78,67% y una correlación positiva moderada con un valor de 0,413.
- Sexta.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel medio de 96,00% y una correlación positiva baja con un valor de 0,337.
- Séptima.** Se determinó que existe relación entre la dimensión de participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022; mostrando un nivel alto de 56,67% y una correlación positiva moderada con un valor de 0,532.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente incrementar los esfuerzos hechos a fin de potenciar el gobierno electrónico, mediante el uso las TIC con el fin de digitalizar los procesos administrativos y tener una gestión administrativa eficiente cumpliendo con los requerimientos regulatorios.
- Segunda.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente realizar las gestiones correspondientes para fortalecer su presencia institucional implementando las herramientas y técnicas vanguardistas para expandir los medios de atención al usuario generando valor social.
- Tercera.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente articular esfuerzos con otras entidades y con los niveles de gobierno a fin de agilizar la información conllevando a la reducción de plazos en la gestión administrativa.
- Cuarta.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente la clasificación, ordenamiento y digitalización total de la documentación con el fin aumentar la interacción con el usuario mediante la respuesta y notificación mediante los canales digitales de elección del usuario.
- Quinta.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente aumentar la inversión en infraestructura tecnológica para la implementación planes de contingencia contra fallas en el servicio con el fin de dinamizar las transacciones, seguridad y estabilidad del sistema en general.
- Sexta.** Se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente la integración del sistema de trámite documentario y la mesa de partes virtual a fin de agilizar las gestiones para atender las solicitudes de los usuarios.
- Séptima.** Se recomienda al MTC realizar un plan de expansión mediante proyectos de inversión para lograr la interconexión digital, financiando proyectos de inversión a las concesionarias de energía eléctrica para llevar redes de fibra óptica infraestructura existente a lugares rurales donde la empresa privada no lo encuentra rentable invertir aumentando la participación política del estado peruano.

## REFERENCIAS

- Alvarado Oyarce, O. (2017). Gestión educativa. Enfoques y procesos. Lima: Universidad de Lima.
- Anco Prada, V. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60480>
- Bennett (2020). Writing Strategies for the Education Dissertation.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7hQHEAAAQBAJ&lpg=PA83&dq=Determine%20the%20Validity%20and%20Reliability%20of%20an%20Instrument&hl=es&pg=PA83#v=onepage&q=Determine%20the%20Validity%20and%20Reliability%20of%20an%20Instrument&f=false>
- Binimelis, H. (2017). O governo eletrônico como tecnologia de inclusão social: reflexões a partir do Serviço Social.  
<https://www.redalyc.org/journal/1796/179653096014/html/>
- Calderón del Aguila, J. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021. Universidad César Vallejo.
- Carrasco Díaz, S. (2017). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación – 19ed. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Cheng , X. (2021). .  
[https://www.researchgate.net/publication/355425613\\_Design\\_and\\_Research\\_of\\_a\\_Government\\_Affairs\\_Office\\_Platform](https://www.researchgate.net/publication/355425613_Design_and_Research_of_a_Government_Affairs_Office_Platform)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2017) - Resolución de Presidencia N° 172-2017-CONCYTEC-P Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Lima. Perú: Diario Oficial El Peruano.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/829103/-93190350431290330320200609-15256-s9vtm8.pdf?v=1591762384>
- Contreras Gómez, Carlos (2017). El papel del gobierno en la era digital.  
<https://books.google.com.pe/books?id=KBw3DwAAQBAJ&dq=El+uso+de+l>

as+TICs+en+el+entorno+de+la+nueva+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&source=gbs\_navlinks\_s

- Contreras Salas, L. (2018). Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66800>
- Corvo, H. S. (2019). Gestión Administrativa: funciones y procesos. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Cosquillo Lavado, S. (2020). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16949>
- DeCarlo, M., Cummings, C., & Agnelli, K. (2021). *Graduate research methods in social work: A project-based approach*. Open Social Work. <https://www.doi.org/10.21061/msw-research>
- Díaz Shupingahua, M. (2022). Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Universidad César Vallejo.
- Doppelman, G. (2019). Principios y requisitos éticos en investigación desde la medicina del deporte. *Revista observatorio del deporte - Revista de humanidades y ciencias sociales*, 1-17. <https://bkp.revistaobservatoriodeldeporte.cl/gallery/3%20oficial%20articulo%20eneabril2019revodep.pdf>
- Fasheyitan, A. O. (2019). *Electronic Government: An investigation of factors facilitating and impeding the development of e-government in Nigeria (Version 1)*. Cardiff Metropolitan University. <https://doi.org/10.25401/cardiffmet.13008461.v1>
- Gryshova, I., Kalyugina, S., & Strielkowski, W. (2017). *Modern Technologies in Public Administration Management: A Comparison of Estonia, India and United Kingdom*. [https://scholar.google.cz/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=04kL2HUAAAAJ&citation\\_for\\_view=04kL2HUAAAAJ:86PQX7AUzd4C](https://scholar.google.cz/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=04kL2HUAAAAJ&citation_for_view=04kL2HUAAAAJ:86PQX7AUzd4C).
- Gupta (2021). *Statistics – SBPD publications* pg. 21. <https://books.google.com.pe/books?id=CyQ3EAAAQBAJ&lpg=SA27-PA1&dq=that%20the%20sample%20is%20a%20fraction%20of%20the%20>

