



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y gestión pública en la Municipalidad  
Provincial de Paucar del Sara Sara - Ayacucho 2021.**

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

**AUTORA:**

Roman Taibe, Lizbeth ([orcid.org/0000-0002-0390-2988](https://orcid.org/0000-0002-0390-2988))

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*El presente trabajo de investigación se la dedico principalmente a Dios, por ser el que guía cada uno de mis pasos; a mis queridos padres Vilma Luz y Tiburcio, por su infinito amor y dedicación, por enseñarme y ser el ejemplo de valentía, perseverancia y empatía.*

## **Agradecimiento**

*A Dios por brindarme una oportunidad en cada día de mi vida, a mis padres por su esfuerzo, dedicación y por brindarme su entera confianza, mamá gracias por tu gran apoyo incondicional, por la orientación que a diario me das y por tu gran perseverancia, por iluminar mi camino, el motor de mi vida y gracias por darme la oportunidad de ser mejor en la vida.*

## 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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> <i>Frecuencia de la primera variable según niveles</i>	21
<b>Tabla 2</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la primera variable</i>	22
<b>Tabla 3</b> <i>Frecuencia de la segunda variable según niveles</i>	23
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la segunda variable</i>	24
<b>Tabla 5</b> <i>Correlación entre la variable independiente y la dependiente</i>	25
<b>Tabla 6</b> <i>Correlación entre dimensión y variable de estudio</i>	26
<b>Tabla 7</b> <i>Correlación entre dimensión y variable de estudio</i>	27
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación entre dimensión y variable de estudio</i>	28

## Resumen

La presente investigación titulada “Gobierno electrónico y gestión pública en la Municipalidad Provincial de Paucar del Sara Sara - Ayacucho 2021”, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el gobierno electrónico (GE) y la gestión pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara (MPPSS) región Ayacucho en el 2021. El estudio fue tipo básico, descriptiva correlacional, de corte trasversal y de diseño no experimental, la población fue 74 trabajadores administrativos de la municipalidad ya mencionada líneas arriba, siendo a la vez la muestra por ser una población finita. En los resultados se encontró que el 4.05% respondieron (Totalmente en desacuerdo), el 18.92% (En desacuerdo), el 9.46% (Indeciso), el 29.73% (De acuerdo) y el 37.84% (Totalmente de acuerdo); los cuales, sumando los 2 últimos resultados tenemos un 67.57% de encuestados que aprueban el estudio del GE en la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021. Es por ello que se llegó a la conclusión que el GE está relacionado de manera alta, positiva y significativamente con la gestión pública, según prueba de hipótesis se tuvo un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ . Además, sostenida en un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.899$ .

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión pública, TIC

## **Abstract**

The present research entitled Electronic government and public management in the Provincial Municipality of Paucar del Sara Sara - Ayacucho 2021, aimed to determine the level of relationship between electronic government (EG) and public management of the Provincial Municipality of Paucar del Sara Sara (MPPSS) Ayacucho region in 2021. The study was a basic type, descriptive correlational, cross-sectional and non-experimental design, the population was 74 administrative workers from the municipality already mentioned above, being at the same time the sample because it is a population finite. The results found that 4.05% responded (Totally disagree), 18.92% (Disagree), 9.46% (Undecided), 29.73% (Agree) and 37.84% (Totally agree); which, adding the last 2 results we have 67.57% of respondents who approve the study of the GE in the public management of the MPPSS - Ayacucho, 2021. This is why the conclusion was reached that electronic government is related in a way highly, positively and significantly with public management, according to the hypothesis test there was a significance level of  $0.000 < 0.05$ . Furthermore, sustained in a contribution coefficient of  $Rho = 0.899$ .

**Keywords:** Electronic government, Public management, ITC

## I. INTRODUCCIÓN

Las labores de sector público no se tratan solo de acciones gubernamentales, sino también de fortalecer la conciencia colectiva y los derechos y compromiso de toda la ciudadanía Naser et al. (2017). En ese sentido, con el pasar de los años y la innovación que se viene dando en este nuevo mundo globalizado, pues el apogeo de la era digital, las disponibilidades de las herramientas tecnológicas y por ende su introducción que debe tener nuestro país es uno de los desafíos mayores que tiene el gobierno en sus tres niveles; sin embargo, este nuevo paradigma, llamado así por algunos autores, está marcando un gran cambio y creciente uso por parte de los Gobiernos.

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ, 2021) se entiende al gobierno electrónico (GE) en como la actualización del país por medio del aprovechamiento de utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), para brindar al estado independientemente del tiempo, la distancia y la complejidad de la organización, con el fin de acercarse a la ciudadanía al tiempo que le brinda información veraz y oportuna; sin duda alguna, todo este trabajo implicaría primeramente fortalecer las todas las instituciones públicas de la mano con la práctica hacia los empleados. Haciendo un análisis, América Latina y el Caribe no se han atrasado con la implementación de las TIC llegando a alcanzar avances significativos en términos políticos, creando programas y proyectos con la finalidad de impulsar la modernización y la transparencia hacia sus ciudadanos en cada uno de los estados y gobiernos que integra América Latina.

Sin embargo, la relación estrecha entre el principio del GE y el valor agregado que causa las TIC en la prestación a las instituciones públicas y la óptima asignación de recursos es lograr una gestión ágil, flexible, eficiente y lo más importante, transparente, de estos ambos significan una estrecha coordinación entre los campos técnico y empresarial.

Entonces, en la actualidad, ningún departamento administrativo, ni siquiera una unidad administrativa, opera sin recurrir a una forma u otra de tecnología. Desde sus inicios, los departamentos de la administración pública han estado directamente vinculado con el acopio, aprovisionamiento y procesar inmensa

información, por lo tanto, desde la perspectiva de la sociedad y el gobierno, la buena gestión de la información es la base y han utilizado diferentes tecnologías a lo largo de la historia.

Las TIC han brindado a la gestión unas modalidades que carecen de antecedentes para guardar inmensa cantidad de datos, transmitir al instante la información de un lugar a otro y utilizar esta información para realizar cálculos y procesos complejos a alta velocidad. Al hacerlo, el GE ha provocado un cambio de patrón al cambiar en las estructuras habituales de la gestión del estado. En ese marco la institucionalización y marco legal de la implementación del GE son fundamentales para el proceso de promover su crecimiento, incluyendo el uso de las TIC, comprometiéndose a todos los representantes como actores del desarrollo y no como clientes básicos. Este es un punto de vista fundamental para el pronóstico de indicadores en la organización y la evaluación del efecto de la administración del estado.

Es este momento, la línea para el crecimiento del GE en el país, promueven un mayor progreso de la Sociedad de la Información y la sabiduría, basado en la anexión y optimización de sus procesos y servicios. Por tanto, es necesario perseguir un enfoque de anexión y calidad de los procesos, con el apoyo de TIC, para incrementar la competencia en general, así como el incremento empresarial, logrando una sociedad imparcial, integrada e igualitaria. Es fundamental señalar que a través de este sistema permite un control eficaz de circulación de archivos y del envío de los mismos en un formato electrónico salvaguardado con firma digital, lo que permite validar legalmente el archivo e identificar al remitente; y gracias al proceso de almacenar archivos digitales, asegurar la totalidad de los mismos.

De igual manera, permite acceder el acceso completo a la información ya que facilita la consulta de documentos, referencias, soportes, documentos relacionados, etc., sin tener que recurrir a archivos reales. La aplicación proporciona información sobre el estado de los documentos y los plazos para el cumplimiento de la normativa dadas y se convierte en un instrumento principal para apoyar la administración de todos los administradores. La aplicación crea todo tipo de informes estadísticos, que posibilita mejorar la administración y seguimiento de documentos.

Ahora bien, con la llegada de la pandemia a nivel mundial ocasionada por el virus del covid-19, este ha impactado no solo en los servicios privados como empresas entre otros, si no también se observó el impacto que ocasionó al sector público, dado que de un día para otro, las oficinas gubernamentales tuvieron que cerrar las puertas de atención al público debido a la intensidad de este mal, llevando al personal a realizar labores desde sus hogares, llegando así a experimentar un incremento la petición de servicios de información.

Por consiguiente, dado el nuevo contexto en el que tocó experimentar un nuevo estilo de vida, ocasionó que, a nivel mundial, en América Latina y por ende en el país, se optara por crear nuevos servicios digitales, pues al ver el escenario, este implicó un reto enorme para toda la región en implementar un canal digital a pesar de existir ya brechas múltiples en que toda la región de América del Sur y no es ajeno el Perú. En ese sentido Zeballos et al. (2020) menciona que, respecto de la conectividad en el 2018, aproximadamente un tercio de los latinoamericanos no usaba internet.

Es así, en ese contexto y debido a la circunstancia se vio reflejada la falta aplicación y manejo de la importancia de manejar los avances tecnológicos que se viene dando año tras año, pues no solo basta adquirir un conocimiento básico en esta materia, si no ir capacitándose a medida que pasan los años y avanza las innovaciones tecnológicas, que a su vez genera una mayor competencia laboral y pues el tema de la pandemia de alguna manera impulsó la actualización en este rubro para un mayor desenvolvimiento.

De todos los párrafos anteriores se desprendió la inadecuada administración de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara (MPPSS) en la región Ayacucho, en cuanto a la buena gestión y conocimiento del GE, a pesar de que el personal maneja información empírica sobre el progreso tecnológicos y por ende la falta de voluntad para transformarlo en uno moderno y contemporáneo, realizando que se mantengan en cierto nivel alejadas a los cambios del estado peruano viene aplicando en temas de GE.

El desconocimiento de programas y plataformas informáticas, sobre todo en este momento de la pandemia que tuvo que vivir el país, ha visto el

desconocimiento del uso de las TIC que permitan registrar todos los casos en los que se procesa la información, fluirá regionalmente en todas sus áreas sin ningún problema; sin embargo, a pesar de contar con un sitio web la MPPSS, no logró el objetivo de GE en términos de comunicar interoperabilidad con la sociedad, lo que generó la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de relación entre el GE y la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021? Y en problemas específicos se tuvieron: 1. ¿Cómo la dimensión externa se relaciona con la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021?; 2. ¿Cómo la dimensión interna se relaciona con la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021?; 3. ¿Cómo la dimensión relacional se relaciona con la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021?

Asimismo, en términos de justificación, esta investigación se destacó teóricamente porque cree que los aportes teóricos de esta investigación pueden constituir elementos sobresalientes para arreglar la gestión de las TIC y por lo tanto, la buena gestión y conocimiento del GE en el personal que labora en la mencionada institución. Por lo tanto, coadyuvar a la mejora de dicha gestión dentro de la institución y orientarla generar condiciones laborales ideales caminando a la vanguardia de los avances tecnológicos para que el trabajador del área administrativa no se quede desactualizado en relación a estos nuevos avances que también se va dando en la gestión pública.

De la misma forma, el estudio se justificó de forma práctica porque sirvió para dar a conocer los resultados en la medición de las variables los mostró las deficiencias que se están llevando en los diferentes procesos de adaptación y manejo, con el fin de poder brindar recomendaciones que busque la disminución de la problemática observada y mejorar el ambiente donde se desarrollan las labores y con ello mejorar el servicio y la imagen institucional. Asimismo, el estudio se justificó metodológicamente porque aportó como herramienta de recolección de datos para otros estudios que se desarrollen bajo el mismo contexto y en la medición de las variables de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional también se han podido identificar experiencias valiosas que son necesarias para explicar el trabajo motivo de investigación tales como:

Allauca (2017) en Ancash, estudio el GE en la gestión pública, su finalidad fue establecer el impacto del GE en la claridad de la administración de los gobiernos locales de la región. Se realizó estudio del tipo aplicada, el nivel desarrollado: descriptivo-explicativo; se concluyó que el 85% de entrevistados reconoce que el GE tiene una influencia estadísticamente aceptable en la claridad de la administración de gobiernos locales de la región Ancash a través de dispositivos electrónicos, acceso al ciberespacio y aprendizaje en cibermedios, uso de TIC y auditoría del gobierno corporativo.

Simón (2018) en Pasco, estudio el GE y la gestión pública, cuya finalidad fue instaurar los factores del GE que afectan a la administración de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. El tipo de investigación fue aplicada, enfoque mixto y diseño no experimental-transversal. Se concluyó que hay una influencia significativa del (GE) en la gestión pública, respaldada por el valor de significancia del análisis de varianza (ANOVA), el cual es de 0.0496. Esto indica que la administración del estado depende de factores tanto externos como internos y relacionales.

Infante (2019) en Lima, estudio el GE y la gestión pública, su finalidad fue demostrar cómo el GE se vincula con la administración de la Procuraduría Pública del RENIEC. Se realizó un estudio de tipo básico a nivel de correlación con un diseño no experimental-transversal. La muestra 16 estaba formada por 8 profesionales. Se concluye que entre las variables de gobierno hay una vinculación positiva promedio de 0.882.

Aedo (2021) en Cusco, estudio el GE y la modernización del sector público, el objetivo principal fue establecer la incidencia en el GE y la actualización de la administración del gobierno regional. Investigación del tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental-transversal. Con población de 130 trabajadores; la muestra fue de 20 trabajadores. Concluyendo en dicha

investigación que el GE incide significativamente en la actualización de la administración del gobierno regional en estudio.

Córdova (2021) en Lima, estudio el GE y la participación ciudadana de un gobierno local, cuyo principal objetivo fue analizar la importancia del GE en el involucramiento activo de los ciudadanos de un gobierno local; con investigación básica, con enfoque cuantitativo. La conclusión al que se llegó fue que los gobiernos locales a pesar de ofrecer asistencia por medio de sus plataformas digitales en la web estos no vienen siendo usado con eficiencia debido a la falta de cultura en el uso del manejo de estas, ya que las personas aún prefieren aferrarse a los trámites convencionales apersonándose de manera presencia y haciendo uso del papel como garantía de los tramites que realizan en un gobierno local.

A nivel internacional existen múltiples experiencias que abordan las categorías de la investigación desde su interrelación, así como de análisis individuales.

Lizardo (2018) en España, estudio el GE y la corrupción en países de América Latina, su finalidad fue establecer conexión entre la disminución de la magnitud de corrupción cuando se incorpora la TIC en la administración pública. Investigación de tipo no experimental cuantitativa. Participación de 18 países de América Latina. Las conclusiones obtenidas fueron que el GE expresa el 38.8% la sensación de corrupción en América Latina. Se llego a la conclusión que se pudo concluir que el nivel ideal de los indicadores 17 correspondiente de las variables intervinientes hacia el GE tiene incidencia en la disminución de la sensación de corrupción.

Barragán (2019) en Ecuador, estudio el GE y el derecho de acceso a la información pública, su finalidad es determinar el modelo de aceptación tecnológica si está relacionada con el desarrollo de participación del ciudadano y transparencia en gestión del país. La investigación es de tipo correlacional-descriptivo, diseño no experimental-cuantitativo. El marco poblacional eligieron a estudiantes universitarios mayores de 18 años que utilicen TIC, llevando a cabo obtener una muestra de 1,006 encuestas digitales y 2,706 encuestas en campo, concluyendo que en este país no existe un desarrollo de madurez en relación al uso de las

tecnologías en las diferentes entidades administrativas del país, ello en implementar un buen sistema de gestión electrónica, la cual ayude a superar la fase de inicio y poder adelantar a una fase de participación de la ciudadanía activa.

Martínez (2021) en México, estudio el progreso del GE en países de América Latina, mediante el cual busca responder a sus diferentes preguntas planteadas ¿Cómo afecta el modelo evolutivo del GE a los portales web de las municipalidades de América Latina? Otras de ellas son: ¿Cuál es la magnitud del desarrollo del gobierno digital en los casos de estudio?, ¿se facilitan las transacciones entre gobierno y ciudadanos, entre organizaciones civiles y empresarios?, teniendo como finalidad el cotejo e investigación de gobiernos locales de América Latina; para ello se utilizó el método comparativo ayudándose de técnicas de recolección de datos exploratorias y documentales utilizando información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de describir el fenómeno de gobierno digital. Se llegó a determinar que hay una vinculación entre los conceptos Estado-Gobierno Local y NGP-Gobierno Digital; así mismo, se concluye que los gobiernos locales se encuentran en etapa intermedia con relación a la evolución de sus portales o páginas web de interacción.

Guzmán (2019) en Ecuador, estudio el GE y la gestión documentaria municipal, y su efecto en la percepción y satisfacción del ciudadano. En este estudio se ha requerido diseño no experimental-transversal, utilizando un enfoque cuantitativo. Llegando a determinar que el nivel de agrado del ciudadano brinda facilidad de usabilidad y utilidad recibidas de los sistemas de regimen electrónico.

Luna (2019) en Mexico, evaluó la transformación de un GE y el uso de tecnologías de información, donde el objetivo principal fue dar a conocer la relevancia de los servicios públicos a través de las tecnologías transaccionales dirigidos al ciudadano; aplicando una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva. En conclusión, la introducción de las TIC en la administración pública y los procesos gubernamentales posibilita la oferta eficiente de servicios, beneficiando a la sociedad al eliminar procedimientos manuales y largas esperas. Esta integración reporta ventajas tanto para los ciudadanos como para las autoridades estatales, reduciendo el tiempo de respuesta hacia los ciudadanos, minimizando desplazamientos para la población que busca servicios y disminuyendo los costos asociados a su distribución.

Ahora bien, el “Gobierno Electrónico”, como en toda región de América Latina y por ende en las diferentes regiones del país, todavía está en desarrollo, por lo que se puede encontrar diferentes definiciones de e-government (electronic government) o Gobierno Electrónico (GE). Teniendo esto en cuenta, se puede detectar al menos dos partes comunes en relación a la implementación y utilización de esta herramienta para el sector público: la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conocidas colectivamente como las TIC además de la entrega electrónica de servicios públicos hacia los usuarios. De acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la cual autoriza la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, define GE como:

El GE se describe al uso de las TIC en las instituciones del aparato estatal para mejora de la información y la asistencia que se ofrecen a la ciudadanía, orientar la efectividad y eficiencia de la administración del estado y aumentar la claridad del estado y la colaboración de la población. Es un mecanismo básico para modernizar la administración pública porque integra y acompaña la gestión con procesos, asiste al seguimiento y la valuación y permite la promoción del gobierno abierto (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2013).

El uso de TIC en las administraciones del estado está asociado al concepto de e-Gobierno, por lo que el significado y las dimensiones del término varían en función de los escenarios de aplicación y los objetivos del área examinada. En donde Holmes (2001, como se citó en Bustos et al., 2005) define el GE como:

El GE es utilizar las tecnologías de la información, especialmente internet, a brindar servicios de utilidad pública mucho más convenientes, centrados en el ciudadano, más baratos y diferentes, lo que permite el aprendizaje de un mejor estado. incorpora aspectos según la relación entre la ciudadanía y autoridades, así como empresarios y otros organismos públicos. También incluye procesos comerciales internos y empleados del estado.

Por otro lado, las TIC funcionan como herramientas que, con el tiempo, transforman las estructuras organizativas, rompen con métodos convencionales de trabajo y modernizan la gestión pública. El gobierno electrónico busca mejorar la

gestión interna de las entidades públicas para ofrecer servicios e información eficientes, transparentes y oportunos a los ciudadanos, mediante el uso de sistemas de intercambio e interacción. En este contexto, se pueden identificar diversas dimensiones del GE:

La dimensión externa, según De Armas & De Armas (2011) se enfoca en la interacción con la ciudadanía a través de nuevas vías de información y comunicación derivadas de la implementación de las TIC. Esto incluye el uso de páginas web, correos electrónicos institucionales y plataformas que permiten a la población expresar opiniones o quejas mediante debates, chats y votaciones en línea. Además, destaca la creciente influencia de las redes sociales como parte de la innovación en entidades públicas y privadas.

De ahí en que, la dimensión externa del GE se divide en tres grupos: a) Asuntos cotidianos donde la administración coordina el territorio y proporciona información sobre diversos servicios. b) Temas de tele gestión con enfoque en los servicios estatales locales. c) Asuntos políticos y de cooperación que facilitan el intercambio entre la ciudadanía y la dirección política. Cada grupo juega un papel crucial en la implementación y gestión del GE, y su progreso define la relación entre el gobierno regional y la sociedad, siendo fundamental para una prestación efectiva de servicios estatales mediante una participación política y ciudadana activa.

La dimensión interna tiene como objetivo el desarrollo del GE dentro de la institución, que diferencie a la organización de las administraciones públicas de las distintas unidades y marque la diferencia en su gestión interna. La adecuación y modernización del aparato público, uno de los asuntos comunes de la administración estatal, descubrir una ocasión en la implantación de las TIC un cambio de ruta para iniciar dinámicas transformadoras (De Armas & De Armas, 2011).

Por tanto, la reorganización de estructuras y procesos, aprovechando los beneficios de las TIC, es crucial para transformar la gestión pública. La eficiencia se logra con un manejo adecuado del conocimiento y la implementación de un plan estratégico sólido. Aunque la inversión en infraestructuras es esencial, la eficacia depende de un plan que impulse una transformación organizativa capaz de

gestionar el cambio. La motivación y participación activa de los empleados públicos en la formación son fundamentales para superar barreras culturales, tanto internas como externas.

La dimensión relacional, una de las áreas del GE su mayor fuerza radica en que la dimensión de la interrelación, la oportunidad de construir un ciberespacio e intercambiar medios con diversos representantes del entorno de referencia comunitario e instituciones, como para la mejora de asistencia como para los desarrollos de trabajo en estos momentos y creación de nuevos (De Armas & De Armas, 2011).

Ahora bien, en la dimensión mencionada, los gobiernos regionales adoptan un carácter altamente organizativo, involucrando a diversas administraciones, empresas privadas y entidades sociales. Este intercambio facilita la utilización favorable de las TIC, desempeñando un papel crucial en la creación de enlaces entre administraciones (G2G), entre administraciones y socios contribuyentes (G2P), así como entre administraciones y empresas (G2B). Esta dimensión permite a agentes externos colaborar con la administración pública, facilitando una comunicación fluida y eficiente para una mejor comprensión mutua.

La dimensión de promoción, centrada en el desarrollo de infraestructuras y equipamiento para facilitar la expansión del conocimiento en la sociedad, considerándola esencial para el GE. Esta dimensión aborda dos ejes: la generación de infraestructuras físicas para facilitar el acceso al ciberespacio y promover una cultura acorde con los desafíos de las TIC. Esto incluye proporcionar herramientas, equipos y programas para mejorar la utilidad, así como abordar los desafíos en la promoción de la expansión y utilización de la información (De Armas & De Armas, 2011).

Por otro lado, dentro de un GE se pueden definir cuatro tipos de aplicaciones respecto a las personas y/o entidades quienes participan como proveedoras y a su vez hacen el papel de receptoras de los servicios:

Gobierno a ciudadano (G2G), se trata de iniciativas de GE empleadas a proporcionar servicios de información y gestión de las TIC a los ciudadanos, desde cualquier lugar con acceso en cualquier momento. Los favores que estas

propuestas brindan a los ciudadanos incluyen reserva de tiempo y plata (ir a oficinas del estado, esperar en el mostrador) y comprensivo, así como el acceso a la información actual que el estado publica día a día (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a empresa (G2B), iniciativas de régimen electrónico que promueven los servicios administrativos y de información a las organizaciones a través del ciberespacio. Los resultados positivos de estas iniciativas para la organización son similares a los vistos por los ciudadanos en términos de ahorro de tiempo dinero y flexibilidad además de potenciales ahorros de costos. Administración relacionada demostrando la transparencia de la administración pública y simplificando el proceso de licitación (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a empleado (G2E), iniciativas que progresa un estado para ofrecer asistencia para el progreso del profesional a los trabajadores de gestión estatal. Representa un instrumento para la profesionalidad y atención a los empleados, su formación y principal participación. De ningún modo posible prosperara cualquier tipo de plan de GE si el personal que componen la estructura administrativa de un Gobierno no se integra en su construcción. Además, es un cimiento para el desarrollar nuevas habilidades de GE (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a gobierno (G2G), contestar a la crecida obligación de organización a nivel nacional para la gestión múltiples trabajos de la Administración del estado: presupuestos, compras, programación, gestión de infraestructuras y registros, etc. Utilidad como el progreso de la calidad en la asistencia de servicios a la población, la eficiencia, la eficacia, y la transparencia, sobre todo, son la utilidad más palpable de la introducción de un GE (Naser & Concha, 2011).