- population%20that%20have%20particularities%20that%20are%20going%20to%20be%20studied&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=that%20the%20sample%20is%20a%20fraction%20of%20the%20population%20that%20have%20particularities%20that%20are%20going%20to%20be%20studied&f=false
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. México: Ciencias y Letras.
- Hessa, A. (2019). E-Government in the United Arab Emirates: A Study of the Abu Dhabi Government Contact Centre.  
[https://scholarworks.uaeu.ac.ae/cgi/viewcontent.cgi?article=1746&context=all\\_theses](https://scholarworks.uaeu.ac.ae/cgi/viewcontent.cgi?article=1746&context=all_theses)
- Hoffman, T. (2017). What is basic research? Scienceordic.  
<https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basicresearch/1440003>
- Honores Coronado, J. (2021). Gobierno Electrónico - Hacia una tecnología humana, democrática y transparente.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC\\_Li\\_Gobierno\\_electronico\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf)
- Huamán Pérez, R. del P. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista De Derecho Administrativo*, (18), 467-493.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Huancas Huamán, J. J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- Jackson, D. (2019). Navigating the Maze of Research.  
<https://books.google.com.pe/books?id=1sCZDwAAQBAJ&lpg=PA134&dq=Determine%20the%20Validity%20and%20Reliability%20of%20an%20Instrument&hl=es&pg=PA134#v=onepage&q=Determine%20the%20Validity%20and%20Reliability%20of%20an%20Instrument&f=false>
- Jhonson, R. & Christensen, L. (2019). Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches.

<https://books.google.com.pe/books?id=VdWuDwAAQBAJ&lpg=PT115&dq=Quantitative%20Research%20investigation%20relation&hl=es&pg=PT115#v=onepage&q=Quantitative%20Research%20investigation%20relation&f=false>

- Koontz, H., Heinz, W., & Mark, C. (2017). *Administración: una perspectiva empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill – 5ed.  
[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=8101](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8101)
- Kumar, R. (2018). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=uSxUDwAAQBAJ&lpg=PT258&dq=non-experimental%20with%20a%20cross%20section%2C%20investigation%20research%20methodology&hl=es&pg=PT258#v=snippet&q=cross&f=false>
- Lessig, L (2018) *The Scientific Research*. Cambridge. USA: Harvard Law Review, vol. 113, No. 501. <https://cyber.harvard.edu/works/lessig/finalhls.pdf>
- Louffat, E. (2017). *Administración del potencial humano*. 1a. Ed.  
[https://issuu.com/cengagelatam/docs/louffat\\_issuu\\_dcbcca7fe008df](https://issuu.com/cengagelatam/docs/louffat_issuu_dcbcca7fe008df)
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., & Carlos, C. (2019). Research designs | Diseños de investigación. *Revista Mexicana*, 15(15), 119-122.
- Morze, N., & Makhachashvili, R. (2022). Digital Competence in E-Governance Education: A Survey Study. [https://ceur-ws.org/Vol-2833/Paper\\_9.pdf](https://ceur-ws.org/Vol-2833/Paper_9.pdf)
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga*, 2020.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz Chirinos, I. (2021). *Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la sede central del Programa Agro Rural*, Lima 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82671>
- Neill, C. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: Utmach.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-yFundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

- Neuendoff, K. (2017). *The Content Analysis Guidebook – 2nd ed.*  
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-content-analysis-guidebook/book234078>
- Ngulube, P. (2021). *Handbook of Research on Mixed Methods Research in Information Science.*  
<https://books.google.com.pe/books?id=AfNLEAAAQBAJ&lpg=PA229&dq=The%20research%20had%20a%20quantitative%20approach&hl=es&pg=PA229#v=onepage&q=The%20research%20had%20a%20quantitative%20approach&f=false>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5.a ed.)*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupaspaitacc81n-2014.pdf>
- Paco Huamani, W. (2019). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019.* <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>
- Pastor, R. (2019). *Población y muestra.* *Pueblo continente*, 30(1).  
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Ramírez, C. (2022). *Fundamentos de administración - 5ta edición.* ECOE.  
<https://www.ecoediciones.com/libros/fundamentos-de-administracion-5ta-edicion-impreso/>
- Rodríguez Lozano, Luis Gerardo (2017). *La inactividad administrativa en la administración pública.*  
<https://revistas.udep.edu.pe/derecho/article/view/1612/1333>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Universidad Ricardo Palma.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sánchez Gonzales, I., Benites Luzuriaga, F., & Gonzales Illescas, L. (2017). *El gobierno electrónico como herramienta de inclusión.*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7210579>