En relación a la “Gestión Pública”, a través de los años se ha tenido que ir reformando para así mantenerse a la vanguardia y avances que se van dando año tras año, pues esta va de la mano con cambios en la reforma referidos a la estructura y procedimientos de las distintas organizaciones del sector público con la única finalidad de lograr un mejor funcionamiento eficiente y eficaz a la vista de la población y del mismo sector. En relación a ello se tiene las siguientes definiciones:

La Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2013) define la administración estatal actual como aquella gestión orientada a rendimiento al servicio de la ciudadanía, las principales dificultades del ciudadano, la conversión de insumos en mercancía con la finalidad de lograr una mayor complacencia a la ciudadanía en el menor gasto posible.

Por otro lado, García y García (2010) definen la nueva administración estatal como una tendencia generada a principios de la década de 1970 por los países industrializados que buscaban reemplazar la forma habitual en la que se organizaban y prestaban los servicios del estado, en la que la clase burocrática, la concentración, la programación y el control directo imperaban como principios, para ser reemplazados por un sistema público basada en el racionalismo económico que busca la eficiencia y eficacia, más bien pretende integrar un criterio de administración en la gestión pública. Así mismo, Barzelay (2001, como se citó en Brunet, 2009), define la gestión pública como un instrumento conceptual que tiene como objetivo estructurar la discusión erudita sobre los cambios actuales en la organización y la gestión del ejecutivo.

De las definiciones precedentes, se puede deducir que la gestión pública a través del tiempo y más aún en estos últimos años ha empezado a desligarse de su forma tradicional de trabajo, la burocracia que la regía, la centralización del poder y entre otros principios han ido mudando llevado a este sector a cambios que estén a la vanguardia de la innovación que se viene dando a nivel mundial y por ende en el Perú que no es ajeno al cambio, implementado una cultura desde su estructura interna con sus empleados, orientados a un mejor servicio a la población, llegando a satisfacer de forma práctica y descentralizada las necesidades de la ciudadanía a un menor costo posible y en un justo tiempo.

Uno de los primeros modelos con los que empezó la gestión pública fue el "Modelo Burocrático", en este punto, los primeros bosquejos descriptivos del patrón de gestión burocrática nos refieren necesariamente a Max Weber (1980) quien desarrolló la noción de burocracia como un patrón organizativo que, a diferencia de las otras 2 formas de estado, se basa en lo tradicional o el carácter. Weber imagina esta forma organización como la que asegura una mayor seguridad en las vinculaciones entre gobernante/gobernado (Felcman, 2015).

La designación legítima o razonable del modelo weberiano, unida a través de la burocracia se basaba según Bastidas & Pisconte (2009) en: a) Definido desde una perspectiva fundamentalmente “administrativa” el interés público significa atraer, realizar y retener especialistas en los campos del trabajo social, administración e ingeniería, b) Lograr resultados basados en las especialidades de los especialistas y con un firme enfoque en la inversión a la comunidad. c) La legítima selección de los peritos y empleados públicos no designados en una administración estatal, d) Aplicar sus intelecto y estándares profesionales a las dificultades actuales en sus áreas de especialización.

En seguida, en relación al "Modelo Post Burocrático", este enfoque lleva al estado contractual, también conocido como gestión por resultados, donde se destaca más los beneficios que la empresa obtiene de las medidas públicas. Según Bastidas & Pisconte (2009) el modelo post burocrático sostiene que, aunque las estructuras internas y la optimización continua son necesarias, no son suficientes para alcanzar resultados. Se argumenta que los procedimientos fundamentales deben ser reformados no solo para mejorar la verificación, sino también para apoyar a las personas, y que los recursos económicos deben utilizarse de manera directa y vinculada a los objetivos ya establecidos, con sistemas de gestión de la información y el conocimiento alineados estratégicamente.

Luego, se presenta el Modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP), que busca abordar las deficiencias de la ciudadanía mediante una administración pública competente y efectiva. En esta perspectiva, resulta inevitable mejorar la calidad de los servicios a través de sistemas de control que garanticen transparencia en la selección y desarrollo de proyectos, incluyendo la participación ciudadana. La NGP representa el modelo que engloba diversos procesos de cambio en la organización y administración, buscando incorporar elementos de la lógica privada en las estructuras estatales (Bastidas & Pisconte, 2009).

Y aterrizamos en el último modelo en relación a la gestión estatal, La Gestión por Resultados (GpR), implica una administración donde los organismos públicos son evaluados en la implementación de medidas estratégicas establecidas en planes de gobierno y desarrollo. Este enfoque, que surge en el marco de un "estado contractual", refleja la relación formal entre el propietario (empresa) y el agente (gobierno), acordando resultados que generen valor público (Bastidas & Pisconte, 2009).

Con relación a la gestión financiera, este punto hace referencia a la captación de recursos, como su nombre lo indica, financieros, el mismo que está orientado al cumplimiento de metas y objetivos que tiene la entidad, el cual ha sido previamente establecido. Así mismo, esta gestión financiera pública se encamina y compone por tres aspectos entre sí y que a su vez se encuentran vinculados, los cuales son: la gestión financiera por sí misma, el sistema de adquisiciones en conjunto y supervisada por la auditoría interna y externa de la entidad y la entidad que la regula.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico. Según Charaja (2018) esta investigación no tiene un propósito práctico inmediato, sino que busca expandir y profundizar el conocimiento. Autores como Sánchez y Reyes (1998) sostienen que la investigación básica indaga en nuevos sectores del conocimiento sin tener una finalidad práctica específica, centrándose en la recopilación de datos para enriquecer el conocimiento científico y descubrir principios y leyes. En cuanto al enfoque del estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en la realización de mediciones ordinales y hace uso de la estadística para establecer modelos de comportamiento de los fenómenos estudiados (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño planteado del presente trabajo de investigación fue no experimental correlacional de corte transversal, porque no se manipuló ninguna de las variables, además, en este tipo de diseño de investigación se recogen los datos una sola vez o en un solo instante; Sanchez y Reyes (1998) se trata de una investigación no empírica en la que el investigador no manipula los datos, siendo esencialmente un marco que guía la obtención de datos y el enfoque del estudio. Asimismo, El trabajo de investigación fue considerado dentro del nivel correlacional, ello a fin de medir y describir la relación de causalidad entre ambas variables en un tiempo determinado (Hernandez et al., 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable1:** “Gobierno Electrónico”, según la Salomón (2002) es el uso de las TIC en las instancias de los gobiernos locales ofrece una mejora del servicio mediante la gestión interna, del mismo modo se presentará un mejor servicio de ofertas del entorno como también un mejor manejo de información mediante sistemas establecidos para la interacción con los ciudadanos, así como también con las organizaciones públicas y privadas.

En ese sentido, es el uso de las TIC en la gestión pública con la finalidad de mejorar la fluidez y transmisión de la información implementando a su vez la

transparencia de la gestión para ofrecer un mejor servicio a la población; la cual presenta la dimensión externa, la dimensión interna y relacional, y a su vez presenta 5 indicadores por cada dimensión, los cuales fueron medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

**Variable 2:** “Gestión Pública”, García y García (2010) definir la nueva administración estatal como una tendencia generada a principios de la década de 1970 por los países industrializados que buscaban reemplazar la forma habitual en la que se organizaban y prestaban los servicios del estado, en la que la clase burocrática, la concentración, la programación y el control directo imperaban como principios, reemplazado por un sistema público asado en el racionalismo económico que busca la eficiencia y eficacia es decir intenta integrar un enfoque administrativo en la gestión pública.

En este sentido, en esta variable presenta los siguientes aspectos: formulación de la estrategia gestión asada en resultados y gestión financiera donde cada uno está conformado por 5 indicadores medidos a través de cuestionario conformado por 15 ítems (ver anexo 01 y 02).

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

#### **Población**

Es el grupo de individuos que comparten atributos similares en un contexto particular y son seleccionados como candidatos de investigación debido a su exposición a las variables bajo estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, se tomó en cuenta para este estudio a la totalidad de la población, compuesta por 74 sujetos contratados, quienes forman un grupo finito dentro de la MPPSS - Ayacucho en el año 2021.

#### **Muestra**

Es la agrupación de personas que forman parte de una población y constituyen una fracción representativa (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso particular, no se llevó a cabo un muestreo censal de tipo no probabilístico debido al tamaño reducido de la población en estudio (74), lo cual resulta en la omisión del cálculo de la muestra.

## **Muestreo**

Se desarrolló un muestreo no probabilístico, el cual significa que se utilizó al total de la población. Por otro lado, no se tuvo como criterios de inclusión para la muestra; esto debido al tamaño reducido de la población. En el caso de los criterios de exclusión tampoco se aplicó por las mismas causales que es por la población reducida siendo un total de 74 sujetos contratados, siendo innecesaria el cálculo para la muestra.

## **Unidad de análisis**

Trabajadores de la MPPSS - Ayacucho en el año 2021.

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

En cuanto a la metodología utilizada, se optó por la encuesta, la cual se distingue por su estructura organizada que facilita la recopilación de datos de manera práctica. Esta técnica posibilita establecer y anticipar patrones en la población bajo investigación (Carrasco, 2019). En ese sentido, para poder establecer la veracidad se procederá a la recolección de datos aplicados a los trabajadores de la MPPSS en las áreas pertinentes para establecer una conclusión sobre esa población a estudiar.

Para recolectar de la información en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta según la cual Lopez Roldan y Fichelli (2015) argumentan que en la investigación social, la encuesta es vista principalmente como una técnica de recolección de datos, entrevistando a sujetos cuya finalidad es obtener sistemáticamente la medición sobre la noción que se derivan de un desafío de investigación antes construido. Según los autores citados para lograr los objetivos planteados en este estudio la técnica investigativa se lleva a cabo con un enfoque cuantitativo y en el campo de las ciencias sociales por lo que corresponde a las características propuestas en este trabajo.

Para la primera variable GE se utilizó un cuestionario compuesto por 15 ítems divididos en tres dimensiones: la dimensión externa (5 ítems) la dimensión interna (5 ítems) y la dimensión relacional (5 ítems). Ítem) por el autor peruano Simón Aylas (2018) para identificar los elementos del GE. La aplicación se llevó a

cabo de manera independiente, con un tiempo promedio de 20 min por participante, para la calificación se aplicó un puntaje en base a la escala de Likert, como: muy en desacuerdo (1 punto); en desacuerdo (2 puntos); indeciso (3 puntos); de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos).

En el caso de la gestión pública se utilizó un cuestionario del mismo autor de la variable anterior compuesto por 15 ítems divididos en tres aspectos: formulación de la estrategia (5 ítems) gestión por resultados (5 ítems) y gestión financiera (5 ítems); manteniendo el mismo objetivo del autor para la primera variable mencionada anteriormente. La aplicación se llevó a cabo de manera independiente, con un tiempo promedio de 20 min por participante, para la calificación se aplicó un puntaje en base a la escala de Likert como: muy en desacuerdo (1 punto); en desacuerdo (2 puntos); indeciso (3 puntos); de acuerdo (puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos) para la información más confiable se presentan más adelante en este informe.

### **Validez**

Al respecto, se llevó a cabo una verificación mediante el procedimiento de "juicio de expertos". Este proceso implica someter el instrumento a la evaluación de tres o más especialistas, quienes analizan la pertinencia, relevancia y claridad del mismo en el contexto de la recopilación de datos. Los expertos dieron su veredicto indicando que los instrumentos son aplicables, y posteriormente, se midió su nivel de concordancia mediante la prueba binomial. Se consideró un resultado menor al 0.05 para determinar una concordancia aceptable entre los juicios de los expertos.

### **Confiabilidad**

Al respecto, la evaluación de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), que varía de 0 a 1, siendo más confiable cuanto más cercano esté el resultado a 1. Según Ñaupas et al. (2013) la confiabilidad indica que el instrumento puede ser utilizado en otros estudios, y la consistencia de sus entradas se emplea para determinar las principales características de las variables estudiadas o procesadas. Dicho ello, el GE mostró un  $\alpha = 0.952$ , mientras que la gestión pública presentó un  $\alpha = 0.973$ . Estos resultados, superiores a 0.7, indican que ambos instrumentos son altamente confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Para llevar a cabo este estudio, se inició el proceso administrativo mediante una carta dirigida al Gerente Municipal con el objetivo de obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos. Se programaron días específicos, asignando una duración de 20 minutos por cada integrante de la muestra. Una vez obtenidas las autorizaciones correspondientes, se coordinó con los responsables del lugar de estudio para llevar a cabo las entrevistas con la muestra. Se mantuvo una comunicación con ellos para explicar los objetivos del estudio y los días programados para realizar las encuestas por grupos, lo que fomentó una participación más solidaria y activa. Posteriormente, las respuestas fueron codificadas para crear la base de datos destinada al análisis estadístico subsiguiente.

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

Después de codificar y analizar las respuestas, se procedió a tabular y crear la base de datos para su procesamiento mediante el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 25.0. Este software generó resultados por dimensiones y variables a través de tablas de frecuencia, los cuales fueron luego descritas utilizando programas como Excel. En el caso de la estadística descriptiva, se llevó a cabo un análisis inferencial, utilizando la prueba de normalidad. El resultado, que fue menor a 0.05, indicó que los datos no son normales, por lo que se optó por emplear la prueba de Rho de Spearman para investigar correlaciones en la comprobación de las hipótesis del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo del estudio, se observó la integridad de la autoría de la información utilizada, siguiendo los reglamentos y criterios éticos establecidos por la Universidad César Vallejo. Se obtuvieron los permisos y autorizaciones necesarios de la institución involucrada en la investigación. Además, se garantizó la privacidad de los datos de la muestra y se respetó su integridad a lo largo del proceso. Asimismo, se aplicó los siguientes principios:

Principio de Autonomía. - Se pedirá a los participantes su consentimiento informado y se respetará su decisión de participar. Se mantendrá la absoluta confiabilidad de toda la información recibida.

Principio de beneficencia. - De acuerdo con este principio, en este estudio se busca es el beneficio de la muestra examinada, que contribuya una mejor satisfacción en cuanto a sus condiciones laborales.

Principio de no maleficencia. - Ocurre con toda investigación de índole comunitario, no se busca pretende perjudicar a la institución o a la muestra seleccionada, ya que se respeta la privacidad de la información y se intenta generar saber a partir de lo observado y asociado con la existencia.

Principio de justicia. - El bienestar de las personas generalmente se refiere a lo que los filósofos llaman "justicia distributiva", es decir, la distribución justa de los recursos escasos en la comunidad. En última instancia, la justicia significa dar a todos lo que se merecen, lo que se merecen, lo que necesitan y lo que necesitan. En este estudio, todos los participantes del estudio serán tratados por igual.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los siguientes resultados descriptivos e inferenciales obtenidos en base a los datos recabados en la aplicación de los instrumentos.

### 4.1 Estadística descriptiva

#### Variable 1: “Gobierno electrónico”

**Tabla 1**

*Frecuencia de la primera variable según niveles*

<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	15 - 34	17	23.0
Regular	35 – 54	27	36.5
Optima	55 – 75	30	40.5
Total		74	100.0

Se visualiza que los resultados por medio de las respuestas de los trabajadores indicaron que el 22.97% se encuentra en un nivel deficiente; el 36.49% en un nivel regular y el 40.54% en un nivel óptimo, esto con relación a que solo 30 personas indicaron que el GE ejerce de manera correcta en en la MPPSS - Ayacucho, 2021; por ello, se justifica la investigación en base a los resultados.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la primera variable*

Dimensiones	Niveles	Baremos	fi	%
Externa	Deficiente	5 – 11	17	23.0
	Regular	12 – 18	12	16.2
	Optima	19 – 25	45	60.8
Interna	Deficiente	5 – 11	17	23.0
	Regular	12 – 18	27	36.5
	Optima	19 – 25	30	40.5
Relacional	Deficiente	5 – 11	22	29.7
	Regular	12 – 18	26	35.1
	Optima	19 – 25	26	35.1

Se puede visualizar en la tabla que, del 100% de encuestados respecto a la variable GE y la dimensión externa se establece que, el 23.0% se encuentra en un nivel deficiente; el 16.2% en un nivel regular; y el 60.8% en un nivel óptimo. Respecto a la dimensión interna se conoce que el 23.0% de los trabajadores se encuentran en un nivel deficiente; el 36.5% en un nivel regular; y el 40.5% en un nivel óptimo. En la dimensión relacional el 29.7% se indica que se encuentran en un nivel deficiente; el 35.1% en un nivel regular; y el 35.1% en un nivel óptimo; por lo que se determina, que la mayor cantidad de trabajadores se encuentran con un buen nivel óptimo de GE en la MPSS – Ayacucho en el 2021.

## Variable 2: “Gestión pública”

**Tabla 3**

*Frecuencia de la segunda variable según niveles*

<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	15 - 34	18	24.3
Regular	35 – 54	21	28.4
Optima	55 – 75	35	47.3
Total		74	100.0

Se puede apreciar que los resultados por medio de las respuestas de los trabajadores indicaron que el 24.32% se encuentra en un nivel deficiente, el 28.38% en un nivel regular y el 47.30% en un nivel óptimo, esto con relación a que solo 35 personas indicaron que la gestión pública se ejerce de manera correcta en la MPPSS - Ayacucho, 2021; por ello, se justifica la investigación en base a los resultados.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la segunda variable*

Dimensiones	Niveles	Baremos	fi	%
Formulación estratégica	Deficiente	5 – 11	21	28.4
	Regular	12 – 18	22	29.7
	Optima	19 – 25	31	41.9
Gestión por resultados	Deficiente	5 – 11	18	24.3
	Regular	12 – 18	21	28.4
	Optima	19 – 25	35	47.3
Gestión financiera	Deficiente	5 – 11	18	24.3
	Regular	12 – 18	21	28.4
	Optima	19 – 25	35	47.3

Se visualiza de la tabla que, del 100% de encuestados respecto a la variable gestión pública y la dimensión formulación estratégica se establece que, el 28.4% se encuentra en un nivel deficiente; el 29.7% en un nivel regular y el 41.9% en un nivel óptimo. Respecto a la dimensión gestión por resultados se consiguió que el 24.3% de los trabajadores se encuentra en nivel deficiente; el 28.4% en un nivel regular y el 47.3% en un nivel óptimo. En la dimensión gestión financiera el 24.3% se indica que se encuentran en un nivel deficiente; el 28.4% en un nivel regular y el 47.3% en un nivel óptimo; por lo que se determina, que la mayor cantidad de los trabajadores se encuentran con una buena y óptima gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

## 4.2 Estadística inferencial

### Contrastación de la hipótesis principal

Ha: el GE se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPSS - Ayacucho, 2021.

H<sub>0</sub>: el GE no se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPSS - Ayacucho, 2021.

**Tabla 5**

*Correlación entre la variable independiente y la dependiente*

		V1	V2
V1	Coefficiente de correlación	1.000	.899**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
V2	Coefficiente de correlación	.899**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	74	74

\*\* . La correlación es sig. en el nivel 0.001 (bilateral).

De los resultados presentados, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.899. Por lo tanto, se puede saber que el GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: la dimensión externa se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

Ho: la dimensión externa no se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación entre dimensión y variable de estudio*

		D1-V1	V2
D1-V1	Coefficiente de correlación	1.000	.800**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
V2	Coefficiente de correlación	.800**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	74	74

\*\* . La correlación es sig. en el nivel 0.001 (bilateral).

De los resultados presentados, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.800. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión externa del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

## Contrastación de hipótesis específica 2

Ha: la dimensión interna se relaciona significativamente con la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021.

H0: la dimensión interna no se relaciona significativamente con la gestión pública de la MPPSS - Ayacucho, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación entre dimensión y variable de estudio*

		D2-V1	V2
D2-V1	Coeficiente de correlación	1.000	.892**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
V2	Coeficiente de correlación	.892**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	74	74

\*\* . La correlación es sig. en el nivel 0.001 (bilateral).

De los resultados presentados, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.892. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión interna del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

### Contrastación de hipótesis específica 3

Ha: la dimensión relacional se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

H0: la dimensión relacional no se relaciona significativamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación entre dimensión y variable de estudio*

		D3-V1	V2	
Rho de Spearman	D3-V1	Coeficiente de correlación	1.000	.853**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	74	74
V2		Coeficiente de correlación	.853**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es sig. en el nivel 0.001 (bilateral).

De los resultados presentados, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.853. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión relacional del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Dado que el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre GE y gestión pública en la MPPSS - Ayacucho 2021 y relacionado con los resultados descriptivos de la variable GE en la Tabla 1 entonces 22.97% en el nivel deficiente; 36.49% en el nivel regular; y 40.54% en el nivel óptimo. En cuanto a los resultados inferenciales se puede observar que, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.899. Por lo tanto, se puede saber que el GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

El resultado coincide con lo propuesto por Allauca (2017) en Ancash, estudio el GE en la gestión pública, su finalidad fue establecer el impacto del GE en la claridad de la administración de los gobiernos locales de la región; se concluyó que el 85% de entrevistados reconoce que el GE tiene una influencia estadísticamente aceptable en la claridad de la administración de gobiernos locales de la región Ancash a través de dispositivos electrónicos, acceso al ciberespacio y aprendizaje en cibermedios, uso de TIC y auditoría del gobierno corporativo.

Esto lo respalda Lizardo (2018) en España, estudio el GE y la corrupción en países de América Latina, su finalidad fue establecer conexión entre la disminución de la magnitud de corrupción cuando se incorpora la TIC en la administración pública. Las conclusiones obtenidas fueron que el GE expresa el 38.8% la sensación de corrupción en América Latina. Se llegó a la conclusión que se pudo concluir que el nivel ideal de los indicadores 17 correspondiente de las variables intervinientes hacia el GE tiene incidencia en la disminución de la sensación de corrupción.

Así como en el estudio realizado por Aedo (2021) en Cusco, estudio el GE y la modernización del sector público, el objetivo principal fue establecer la incidencia en el GE y la actualización de la administración del gobierno regional. Investigación del tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Concluyendo en dicha investigación que el GE incide significativamente en la actualización de la administración del gobierno regional en estudio.

En cuanto a los resultados de la segunda variable gestión pública en la tabla 3 se tiene los resultados descriptivos que del 100% de agremiados el 24.32% se encuentra en un nivel deficiente, el 28.38% en un nivel regular y el 47.30% en un nivel óptimo; de la misma manera, respecto al resultado inferencial se establece que, se tiene un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.899. Por lo tanto, se puede saber que el GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

El resultado es coincidente por Barragán (2019) en Ecuador, estudio el GE y el derecho de acceso a la información pública, su finalidad es determinar el modelo de aceptación tecnológica si está relacionada con el desarrollo de participación del ciudadano y transparencia en gestión del país, concluyendo que en este país no existe un desarrollo de madurez en relación al uso de las tecnologías en las diferentes entidades administrativas del país, ello en implementar un buen sistema de gestión electrónica, la cual ayude a superar la fase de inicio y poder adelantar a una fase de participación de la ciudadanía activa.

Este resultado lo respalda Martínez (2021) en México, estudio el progreso del GE en países de América Latina, mediante el cual busca responder a sus diferentes preguntas planteadas ¿Cómo afecta el modelo evolutivo del GE a los portales web de las municipalidades de América Latina? Otras de ellas son: ¿Cuál es la magnitud del desarrollo del gobierno digital en los casos de estudio?, ¿se facilitan las transacciones entre gobierno y ciudadanos, entre organizaciones civiles y empresarios?, teniendo como finalidad el cotejo e investigación de gobiernos locales de América Latina. Se llegó a determinar que hay una vinculación entre los conceptos Estado-Gobierno Local y NGP-Gobierno Digital; así mismo, se concluye que los gobiernos locales se encuentran en etapa intermedia con relación a la evolución de sus portales o páginas web de interacción.