- Soto Vivar, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127479>
- Teopanta, S., Canales, M., & Rojas, J. (2020). Prototipo de modelo de alineamiento del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información a una organización pública en Ecuador. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85092433741&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=state+government+uses+icts+in+public+management&sid=a693cf089be060e395ae4242ef92415a&sot=b&sdt=b&sl=62&s=TITLE-ABS-KEY%28state+government+uses+icts+in.>
- Tunmer, Dana P. (2020). Sampling Methods in Research Design. <https://doi.org/10.1111/head.13707>
- UNESCO (2022). The International Day for Universal Access to Information 2022, Tashkent, Uzbekistan. <https://www.unesco.org/en/days/universal-access-information>
- United Nations (2022). Digital Government. <https://publicadministration.un.org/en/ict4d>
- Valderrama Rodríguez, O. (2022). Gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en una Gerencia Sub Regional de Amazonas. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92885>
- Olaniny Adeniran, A. (2019). Quantitative Application of Likert Scale Type and Cronbach's Alpha Analysis in an Airport Perception Study. [https://www.researchgate.net/publication/332627312\\_Application\\_of\\_Likert\\_Scale\\_Type\\_and\\_Cronbach's\\_Alpha\\_Analysis\\_in\\_an\\_Airport\\_Perception\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/332627312_Application_of_Likert_Scale_Type_and_Cronbach's_Alpha_Analysis_in_an_Airport_Perception_Study)
- Yoon, S., Joo, M., & Kwon, H. (2019). How to guarantee the right to use PSI in the age of open data: Lessons from the data policy of South Korea. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip180103>
- Zambrano Yepes, C. (2021). Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17326>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable:</b> Gobierno electrónico <b>Concepto:</b> Contreras (2017) Es la organización de datos e información disponible como la dotación de equipamiento tecnológico que permita el acceso manejable tanto para la administración como para la población en general					
¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Presencia	Clasificación y organización	1, 2 y 3	Ordinal	1: Totalmente disconforme 2: Disconforme 3: Ni conforme ni disconforme 4: Conforme 5: Totalmente conforme	Bajo [30-69]  Medio [70-109]  Alto [110-150]
				Acceso a la información	4, 5, 6, 7, 8 y 9			
			Información	Interacción intergubernamental	10, 11 y 12			
			Interacción	Acceso sin conexión	13, 14 y 15			
			Transacción	Transacciones instantáneas	16, 17 y 18			
				Seguridad y confiabilidad	19, 20 y 21			
			Integración	Mesa de parte virtual	22, 23 y 24			
Participación política	Uso del internet	25, 26 y 27						
		Voto electrónico	28, 29 y 30					
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Variable:</b> Gestión administrativa <b>Concepto:</b> Ramírez (2022) Es el conjunto de definiciones que conforman teorías aplicadas en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.					
PE1.- ¿De qué manera se relaciona la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	OE1.- Determinar la relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	HE1.- Existe relación entre la presencia y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Planeación	Conocimiento	1, 2 y 3	Ordinal Escala de Likert	Bajo [21-48]	

en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022		Objetivos	4, 5 y 6	1: Totalmente disconforme	Medio [49-76]
PE3.- ¿De qué manera se relaciona la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	OE3.- Determinar la relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	HE3.- Existe relación entre la interacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	Organización	Vertical	7, 8 y 9	2: Disconforme	Alto [77-105]
				Horizontal	10, 11 y 12	3: Ni conforme ni disconforme	
PE4.- ¿De qué manera se relaciona la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	OE4.- Determinar la relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	HE4.- Existe relación entre la transacción y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	Dirección	Destino definido	13, 14 y 15	4: Conforme	
						5: Totalmente conforme	
PE5.- ¿De qué manera se relaciona la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	OE5.- Determinar la relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	HE5.- Existe relación entre la integración y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	Coordinación	Trabajo en equipo	16, 17 y 18		
PE6.- ¿De qué manera se relaciona la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022?	OE6.- Determinar la relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	HE6.- Existe relación entre la participación política y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	Control	Supervisión de procesos	19, 20 y 21		

**Diseño de investigación:**

**Población y Muestra:**

**Técnicas e instrumentos:**

**Método de análisis de datos:**

Enfoque: Cuantitativo  
Tipo: Básica  
Método: Hipotético deductivo  
Diseño: No experimental  
Nivel: Correlacional

Población: Usuarios que visitan el departamento de proyectos y obras (1500)  
Muestra: 150 personas

Técnicas: Encuesta  
Instrumentos: Cuestionario

Descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo al rango establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

Inferencial: Se usará la prueba de coeficiente Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis

## Anexo 2. Tabla de Operacionalización de Variables

Variabes de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gobierno digital</b>	Contreras (2017) Es la organización de datos e información disponible como la dotación de equipamiento tecnológico que permita el acceso manejable tanto para la administración como para la población en general	Para la operacionalización de la variable, es que se aplicará un cuestionario de 30 ítems	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación y organización</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	Ordinal Escala de Likert 1: Totalmente disconforme 2: Disconforme 3: Ni conforme ni disconforme 4: Conforme 5: Totalmente conforme
			Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción intergubernamental</li> </ul>	
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso sin conexión</li> </ul>	
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transacciones instantáneas</li> <li>Seguridad y confiabilidad</li> </ul>	
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de parte virtual</li> </ul>	
<b>Gestión administrativa</b>	Ramírez (2022) Es el conjunto de definiciones que conforman teorías aplicadas en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Para la operacionalización de la variable, es que se aplicará un cuestionario de 21 ítems	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento</li> <li>Objetivos</li> </ul>	Ordinal Escala de Likert 1: Totalmente disconforme 2: Disconforme 3: Ni conforme ni disconforme 4: Conforme 5: Totalmente conforme
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertical</li> <li>Horizontal</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destino definido</li> </ul>	
			Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión de procesos</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos

#### Cuestionario sobre la variable: Gobierno electrónico

Para el presente estudio titulado “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022”, se le solicita el llenado del siguiente cuestionario de forma libre, voluntaria y anónima, de ante mano se agradece su valiosa participación.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un conjunto de ítems, lea con detenimiento y maque con un aspa (X) uno de los cinco valores en la escala de Likert de acuerdo a su libre albedrío.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente según los enunciados siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente disconforme	Disconforme	Ni conforme ni disconforme	Conforme	Totalmente Conforme

<b>Presencia</b>		1	2	3	4	5
1	¿Está conforme con la información disponible en el portal de Electro Oriente?					
2	¿Está conforme que las nuevas herramientas tecnológicas ayudan a mejorar la atención al usuario?					
3	¿Está conforme con el aumento de servicios electrónicos en la empresa?					
4	¿Está conforme con la notificación de documentos por vía electrónica?					
5	¿Está conforme con el seguimiento electrónico de la documentación?					
6	¿Está conforme con la aplicación de las tecnologías de la información en Electro Oriente?					
7	¿Está conforme con el uso de la oficina virtual de Electro Oriente?					
8	¿Está conforme con la facilidad de navegación en portal web Electro Oriente?					
9	¿Está conforme con la atención a los usuarios vía redes sociales?					
<b>Información</b>		1	2	3	4	5
10	¿Está conforme con la articulación con diferentes entidades bancarias?					

11	¿Está conforme con la articulación con las municipalidades para obtención de catastros, cortes de vía, plan de desarrollo urbano?					
12	¿Está conforme con la articulación con la DGER - MINEM para atención de usuarios que están fuera de la concesión?					
<b>Interacción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Está conforme con la descarga de documentos en el portal web?					
14	¿Está conforme con la notificación de respuesta de documentos por llamadas telefónicas, mensajes de texto?					
15	¿Está conforme con la implementación de sistema asíncronos para la atención del usuario?					
<b>Transacción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Está conforme con la implementación de una aplicación integradora de procesos, reclamos, pagos?					
17	¿Está conforme con la implementación de un asistente virtual?					
18	¿Está conforme con el uso procedimiento de pago de recibos?					
19	¿Está conforme con la infraestructura tecnológica para brindar el servicio?					
20	¿Está conforme con la estabilidad del sistema de pagos de recibos?					
21	¿Está conforme con los protocolos de seguridad en las transacciones?					
<b>Integración</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Está conforme con usar mesa de partes digital?					
23	¿Está conforme con el sistema de tramite documentario de Electro Oriente?					
24	¿Está conforme con la notificación mediante un código de recepción de documento para su fácil seguimiento?					
<b>Participación política</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Está conforme con el rendimiento de su dispositivo electrónico?					
26	¿Está conforme con la cobertura brindada por su proveedor?					
27	¿Está conforme con la estabilidad brindada por su proveedor?					

28	¿Está conforme con la participación de mesas de trabajo virtuales?					
29	¿Está conforme con el voto electrónico sobre priorización de proyectos de inversión?					
30	¿Está conforme con el voto electrónico para elección de delegados de los comités de electrificación para coordinación los funcionarios de Electro Oriente?					

## Cuestionario sobre la variable: Gestión administrativa

Para el presente estudio titulado “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022”, se le solicita el llenado del siguiente cuestionario de forma libre, voluntaria y anónima, de ante mano se agradece su valiosa participación.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un conjunto de ítems, lea con detenimiento y maque con un aspa (X) uno de los cinco valores en la escala de Likert de acuerdo a su libre albedrío.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente según los enunciados siguientes:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente disconforme	Disconforme	Ni conforme ni disconforme	Conforme	Totalmente Conforme

<b>Planeación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Está conforme con la simplificación administrativa en los procesos de Electro Oriente?					
2	¿Está conforme con la misión de Electro Oriente?					
3	¿Está conforme con la visión de Electro Oriente?					
4	¿Está conforme con los objetivos estratégicos de Electro Oriente?					
5	¿Está conforme con los plazos de atención de solicitudes al usuario?					
6	¿Está conforme con la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG en los procedimientos de la gestión administrativa?					
<b>Organización</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Está conforme con la integración de recursos para mejorar la gestión administrativa?					
8	¿Está conforme con la integración de Electro Oriente con otras entidades?					
9	¿Está conforme con la capacitación hacia los colaboradores en gestión administrativa?					
10	¿Está conforme con el trato por igual a los colaboradores?					
11	¿Está conforme con los recursos disponibles para ejercer las labores?					
12	¿Está conforme con la empatía y el trato de los colaboradores?					
<b>Dirección</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Está conforme con el manejo de los documentos por parte de los colaboradores?					
14	¿Está conforme con la implementación de las TIC en la gestión administrativas?					
15	¿Está conforme con el programa multianual de inversiones - PMI de Electro Oriente?					