En relación a los objetivos específicos del estudio, estos se plantearon en relación a las dimensiones de la variable GE y su relación con la “Gestión Pública”. En ese sentido, considerando el objetivo específico 1 determinar el nivel de relación que existe entre la “Dimensión Externa” con la “Gestión Pública” de la MPPSS –

Ayacucho, 2021; consiguiendo un un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.800. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión externa del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

El resultado se asemeja a lo presentado por Infante (2019) en Lima. Estudio el GE y la gestión pública, su finalidad fue demostrar cómo el GE se vincula con la administración de la Procuraduría Pública del RENIEC. Se concluye que entre las variables de gobierno hay una vinculación positiva promedio de 0.882. Asimismo, se corrobora con Guzmán (2019) en Ecuador, estudio el GE y la gestión documentaria municipal, y su efecto en la percepción y satisfacción del ciudadano. Llegando a determinar que el nivel de agrado del ciudadano brinda facilidad de usabilidad y utilidad recibidas de los sistemas de regimen electrónico.

El resultado se fundamenta en la explicación de De Armas & De Armas (2011) quienes establecen que la dimensión externa del (GE) se relaciona con la entrega de asistencia y la interacción con la ciudadanía a través de nuevas vías de información y comunicación surgidas de la implementación de las (TIC). En términos prácticos, se refiere a las acciones que diversas entidades públicas han adoptado de forma empírica, como el uso de páginas web para interactuar con los usuarios, así como la introducción de nuevos canales de comunicación, como correos electrónicos institucionales y plataformas para expresar opiniones o quejas mediante debates, chats o votaciones en línea sobre temas de interés público.

En relación al objetivo específico 2 de determinar el nivel de relación que existe entre la “Dimensión Interna” con la “Gestión Pública” de la MPPSS – Ayacucho, 2021; adquiriendo un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.892. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión interna del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

El resultado se asemeja a lo propuesto por Córdova (2021) en Lima, estudio el GE y la participación ciudadana de un gobierno local, cuyo principal objetivo fue analizar la importancia del GE en el involucramiento activo de los ciudadanos de un gobierno local. La conclusión al que se llegó fue que los gobiernos locales a pesar de ofrecer asistencia por medio de sus plataformas digitales en la web estos no vienen siendo usado con eficiencia debido a la falta de cultura en el uso del manejo de estas, ya que las personas aún prefieren aferrarse a los trámites convencionales apersonándose de manera presencia y haciendo uso del papel como garantía de los tramites que realizan en un gobierno local.

Este resultado lo respalda Luna (2019) en Mexico, evaluó la transformación de un GE y el uso de tecnologías de información, donde el objetivo principal fue dar a conocer la relevancia de los servicios públicos a través de las tecnologías transaccionales dirigidos al ciudadano. En conclusión, la introducción de las TIC en la administración pública y los procesos gubernamentales posibilita la oferta eficiente de servicios, beneficiando a la sociedad al eliminar procedimientos manuales y largas esperas. Esta integración reporta ventajas tanto para los ciudadanos como para las autoridades estatales, reduciendo el tiempo de respuesta hacia los ciudadanos, minimizando desplazamientos para la población que busca servicios y disminuyendo los costos asociados a su distribución.

Por lo descrito, el resultado se fundamenta en la explicación de De Armas & De Armas (2011) quienes señalaron que la dimensión interna tiene como objetivo impulsar el desarrollo del (GE) dentro de la institución. Esto busca diferenciar a la organización de las administraciones públicas de otras unidades y marcar la distinción en su gestión interna. La adaptación y modernización del aparato público, aspecto común en la administración estatal, parece encontrar una oportunidad en la implementación de las (TIC) para iniciar dinámicas transformadoras.

En este caso, no cabe duda que invertir en infraestructuras que estén equipadas acorde a las necesidades que se dan a través de los años es un gran paso; sin embargo el instalar el equipamiento de computadoras y manejar y una red de internet o intranet de una institución sin tener un plan estratégico que los lleve a una transformación organizativa capaz de gestionar el cambio, no será eficiente mientras el punto de vista de los empleados públicos no tengan motivación

e incidan en la formación de manejos de estas herramientas, así como cambiar el pensamiento y la cultura con la que están acostumbrados en su mayor parte los empleados públicos y por ende la ciudadanía.

En relación al objetivo específico 3 de determinar el nivel de relación que existe entre la relación que existe entre la “Dimensión Relacional” y la “Gestión Pública” de la MPPSS – Ayacucho, 2021; logrando un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, sostenida en un coeficiente de correlación de 0.853. Por lo tanto, se puede saber que la dimensión relacional del GE se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021.

El resultado es concurrente y coincide con lo expuesto por Simón (2018) en Pasco, estudio el GE y la gestión pública, cuya finalidad fue instaurar los factores del GE que afectan a la administración de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Se concluyó que hay una influencia significativa del (GE) en la gestión pública, respaldada por el valor de significancia del análisis de varianza (ANOVA), el cual es de 0.0496. Esto indica que la administración del estado depende de factores tanto externos como internos y relacionales.

Este resultado lo respalda De Armas & De Armas (2011) quién indica que la dimensión relacional es una de las áreas del GE su mayor fuerza radica en la dimensión de la interrelación, con la oportunidad de construir un ciberespacio e intercambiar medios con otros representantes del entorno de referencia comunitario e instituciones, como para la mejora de asistencia como para los desarrollos de trabajo en estos momentos y creación de nuevos.

En síntesis, esta dimensión hace que otros agentes externos a la administración pública puedan acceder a determinados espacios del gobierno regional con la finalidad de mantener una relación de colaboración con la finalidad que la comunicación entre ambas partes sea fluida y eficiente para una mejor comprensión.

Finalmente, se establece que el (GE) se asocia directa y positivamente con la gestión pública en la MPPSS - Ayacucho, 2021, aporta significativamente al conocimiento teórico en el campo de la administración pública y las tecnologías de la información. Indica que la implementación efectiva de soluciones basadas en tecnologías electrónicas en el ámbito gubernamental tiene un impacto positivo en la calidad y eficiencia de la gestión pública. Este hallazgo respalda la idea de que la adopción adecuada de herramientas digitales puede mejorar la prestación de servicios, optimizar los procesos internos y fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Este aporte teórico sugiere que el GE puede ser una estrategia eficaz para modernizar y mejorar la eficiencia de la administración pública.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluye que la variable GE se relaciona significativamente con la variable gestión pública obteniendo un resultado de correlación igual a  $Rho = 0.899$ , siendo alto, positivo y significativo. Los resultados descriptivos del GE fueron que el 22.97% se encuentra en un nivel deficiente, el 36,49% en un nivel regular y el 40.54% en un nivel óptimo; por lo que se establece que un buen gobierno con relación a la mejora de la gestión pública en la municipalidad indicada.
2. Respecto al primero objetivo específico, se concluye que la dimensión externa se relaciona significativamente en la gestión pública de la MPPSS. Respecto al primer objetivo específico, con un resultado de correlación igual a  $Rho = 0.800$ , siendo alto, positivo y significativo. Los resultados descriptivos de la dimensión externa fueron que el 23.0% se encuentra en un nivel deficiente, el 16.2% en un nivel regular y el 60.8% en un nivel óptimo; de esta manera, se establece que la mayor cantidad de trabajadores cuenta con una buena dimensión externa.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión interna se relaciona significativamente en la gestión pública de la MPPSS – Ayacucho, 2021, logrando un resultado de correlación igual a  $Rho = 0.892$ , siendo alto, positivo y significativo. Los resultados descriptivos establecen que el 23.0% de los agremiados se encuentra en nivel deficiente, el 36.5% en un nivel regular y el 40.5% en un nivel óptimo; de este modo, se visualiza que la mayor cantidad de trabajadores cuenta con una buena dimensión interna.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la dimensión relacional se relaciona significativamente en la gestión pública de la MPPSS – Ayacucho, 2021, logrando un resultado igual a  $Rho = 0.853$ , siendo alto, positivo, significativo y satisfactorio. Los resultados descriptivos indican que el 29.7% de agremiados se encuentran en un nivel deficiente, el 35.1% en un nivel regular y el 35.1% en un nivel óptimo; de este modo, se establece que la mayor parte de trabajadores cuenta con una buena dimensión relaciona.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** El alcalde de la MPPSS, debe considerar implementar el GE para mejorar la gestión pública en la institución indicada, apoyados con la dimensión externa, la dimensión interna y la dimensión relacional que se relacionan recíprocamente con la formulación estratégica, la gestión por resultados y la gestión financiera.
- 2.** La autoridad edil junto a los regidores, deben promover implementar la dimensión externa con los trámites documentarios, el plano de ubicación del municipio, el boletín informativo, la página de la entidad y el mapa web de la institución que se relacionan coordinadamente con la formulación estratégica que incluye a la visión a largo plazo, el análisis situacional y problemas, los programas con metas anuales, la planificación y presupuesto y la formulación de objetivos; todos ellos, en función a la solución de los problemas presentados.
- 3.** Asimismo, el Alcalde provincial, deberá aplicar la dimensión interna que comprende a la respuesta inmediata, a la comunicación telefónica disponible, a los contenidos en el sitio web, al envío oportuno de información y a los tramites online; que se relacionan recíprocamente con la gestión por resultados, que tiene implicancia con los presupuestos orientados a los objetivos, los programas presupuestarios, la proyección de ingresos, gastos y deudas, el seguimiento de los objetivos y metas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para el mejoramiento de la gestión pública digital en la MPPSS, departamento de Ayacucho, año 2021, respectivamente.
- 4.** El Director o funcionario designado junto con el Alcalde, deben promover la dimensión relacional que involucra a los trámites a través del sitio web, realizar el seguimiento de trámites online, seguimiento de trámite online aunque no se haya realizado, realizar los trámites de manera digital y la entrega de documentos; que se coordinan recíprocamente con la gestión financiera, que abarca a las evaluaciones rápidas de desempeño, al gasto ejecutado, al sistema de contabilidad, a los informes periódicos del SIAF y a las licitaciones en compras y contrataciones que realiza la MPPSS.

## REFERENCIAS

- Aedo Z. (2021). *Gobierno Electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020*. Lima: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57478/Aedo\\_QZ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57478/Aedo_QZ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Aguilar, L. F. (2013). *Gobernanza y gestión pública*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=WfKWDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%ABblica&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WfKWDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%ABblica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica&f=false)
- Albi, E. & Onrubia, J. (2015). *Economía de la gestión pública*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Arces S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=snenDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%ABblica&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=snenDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%ABblica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica&f=false)
- Albornoz, B. & Rivero, M. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. Quito, Ecuador: FLACSO. [https://books.google.com.pe/books?id=kPS7rtsJkY4C&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kPS7rtsJkY4C&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false)
- Allauca, W. (2017). *Gobierno Electrónico como herramienta de transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014 – 2015*. Lima: UNFVR. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017?show=full>
- Avila, B. H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Electrónica.
- Ballart, X. (2001). *Innovación en la Gestión Pública y en la Empresa Privada*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5vVIYsu4pzMC&pg=PA9&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%ABblica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjInLCGma7zAhV>

NILkGHf\_SBq8Q6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=false

Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>

Bastidas, D., & Pisconte Ramos, J. (2009). *Gestión Pública*. España: Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

Brunet, I. (2009). *La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias*. España: Universidad Rovira I Virgili.

Bustos R. , G., Alfaro A. , R., Gonzáles R. , A., & Loroño A. , J. (2013). Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 13. Obtenido de [http://www.euv.cl/archivos\\_pdf/gobierno-electronico.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf)

Chajara, C. (2009). *MAPIC en metodología de investigación*. Puno.