<b>Coordinación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Está conforme con el nivel de involucramiento de los colaboradores en sus funciones?					
17	¿Está conforme con el trabajo en equipo entre los colaboradores de proyectos y obras?					
18	¿Está conforme con el trabajo en equipo entre diversas áreas de Electro Oriente?					
<b>Control</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Está conforme con la formulación del plan de trabajo de los colaboradores?					
20	¿Está conforme con la evaluación periódica para todos los colaboradores?					
21	¿Está conforme con la mejora continua de la gestión administrativa?					

## Anexo 4. Documentos para Validar los Instrumentos de Medición a Través de Juicio de Expertos

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

Nº	Presencia	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Está conforme con la información disponible en el portal de Electro Oriente?	X		X		X		
2	¿Está conforme que los nuevos horizontales tecnológicos ayuden a mejorar la atención al usuario?	X		X		X		
3	¿Está conforme con el manejo de servidores electrónicos en la empresa?	X		X		X		
4	¿Está conforme con la notificación de documentos por vía electrónica?	X		X		X		
5	¿Está conforme con el seguimiento interactivo de la documentación?	X		X		X		
6	¿Está conforme con la aplicación de las tecnologías de la información en Electro Oriente?	X		X		X		
7	¿Está conforme con el uso de la oficina virtual de Electro Oriente?	X		X		X		
8	¿Está conforme con la facilidad de navegación en portal web Electro Oriente?	X		X		X		
9	¿Está conforme con la atención a los usuarios vía redes sociales?	X		X		X		
<b>Información</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Está conforme con la articulación con diferentes entidades bancarias?	X		X		X		
11	¿Está conforme con la articulación con las municipalidades para obtención de catastros, cortes de vía, plan de desarrollo urbano?	X		X		X		
12	¿Está conforme con la articulación con la DGER - MINEM para atención de usuarios que están fuera de la concesión?	X		X		X		
<b>Interacción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Está conforme con la descarga de documentos en el portal web?	X		X		X		
14	¿Está conforme con la notificación de respuesta de documentos por llamadas telefónicas, mensajes de texto?	X		X		X		
15	¿Está conforme con la implementación de sistema asíncronos para la atención del usuario?	X		X		X		
<b>Transacción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Está conforme con la implementación de una aplicación integradora de procesos, rubros, pagos?	X		X		X		
17	¿Está conforme con la implementación de un sistema virtual?	X		X		X		
18	¿Está conforme con el uso preventivo de pago de recibos?	X		X		X		
19	¿Está conforme con la implementación tecnológica para facilitar al usuario?	X		X		X		
20	¿Está conforme con la estabilidad del sistema de pago de recibos?	X		X		X		
21	¿Está conforme con los protocolos de seguridad en las transacciones?	X		X		X		

<b>Integración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Está conforme con usar mesa de partes digital?	X		X		X	
23	¿Está conforme con el sistema de tramite documentario de Electro Oriente?	X		X		X	
24	¿Está conforme con la notificación mediante un código de recepción de documento para su fácil seguimiento?	X		X		X	
<b>Participación política</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Está conforme con el rendimiento de su dispositivo electrónico?	X		X		X	
26	¿Está conforme con la cobertura brindada por su proveedor?	X		X		X	
27	¿Está conforme con la estabilidad brindada por su proveedor?	X		X		X	
28	¿Está conforme con la participación de tareas de trabajo virtuales?	X		X		X	
29	¿Está conforme con el voto electrónico sobre presentación de proyectos de inversión?	X		X		X	
30	¿Está conforme con el voto electrónico para elección de delegados de los comités de electrificación para coordinación de funciones de Electro Oriente?	X		X		X	

Observaciones (precisar el ítem sustituido): Si hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Marlith Díaz Shupinghua DNI: 71467180

**Especialidad del validador:** Maestro en gestión pública

**03 de octubre del 2022**

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

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

  
 Econ. Marlith Díaz Shupinghua  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI: 71467180  
 CEL: 975053530

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

Integración		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Está conforme con usar mesa de partes digital?	X		X		X	
23	¿Está conforme con el sistema de tramite documentario de Electro Oriente?	X		X		X	
24	¿Está conforme con la notificación mediante un código de recepción de documento para su fácil seguimiento?	X		X		X	
Participación política		Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Está conforme con el rendimiento de su dispositivo electrónico?	X		X		X	
26	¿Está conforme con la usabilidad brindada por su proveedor?	X		X		X	
27	¿Está conforme con la confiabilidad brindada por su proveedor?	X		X		X	
28	¿Está conforme con la participación de mesas de trabajo virtuales?	X		X		X	
29	¿Está conforme con el voto electrónico sobre priorización de proyectos de inversión?	X		X		X	
30	¿Está conforme con el voto electrónico para elección de integrantes de los comités de electrificación para comunidades por funcionarios de Electro Oriente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luciano Bueno Villacorta DNI: 74032579

Especialidad del validador: Maestro en derecho con mención en derecho civil empresarial

03 de octubre del 2022

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

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

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

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

  
 Luciano Bueno Villacorta  
 Abogado  
 Reg. CAL N° 78290  
 Celular 944956808

-----  
 Firma del Experto Informante.

Integración		SI	No	SI	No	SI	No
22	¿Está conforme con usar mesa de partes digital?	X		X		X	
23	¿Está conforme con el sistema de tramite documentario de Electro Oriente?	X		X		X	
24	¿Está conforme con la notificación mediante un código de recepción de documento para su fácil seguimiento?	X		X		X	
Participación política		SI	No	SI	No	SI	No
25	¿Está conforme con el rendimiento de su dispositivo electrónico?	X		X		X	
26	¿Está conforme con la cobertura brindada por su proveedor?	X		X		X	
27	¿Está conforme con la estabilidad brindada por su proveedor?	X		X		X	
28	¿Está conforme con la participación de mesas de trabajo virtuales?	X		X		X	
29	¿Está conforme con el voto electrónico sobre priorización de proyectos de inversión?	X		X		X	
30	¿Está conforme con el voto electrónico para elección de delegados de los comités de electrificación para coordinación los funcionarios de Electro Oriente?	X		X		X	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Teófilo Michael Tirado Díaz        **DNI: 09571112**

**Especialidad del validador:** Maestro en Gestión Pública.

**03 de octubre del 2022**

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

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

  
**ING. TEÓFILO MICHAEL TIRADO DÍAZ**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**DNI: 09571112**  
**CEL: 924753370**

**Firma del Experto Informante.**

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

N°	Planeación	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Está conforme con la simplificación administrativa en los procesos de Electro Oriente?	X		X		X		
2	¿Está conforme con el manejo de los documentos por parte de los colaboradores?	X		X		X		
3	¿Está conforme con los plazos de atención de solicitudes al usuario?	X		X		X		
4	¿Está conforme con los objetivos estratégicos de Electro Oriente?	X		X		X		
5	¿Está conforme con la implementación de las TIC en la gestión administrativas?	X		X		X		
6	¿Está conforme con la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG en los procedimientos de la gestión administrativa?	X		X		X		
<b>Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Está conforme con la integración de recursos para mejorar la gestión administrativa?	X		X		X		
8	¿Está conforme con la integración de Electro Oriente con otras entidades?	X		X		X		
9	¿Está conforme con la capacitación hacia los colaboradores en gestión administrativa?	X		X		X		
10	¿Está conforme con el trato por igual a los colaboradores?	X		X		X		
11	¿Está conforme con los recursos disponibles para ejercer las labores?	X		X		X		
12	¿Está conforme con la empatía y el trato de los colaboradores?	X		X		X		
<b>Dirección</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Está conforme con la misión de Electro Oriente?	X		X		X		
14	¿Está conforme con la visión de Electro Oriente?	X		X		X		
15	¿Está conforme con el programa multianual de inversiones - PMI de Electro Oriente?	X		X		X		
<b>Coordinación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Está conforme con el nivel de involucramiento de los colaboradores en sus funciones?	X		X		X		
17	¿Está conforme con el trabajo en equipo entre los colaboradores de proyectos y obras?	X		X		X		
18	¿Está conforme con el trabajo en equipo entre diversas áreas de Electro Oriente?	X		X		X		
<b>Control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Está conforme con la formulación del plan de trabajo de los colaboradores?	X		X		X		
20	¿Está conforme con la evaluación periódica para todos los colaboradores?	X		X		X		
21	¿Está conforme con la mejora continua de la gestión administrativa??	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Marith Díaz Shupinghua DNI: 71467180

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

03 de octubre del 2022

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

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

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

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



Econ. Marith Díaz Shupinghua  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
DNI: 71467180  
CEL: 975053530

---

Firma del Experto Informante.

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Luciano Bueno Villacorta    **CNU:** 74039579

**Especialidad del validador:** Maestro en derecho con mención en derecho civil empresarial

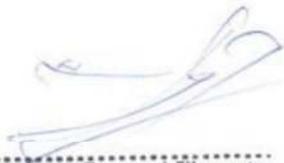
**03 de octubre del 2022**

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

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

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

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

  
-----  
Luciane Bueno Villacorta  
Abogada  
Reg. CAL N° 78290

Celular 944956808

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

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Teófilo Michael Tirado Díaz    **DNI:** 09571112

**Especialidad del validador:** Maestro en Gestión Pública.

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

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

**03 de octubre del 2022**

  
ING. TEOFILO MICHAEL TIRADO DÍAZ  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
DNI: 09571112  
CEL: 924753370

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5. Consentimiento Informado de Aplicación de Instrumento

Título de la investigación: Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022.