COMEXPERU. (2021). De Gobierno Electrónico a Gobierno Digital: La Transformación es una realidad. *COMEX PERÚ*, 1. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

Córdova Espinoza, A. C. (2021). *Gobierno Electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021*. Lima: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67354/Cordova\\_EAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67354/Cordova_EAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cortés Sánchez, J., & Cardona Madariaga, D. (2015). *Gobierno Electrónico en América Latina: Revisión y tendencias*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

[https://books.google.com.pe/books?id=fKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false)

Cra, L. (2012). Una visión del presupuesto por programas y el presupuesto por resultados. Caso Plan Sumar en la Provincia de Buenos Aires, como ejemplo de modelo basado en el financiamiento por resultados (Tesis de especialización, Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina).

Criado, J, Ramilo, M. y Salvador, M. (2002) La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".

De Armas Urquiza, R., & De Armas Suárez, A. (2011). *Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Lima: Eumed. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)

De Belaúnde, A. (julio-diciembre, 2015). Seguridad ciudadana y gobiernos locales: El caso de la municipalidad de Miraflores. *Revista Gobierno y de Gestión Pública*. 2(2)1-18

Díaz, A. (2010). *Construcción de instrumentos de investigación y medición estadística*. Huancayo, Perú Gráfica Obregón

Esteves, J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.

Felcman, I. (2015). *Nuevos Modelos de Gestión Pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo despues del Bing Bang paradigmático*. Argentina: Universidad de Buenos Aires.

- García, R., & García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el desarrollo: Avances y Desafíos en América Latina y el Caribe*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- García, M., Kaufmann, J., Martínez J. y Sanginés M. (2016). *Base de datos de indicadores de GpRD: Cuestionario*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gavilán, G. (2016). *Gestión del presupuesto público y seguridad ciudadana de las municipalidades, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento Grupo propuesta: Ballón, E. (2003). Participación y Concertación en el Perú.
- Guillen, A. (2009). Incidencia de la participación ciudadana en las políticas públicas: caso área metropolitana de monterrey (disertación doctoral, universidad autónoma de nuevo león).
- Guzmán, J. E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Hernandez, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México - México: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación 6a*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Infante Cabrera, Z. S. (2019). *Aplicación el Gobierno Electrónico para Optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC*. Lima: UNFVR. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20ABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2008). *E-gobierno para un mejor gobierno*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=MBfWAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=EL+GOBIERNO+ELECTRONICO+EN+LOS+GOBIERNOS+REGIONALES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9t4Pela7zAhXDlbkGHbLTBnYQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=EL%20GOBIERNO%20ELECTRONICO%20EN%20LOS%20GOBIERNOS%20REGIONALES>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno Electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en brámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, F. (2021). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestria\\_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1)

- Metcalfe, L. & Richards, S. (1989). *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=DVPwucePYpYC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DVPwucePYpYC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=false)
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. CEPAL, 18. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el\\_gobierno\\_electro.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el\\_gobierno\\_electro.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- Naser, A., Ramirez, Á. & Rosales, D. (2017). *Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BTHLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=EL+GOBIERNO+ELECTRONICO+EN+LOS+GOBIERNOS+REGIONALES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8s5TrjK3zAhXgEbkGHXdsBDMQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=EL%20GOBIERNO%20ELECTRONICO%20EN%20LOS%20GOBIERNOS%20REGIO>
- Ordóñez, C. & Pérez, J. (2007). *Gobierno Electrónico en Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemal. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1037\\_Q.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1037_Q.pdf)
- Pando, D. & Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local: Experiencias, tensiones y reflexiones*. México: CIPPEC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false)

- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2010). *La reforma de la gestión pública: Un análisis comparado*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.  
[https://books.google.com.pe/books?id=de7tDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=de7tDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=false)
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: El Peruano.
- Ricón, E. & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.  
<https://editorial.urosario.edu.co/gpd-administracion-publica-electronica-hacia-el-procedimiento-administrativo-electronico.html>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima - Perú: Mantaro.
- Sandoval, S. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de uso y valor Público de los portales de Internet Local en México*. (tesis de maestría).
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: El Peruano.
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Zeballos, A., Iglesias E., M., Elbittar, A., Guerrero, R., Mariscal, E., & Webb, W. (2020). *The Impact of Digital infrastructure on the Consequences of Covid-19 and on the Migration of Future Effects*. Documento para discusión No. IDB-DP-827. Washington D.C.: BID.

## **ANEXOS**

**Anexo 01. Matriz de Operacionalización de la variable 01 - Gobierno Electrónico (GE)**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites documentarios</li> <li>• Planos del distrito en la municipalidad.</li> <li>• Boletín informativo</li> <li>• Página web de la entidad</li> <li>• Mapa web de la entidad</li> </ul>	1-5	Ordinal  Totalmente en desacuerdo  (1)  En desacuerdo (2)  Indeciso (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	Optima (55-75)  Regular (35-54)  Deficiente (15-34)
Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta inmediata</li> <li>• Comunicación telefónica disponible</li> <li>• Contenidos en sitio web</li> <li>• Envío oportuno de información</li> <li>• Trámite online</li> </ul>	6-10		
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites a través de sitio web</li> <li>• Realizar seguimiento de trámite online</li> <li>• Seguimiento de trámite online, aunque no se haya realizado</li> <li>• Realizar trámites de manera digital</li> <li>• Entrega de documentos digitales</li> </ul>	11-15		

## Variable 02 - Gestión Pública

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Formulación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión a largo plazo</li> <li>• Análisis situacional y problemas</li> <li>• Programas con metas anuales</li> <li>• Planificación y presupuesto</li> <li>• Formulación de objetivos</li> </ul>	1-5	Ordinal	
Gestión por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos orientados a los objetivos</li> <li>• Programas presupuestarios</li> <li>• Proyección de ingreso, gastos y deudas</li> <li>• Seguimiento de los objetivos y metas</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos estratégicos</li> </ul>	6-10	Totalmente en desacuerdo (1)	Optima (74-100)
			En desacuerdo (2)	Regular (47-73)
			Indeciso (3)	
			De acuerdo (4)	Deficiente (20-46)
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones rápidas de desempeño</li> <li>• Gasto ejecutado</li> <li>• Sistema de contabilidad</li> <li>• Informes periódicos del SIAF</li> <li>• Licitaciones en compras y contrataciones</li> </ul>	11-15	Totalmente de acuerdo (5)	

## Anexo 02. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno Electrónico en la Gestión Pública del Gobierno Regional de Ayacucho, 2021. AUTOR: Lizbeth Roman Taipe							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
			Variable 1: Gobierno Electrónico				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cómo la dimensión externa se relaciona con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión interna se relaciona con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión relacional se relaciona con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Gobierno Electrónico en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar el nivel de relación entre la dimensión externa en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p>2. Determinar el nivel de relación entre la dimensión interna en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p>3. Determinar el nivel de relación entre la dimensión relacional en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p>	<p>El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. La dimensión externa se relaciona significativamente con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p>2. La dimensión interna se relaciona significativamente con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p> <p>3. La dimensión relacional se relaciona significativamente con la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho, 2021.</p>	<p>Externa</p> <p>Interna</p> <p>Relacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites documentarios</li> <li>Planos del distrito en la municipalidad</li> <li>Boletín informativo</li> <li>Página web de la entidad</li> <li>Mapa web de la entidad</li> <li>Respuesta inmediata</li> <li>Comunicación telefónica disponible</li> <li>Contenidos en sitio web</li> <li>Envío oportuno de información</li> <li>Trámite online</li> <li>Trámites a través de sitio web</li> <li>Realizar seguimiento de trámite online</li> <li>Seguimiento de trámite online aunque no se haya realizado</li> <li>Realizar trámites de manera digital</li> <li>Entrega de documentos digitales</li> </ul>	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p>	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Optima (55-75)</p> <p>Regular (35-54)</p> <p>Deficiente (15-34)</p>

Variable 2: Gestión Pública				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Formulación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión a largo plazo</li> <li>• Análisis situacional y problemas</li> <li>• Programas con metas anuales</li> <li>• Planificación y presupuesto</li> <li>• Formulación de objetivos</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal	Optima (74-100)
	Gestión por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos orientados a los objetivos</li> <li>• Programas presupuestarios</li> <li>• Proyección de ingreso, gastos y deudas</li> <li>• Seguimiento de los objetivos y metas</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos estratégicos</li> </ul>		
Gestión financiera		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones rápidas de desempeño</li> <li>• Gasto ejecutado</li> <li>• Sistema de contabilidad</li> <li>• Informes periódicos del SIAF</li> <li>• Licitaciones en compras y contrataciones</li> </ul>	11,12,13,14,15	Totalmente de acuerdo (5)

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Paucar del Sara Sara - Ayacucho 2021</p> <p><b>Muestra:</b> 74 trabajadores</p> <p><b>Muestreo:</b> muestreo probabilístico aleatorio simple</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gobierno electrónico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión pública</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b> se presentará tablas de contingencias y gráficos de barras para la presentación de resultados</p> <p><b>Inferencial:</b> se utilizará el alfa de Cronbach dependiendo del resultado de la prueba de normalidad</p>

## Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA

Estimado señor(a), el siguiente cuestionario es parte de la investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca "GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAUCAR DEL SARA SARA, 2021". El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad.

#### **DATOS GENERALES**

Ocupación o Profesión:  Antigüedad en la Municipalidad

(años): Grado de Instrucción:

Primaria  Técnico  Título  Maestría   
 Secundaria  Bachiller  Especialidad  Doctorado

Género: M  F

Edad:

Marque con una "X" el nivel de satisfacción que represente cada uno de los aspectos a evaluar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

GOBIERNO ELECTRÓNICO						
DIMENSIÓN EXTERNA						
1	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos.	1	2	3	4	5
2	Son necesarios los planos del distrito en la municipalidad.	1	2	3	4	5
3	Considera que el boletín municipal es importante para proveer información al ciudadano.	1	2	3	4	5
4	Considero de utilidad el buscador al ingresar a la página web de la municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Considera de utilidad el mapa web al visitar en el internet a tu municipalidad.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN INTERNA						
6	Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo	1	2	3	4	5

	municipal.					
7	Considera que el teléfono de la municipalidad debe estar disponible en todo momento.	1	2	3	4	5
8	Accede a contenidos del sitio web desde un celular.	1	2	3	4	5
9	En alguna oportunidad la municipalidad envió información a su teléfono.	1	2	3	4	5
10	Considera que el trámite online es importante.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN RELACIONAL</b>						
11	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la municipalidad.	1	2	3	4	5
12	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	1	2	3	4	5
13	Haces seguimiento de un trámite, así no haya sido iniciado vía online.	1	2	3	4	5
14	Alguna vez realizó trámite para generar un certificado digital.	1	2	3	4	5
15	La municipalidad le entregó algún certificado en forma directa a través del sitio web.	1	2	3	4	5

<b>GESTION PUBLICA</b>						
<b>FORMULACION ESTRATEGICA</b>						
16	Usted considera que la municipalidad cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión municipal.	1	2	3	4	5
17	Usted considera que el plan municipal de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.	1	2	3	4	5
18	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en seguridad.	1	2	3	4	5
19	Usted considera que existe armonización entre la planificación y el presupuesto municipal.	1	2	3	4	5
20	Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la municipalidad ha tomado en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil	1	2	3	4	5
<b>GESTION POR RESULTADOS</b>						
21	Usted considera que se elabora el presupuesto municipal con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan municipal.	1	2	3	4	5
22	Usted considera que, en la municipalidad, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.	1	2	3	4	5
23	Usted considera que en la municipalidad elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.	1	2	3	4	5
24	Usted considera que la municipalidad realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión	1	2	3	4	5
25	Usted considera que los recursos del plan de incentivos favorecen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión	1	2	3	4	5
<b>GESTION FINANCIERA</b>						
26	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.	1	2	3	4	5
27	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado	1	2	3	4	5
28	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras	1	2	3	4	5
29	Usted considera que la municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.	1	2	3	4	5
30	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas	1	2	3	4	5