Dirigido a: -----

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre el uso de la tecnología y la implementación del gobierno electrónico, lo cual es relevante para mejorar la gestión administrativa.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, profesora Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, al siguiente email: [kzevallosd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kzevallosd@ucvvirtual.edu.pe)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:**

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)
NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario)

## Anexo 6. Base de Datos de las encuestas

### Variable: Gobierno electrónico

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E01	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	2
E02	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4
E03	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
E04	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5
E05	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E06	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
E07	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4
E08	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1
E09	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
E10	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2
E11	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2
E12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5
E13	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3
E14	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4
E15	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E16	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	5	3
E17	1	1	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1
E18	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5
E19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4
E20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	2	4
E21	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1
E22	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	5	5
E23	5	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	5	5

E24	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	
E25	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	2	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
E26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
E27	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
E28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	
E29	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	4	5	
E30	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
E31	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	
E32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	5	3	
E33	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	3	5	3	
E34	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	1	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	3	2	4	
E35	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
E36	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	5	
E37	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	2	3	2	4	2	4	4	5	5	
E38	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	
E39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5		
E40	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	2	2	4	3		
E41	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	1	1	2	2	
E42	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	5	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	
E43	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	5	3		
E44	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	
E45	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
E46	5	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
E47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	
E48	3	3	4	3	4	4	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	
E49	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	
E50	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4
E51	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	2	2	4	5

E52	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5
E53	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1
E54	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	4
E55	5	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
E56	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4
E57	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	5	3	3	5	4	3	2	3	4	2	2	4	4
E58	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5
E59	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
E60	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	5	4	
E61	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5
E62	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	5	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5
E63	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	2	5	3	3	5	4	3	1	4	4	3	3	4	5
E64	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4
E65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4
E66	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4
E67	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4
E68	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	5
E69	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5
E70	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
E71	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5
E72	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4
E73	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5
E74	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	2	2	5	5
E75	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	5	3
E76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5
E77	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	5	3	4	4	4	5
E78	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5
E79	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4

E80	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4
E81	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	5	4	
E82	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	
E83	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	
E84	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
E85	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	
E86	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	
E87	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	4	2	2	3	4	
E88	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
E89	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	
E90	3	3	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	5	
E91	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	
E92	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	
E93	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	
E94	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
E95	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
E96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	
E97	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	
E98	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	
E99	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
E100	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
E101	5	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	
E102	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	2	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
E103	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	
E104	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	
E105	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
E106	5	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
E107	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	

E108	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
E109	2	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5
E110	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5
E111	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	4	2	2	4	4	
E112	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	5	4	3	3	5	4	
E113	3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
E114	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
E115	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	
E116	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
E117	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
E118	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	5	3	3	5	2	3	4	4	2	4	4	4	3	
E119	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
E120	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	
E121	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	5	4	
E122	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	5	
E123	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	
E124	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
E125	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
E126	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
E127	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4
E128	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E129	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
E130	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
E131	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2
E132	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	2	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
E133	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E134	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4
E135	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5

E136	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	
E137	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	
E138	5	4	4	5	3	4	1	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	
E139	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
E140	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
E141	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	5	4
E142	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4
E143	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4
E144	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5
E145	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4
E146	5	4	4	5	3	4	1	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5
E147	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E148	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E149	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	5	4
E150	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4

**Variable: Gestión Administrativa**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
E01	3	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1
E02	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3
E03	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
E04	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E05	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
E06	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	1
E07	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E08	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2
E09	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3
E10	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
E11	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3
E12	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
E13	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
E14	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
E16	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
E17	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
E18	5	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4
E19	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
E20	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E21	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2
E22	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
E23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5
E24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
E25	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4

E26	3	3	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3
E27	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
E28	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E29	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E30	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E31	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E32	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3
E33	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
E34	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E35	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
E36	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E37	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
E38	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E39	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
E40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
E41	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2
E42	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4
E43	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E44	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E46	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E47	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3
E48	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E49	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
E51	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E52	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
E53	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2

E54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
E55	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
E56	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E57	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E58	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
E59	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
E60	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E61	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3
E62	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
E63	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E64	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E65	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
E66	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E67	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
E68	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
E69	3	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4
E70	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
E71	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E72	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
E73	3	3	4	5	5	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4
E74	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4
E75	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
E76	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E77	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
E78	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
E79	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
E80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
E81	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3

E82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
E83	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5
E84	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
E85	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E86	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
E87	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3
E88	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E89	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
E90	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E91	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
E92	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
E94	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
E95	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E96	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
E97	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
E98	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
E99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E100	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	
E101	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
E102	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
E103	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3
E104	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
E105	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E106	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
E107	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3
E108	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
E109	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3

E110	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
E111	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
E112	3	3	2	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3
E113	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
E114	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
E115	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
E116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
E117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E118	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
E119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E120	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
E121	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E122	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
E123	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3
E124	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E125	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
E126	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
E127	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
E128	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
E129	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
E130	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E131	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
E132	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
E133	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
E134	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
E135	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E136	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E137	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4

E138	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
E139	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
E140	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
E141	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
E142	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
E143	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
E144	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E145	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
E146	4	3	4	3	4	3	3	2	5	4	4	4	1	3	3	4	5	5	4	4	3
E147	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
E148	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
E149	5	4	5	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
E150	5	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3

## Anexo 7. Análisis de Confiabilidad Mediante Constante Alfa de Cronbach

### Variable: Gobierno Electrónico

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	30

### Variable: Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	21

## Estadísticas de total de elemento – Gobierno Electrónico

Pregunta	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	98,90	371,656	,927	,923
P2	99,50	366,944	,944	,922
P3	99,20	364,178	,970	,921
P4	99,30	358,678	,941	,921
P5	99,00	362,667	,936	,921
P6	99,00	359,556	,932	,921
P7	99,60	405,156	-,028	,934
P8	100,20	391,733	,190	,932
P9	99,00	376,444	,612	,925
P10	99,00	405,111	-,031	,935
P11	99,10	396,767	,138	,932
P12	99,60	372,933	,577	,926
P13	99,30	364,900	,957	,921
P14	99,90	377,211	,516	,927
P15	99,40	376,489	,882	,924
P16	99,00	371,778	,893	,923
P17	98,60	393,600	,316	,929
P18	99,60	373,822	,908	,923
P19	99,00	359,556	,932	,921
P20	99,50	388,056	,326	,929
P21	99,60	392,933	,257	,930
P22	99,20	388,178	,287	,930
P23	99,40	404,711	-,027	,935
P24	99,50	379,833	,607	,926
P25	98,40	393,378	,209	,931
P26	98,60	405,378	-,023	,932
P27	99,30	358,678	,941	,921
P28	99,70	394,900	,255	,929
P29	99,50	369,611	,672	,924
P30	99,40	366,267	,936	,922

### Estadísticas de total de elemento – Gestión Administrativa

Pregunta	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	67,80	254,844	,921	,933
P2	67,70	282,678	,263	,943
P3	68,20	254,844	,921	,933
P4	68,80	278,178	,135	,952
P5	67,70	282,678	,109	,948
P6	68,00	258,889	,869	,935
P7	67,90	259,211	,786	,936
P8	68,50	265,389	,692	,937
P9	68,30	262,678	,793	,936
P10	68,10	276,989	,384	,941
P11	68,20	258,622	,896	,934
P12	68,20	256,622	,870	,934
P13	68,10	258,322	,891	,934
P14	68,50	258,500	,820	,935
P15	68,50	269,389	,472	,941
P16	67,80	258,844	,575	,940
P17	68,50	260,500	,763	,936
P18	68,00	262,444	,854	,935
P19	67,80	260,844	,931	,934
P20	68,10	253,878	,675	,938
P21	67,30	271,122	,605	,939

## Anexo 8. Autorización de la Organización para Publicar su Identidad en los Resultados de las Investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20103795631
Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: <i>Electro Oriente S.A.</i>	
Nombres y Apellidos <i>Percy Donald Alburquerque Cenepo</i>	DNI: <i>42282518</i>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Julio César Hoyos Angeles	DNI: 47019400

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Tarapoto, 06 de octubre del 2022

Firma:

  
CPC. Percy Donald Alburquerque Cenepo  
Apoderado

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 9. Autorización de Aplicación del Instrumento

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Tarapoto, 06 de octubre de 2022

Señores:

ELECTRO ORIENTE S.A.

Augusto B. Leguía N° 955, Tarapoto – San Martín

Asunto : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

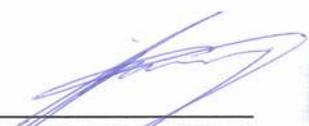
Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacerle de su conocimiento que en busca de mi crecimiento profesional, vengo realizando un trabajo de investigación para obtener el grado de magister en gestión pública por la Universidad César Vallejo.

Mi tema de investigación es “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022”, para lo cual es necesario realizar encuestas a través de cuestionarios para la recopilación de datos entre los trabajadores de las áreas involucradas en los procesos de contratación.

En ese sentido, le solicito que tenga a bien otorgarme la autorización para la aplicación del instrumento de medición (cuestionarios) al personal, a fin de lograr los resultados esperados y así continuar con el estudio satisfactoriamente.

Esperando su comprensión y agradeciendo de antemano su apoyo, quedo de usted.

Atentamente,

  
Br. Julio César Hoyos Angeles  
DNI: 47019400

### AUTORIZACIÓN

Yo: Percy Donald Allurqueque Cenepo  
con DNI N° 42282518, Autorizo (  ) / No Autorizo (  ) la aplicación del instrumento de recolección de datos a través de cuestionarios solicitado, en concordancia con el código de ética de la Universidad César Vallejo.

  
CPC. Percy Donald Allurqueque Cenepo  
Apoderado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO, 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 la gestión administrativa en el departamento de proyectos y obras en Electro Oriente, 2022", cuyo autor es HOYOS ANGELES JULIO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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, 15 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO <b>DNI:</b> 10682519 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:06:27

Código documento Trilce: TRI - 0489464