## Anexo 04. Pruebas de validez y confiabilidad

### GOBIERNO ELECTRÓNICO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	15

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

#### Estadísticas de total de elemento

	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	39,60	207,621	,815	,977
P2	39,50	211,211	,802	,978
P3	39,45	203,524	,853	,977
P4	39,45	198,682	,933	,976
P5	39,45	204,450	,903	,976
P6	39,80	201,958	,890	,976
P7	39,40	209,200	,830	,977
P8	39,60	204,253	,853	,977
P9	39,65	210,661	,816	,977
P10	39,85	212,450	,805	,978
P11	39,60	206,884	,875	,977
P12	39,70	206,853	,853	,977
P13	39,60	211,305	,853	,977
P14	39,85	202,976	,887	,976
P15	39,60	206,779	,920	,976

## GESTIÓN PÚBLICA

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	15

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

### Estadísticas de total de elemento

	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
P16	39,45	225,629	,855	,973
P17	39,45	228,471	,843	,973
P18	39,50	235,211	,737	,975
P19	39,45	222,787	,872	,972
P20	39,30	214,747	,893	,972
P21	39,35	221,818	,827	,973
P22	39,40	226,042	,817	,973
P23	39,40	226,253	,811	,973
P24	39,35	219,503	,837	,973
P25	39,30	224,642	,845	,973
P26	39,25	225,250	,808	,973
P27	39,20	230,379	,806	,974
P28	39,20	224,379	,846	,973
P29	39,15	217,608	,928	,971
P30	39,35	223,924	,889	,972

## Anexo 05. Fichas técnicas de los instrumentos

### Ficha técnica del instrumento de habilidades gerenciales

Nombre del instrumento	del	Cuestionario para evaluar el Gobierno electrónico
Autor(a):		Simón Aylas (2018)
Objetivo del estudio:	del	Determinar los factores del gobierno electrónico.
Procedencia:		Perú
Administración:		Individual /Físico
Duración:		20 minutos
Muestra:		100 trabajadores
Dimensiones:		<ul style="list-style-type: none"><li>- Externa (5 ítems),</li><li>- Interna (5 ítems),</li><li>- Relacional (5 ítems)</li></ul>
Escala valorativa:		<ul style="list-style-type: none"><li>- Totalmente en desacuerdo (1 punto)</li><li>- En desacuerdo (2 punto)</li><li>- Indeciso (3 punto)</li><li>- De acuerdo (4 punto)</li><li>- Totalmente de acuerdo (5 punto)</li></ul>
Validez		3 juicios de expertos
Confiabilidad		Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.804$

### Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral

Nombre del instrumento	del	Cuestionario para evaluar la Gestión Pública
Autor(a):		Simón Aylas (2018)
Objetivo del estudio:	del	Determinar los factores del gobierno electrónico.
Procedencia:		Perú
Administración:		Individual /Físico
Duración:		20 minutos
Muestra:		100 trabajadores
Dimensiones:		<ul style="list-style-type: none"><li>- Formulación estratégica (5 ítems),</li><li>- Gestión por resultados (5 ítems),</li><li>- Gestión financiera (5 ítems)</li></ul>
Escala valorativa:		<ul style="list-style-type: none"><li>- Totalmente en desacuerdo (1 punto)</li><li>- En desacuerdo (2 punto)</li><li>- Indeciso (3 punto)</li><li>- De acuerdo (4 punto)</li><li>- Totalmente de acuerdo (5 punto)</li></ul>
Validez		3 juicios de expertos
Confiabilidad		Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.853$

## Anexo 06. Validación de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA

DIMENSIÓN	ÍTEM DEL INSTRUMENTO	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>EXTERNA</b>	Trámites documentarios.	X		X		X		
	Planos del distrito en la municipalidad.	X		X		X		
	Boletín informativo.	X		X		X		
	Página web de la entidad.	X		X		X		
	Mapa web de la entidad.	X		X		X		
	Respuesta inmediata.	X		X		X		
<b>INTERNA</b>	Comunicación telefónica disponible.	X		X		X		
	Contenidos en sitio web.	X		X		X		
	Envío oportuno de información.	X		X		X		
	Trámite online.	X		X		X		
	Trámite a través del sitio web.	X		X		X		
	Realizar seguimiento de trámite online.	X		X		X		
<b>RELACIONAL</b>	Seguimiento de trámite online aunque no se haya realizado.	X		X		X		
	Realizar trámites de manera digital.	X		X		X		
	Entrega de documentos digitales.	X		X		X		
	Visión a largo plazo.	X		X		X		
	Análisis situacional y problemas.	X		X		X		
	Programas con metas anuales.	X		X		X		
<b>FORMULACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Planificación y presupuesto.	X		X		X		
	Formulación de objetivos.	X		X		X		
	Presupuestos orientados a los objetivos.	X		X		X		
	Programas presupuestarios.	X		X		X		
<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	Proyección de ingreso, gastos y deudas.	X		X		X		
	Seguimiento de los objetivos y metas.	X		X		X		

<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Cumplimiento de los objetivos estratégicos.	X		X		X	
	Evaluaciones rápidas de desempeño.	X		X		X	
	Gasto ejecutado.	X		X		X	
	Sistema de contabilidad.	X		X		X	
	Informes periódicos del SIAF.	X		X		X	
	Licitaciones en compras y contrataciones.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir: ( )      No aplicable: ( )

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: EMIL RENATO BERAUN BERAUN      DNI: 40228223**

**Especialidad del validador: EPITEMÓLOGO**

20 de octubre del 2021.

<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:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA**

VAR ABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>EXTERNA</b>	Trámites documentarios.	X		X		X		
		Planos del distrito en la municipalidad.	X		X		X		
		Boletín informativo.	X		X		X		
		Página web de la entidad.	X		X		X		
		Mapa web de la entidad.	X		X		X		
	<b>INTERNA</b>	Respuesta inmediata.	X		X		X		
		Comunicación telefónica disponible.	X		X		X		
		Contenidos en sitio web.	X		X		X		
		Envío oportuno de información.	X		X		X		
		Trámite online.	X		X		X		
<b>RELACIONAL</b>	Trámite a través del sitio web.	X		X		X			
	Realizar seguimiento de trámite online.	X		X		X			
	Seguimiento de trámite online aunque no se haya realizado.	X		X		X			
	Realizar trámites de manera digital.	X		X		X			
	Entrega de documentos digitales.	X		X		X			
	Visión a largo plazo.	X		X		X			
	Análisis situacional y problemas.	X		X		X			
	Programas con metas anuales.	X		X		X			
	Planificación y presupuesto.	X		X		X			
	Formulación de objetivos.	X		X		X			
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>FORMULACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Presupuestos orientados a los objetivos.	X		X		X		
		Programas presupuestarios.	X		X		X		
	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	Proyección de ingreso, gastos y deudas.	X		X		X		
		Seguimiento de los objetivos y metas.	X		X		X		

	Cumplimiento de los objetivos estratégicos.	X			X		
	Evaluaciones rápidas de desempeño.	X			X		
	Gasto ejecutado.	X			X		
	Sistema de contabilidad.	X			X		
	Informes periódicos del SIAF.	X			X		
	Licitaciones en compras y contrataciones.	X			X		
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir: ( )      No aplicable: ( )

**Apellidos y nombres del juez validador: Magt. ULDERICO FIGUEROA TORRE      DNI: 23833516**

**Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Lima, 19 de octubre del 2021.

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

<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:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA**

VAR ABLE	DIMENSION	ÍTEM DEL INSTRUMENTO	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>EXTERNA</b>	Trámites documentarios.	X		X		X		
		Planos del distrito en la municipalidad.	X		X		X		
		Boletín informativo.	X		X		X		
	<b>INTERNA</b>	Página web de la entidad.	X		X		X		
		Mapa web de la entidad.	X		X		X		
		Respuesta inmediata.	X		X		X		
		Comunicación telefónica disponible.	X		X		X		
		Contenidos en sitio web.	X		X		X		
		Envío oportuno de información.	X		X		X		
	<b>RELACIONAL</b>	Trámite online.	X		X		X		
		Trámite a través del sitio web.	X		X		X		
		Realizar seguimiento de trámite online.	X		X		X		
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>FORMULACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Seguimiento de trámite online aunque no se haya realizado.	X		X		X		
		Realizar trámites de manera digital.	X		X		X		
		Entrega de documentos digitales.	X		X		X		
	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	Visión a largo plazo.	X		X		X		
		Análisis situacional y problemas.	X		X		X		
		Programas con metas anuales.	X		X		X		
		Planificación y presupuesto.	X		X		X		
		Formulación de objetivos.	X		X		X		
		Presupuestos orientados a los objetivos.	X		X		X		
Programas presupuestarios.	X		X		X				
Proyección de ingreso, gastos y deudas.	X		X		X				
Seguimiento de los objetivos y metas.	X		X		X				

	Cumplimiento de los objetivos estratégicos.	X			X	
	Evaluaciones rápidas de desempeño.	X			X	
	Gasto ejecutado.	X			X	
	Sistema de contabilidad.	X			X	
	Informes periódicos del SIAF.	X			X	
	Licitaciones en compras y contrataciones.	X			X	
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir: ( )      No aplicable: ( )

**Apellidos y nombres del juez validador: Magt. SANCHEZ VALERIO WILLYAM PORFIRIO      DNI: 15744780**

**Especialidad del validador: DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

30 de noviembre del 2021.

- <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.

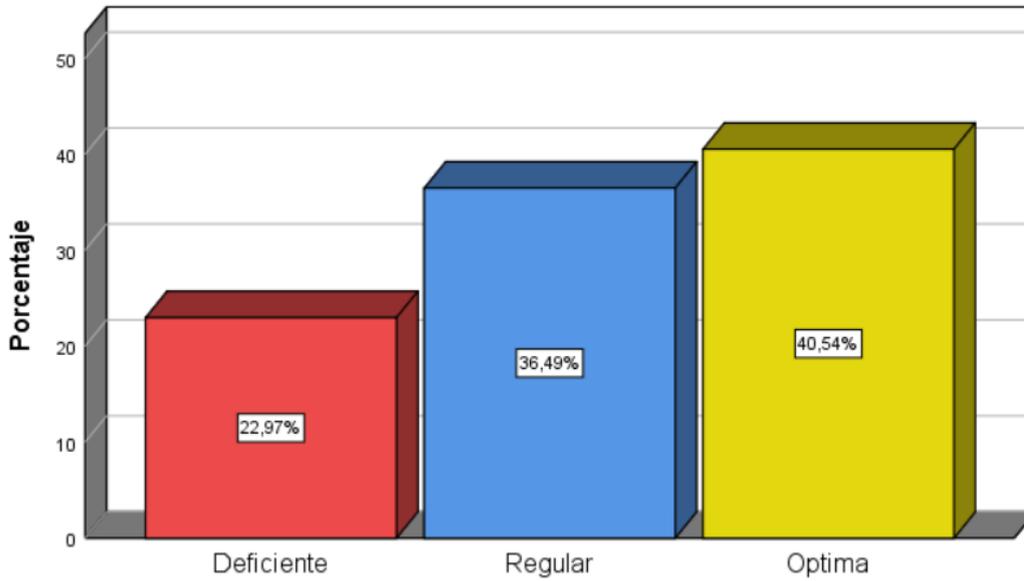
**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante

## Anexo 08. Resultados descriptivos

**Figura 1**

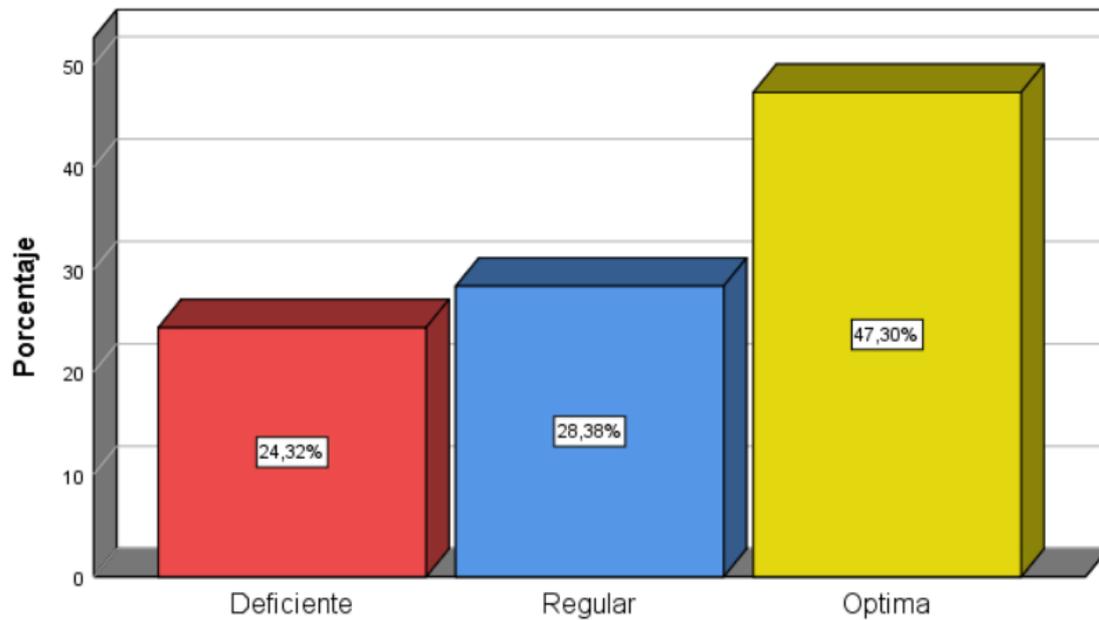
*Gobierno electrónico*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 2**

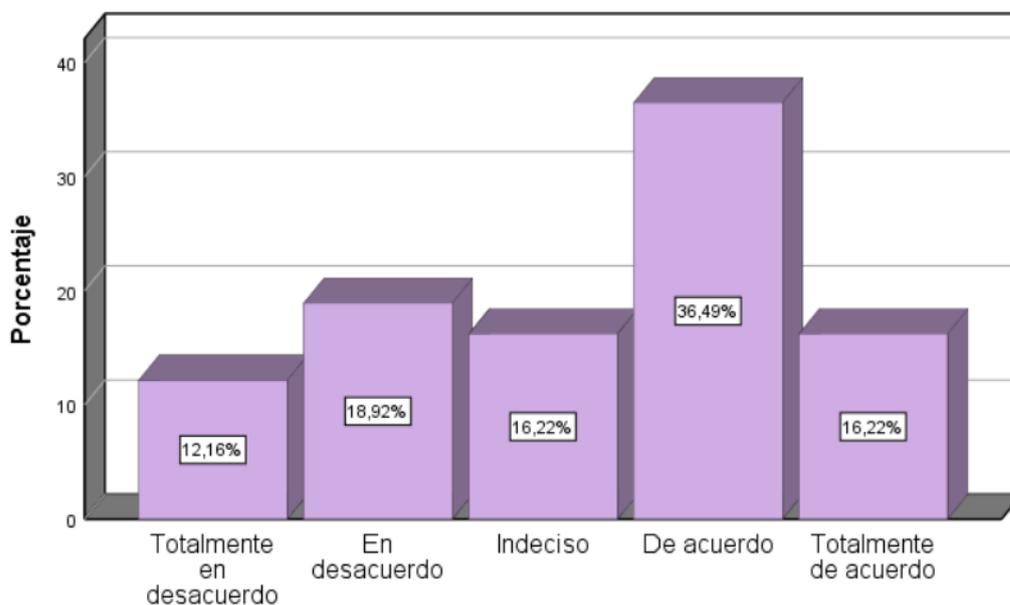
*Gestión pública*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 3**

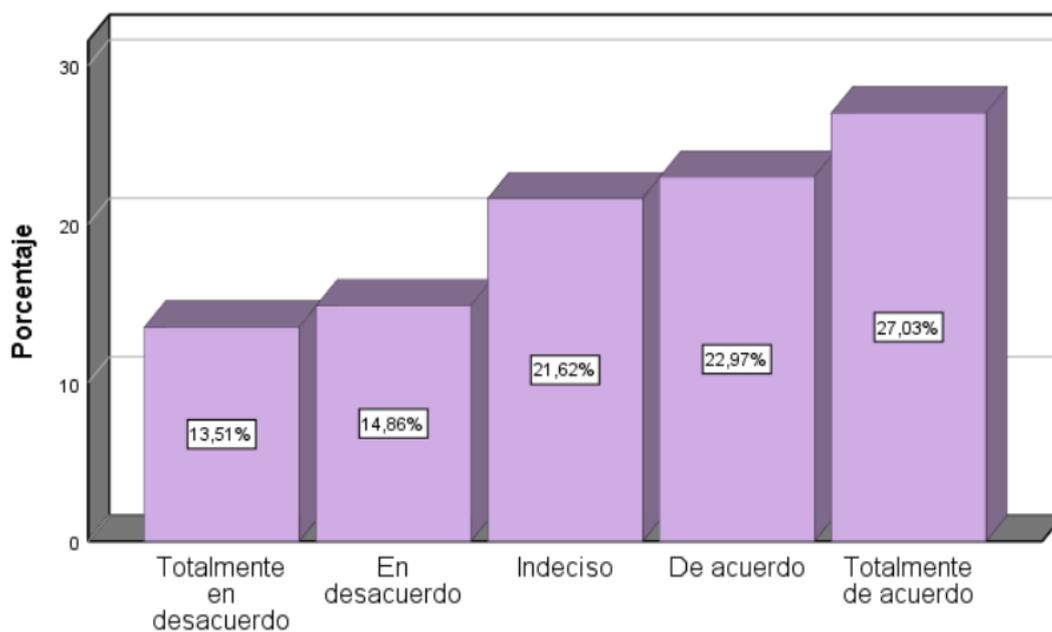
*Usted considera que la municipalidad cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión municipal*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 4**

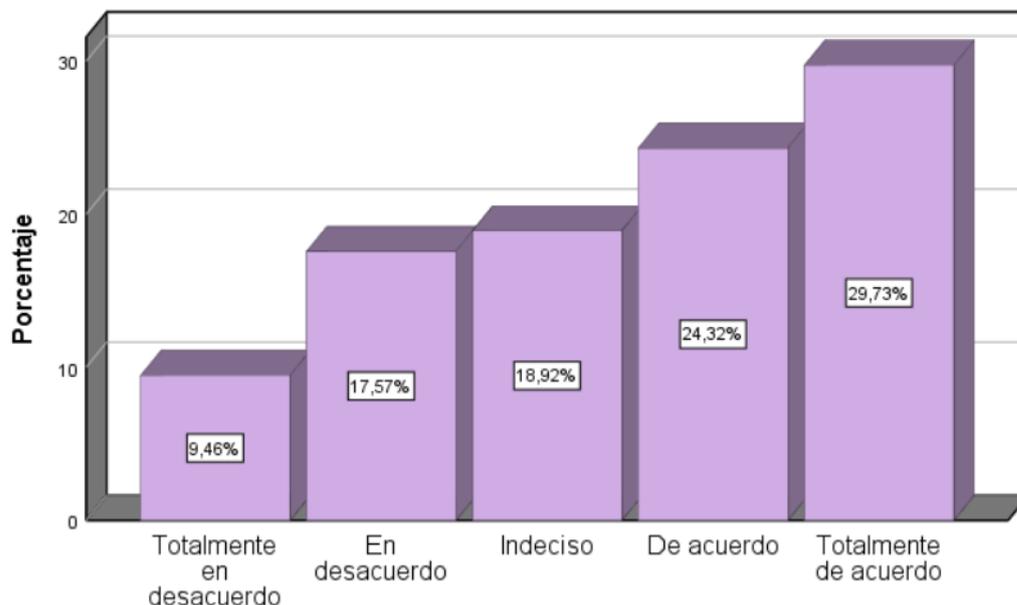
*Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la municipalidad ha tomado en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 5**

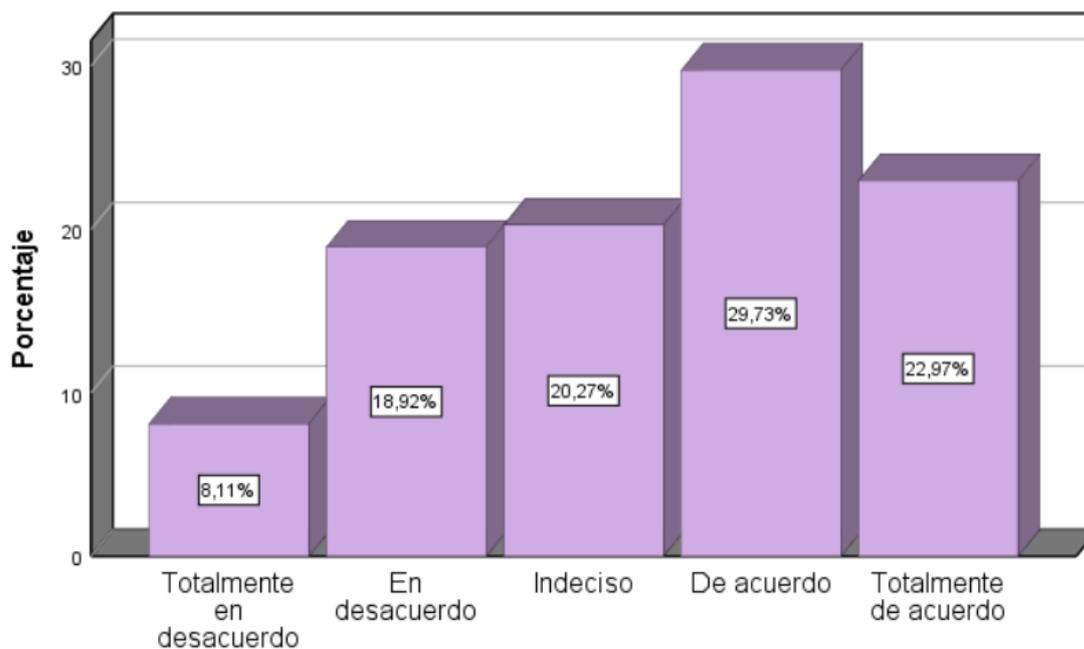
*Usted considera que se elabora el presupuesto municipal con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan municipal*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 6**

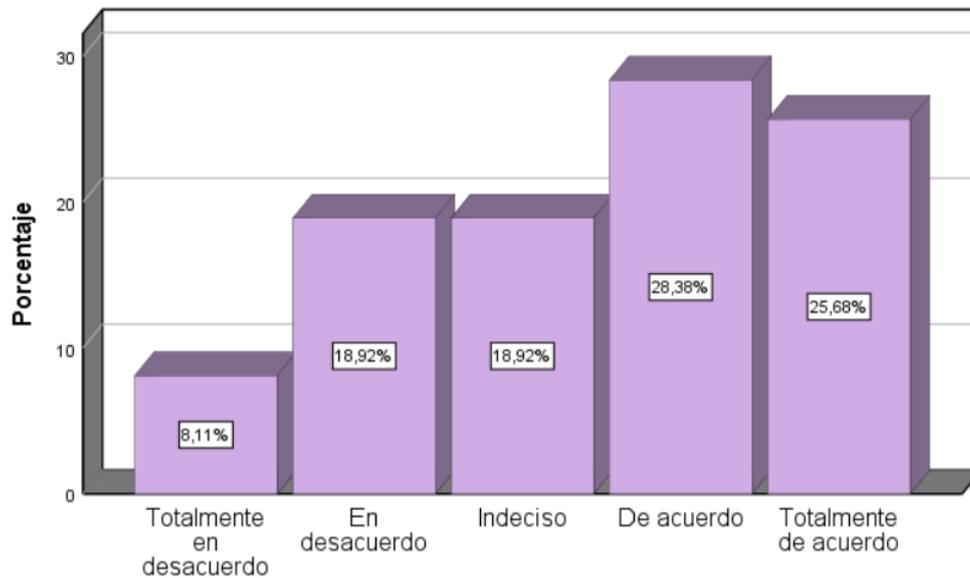
*Usted considera que los recursos del plan de incentivos favorecen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 7**

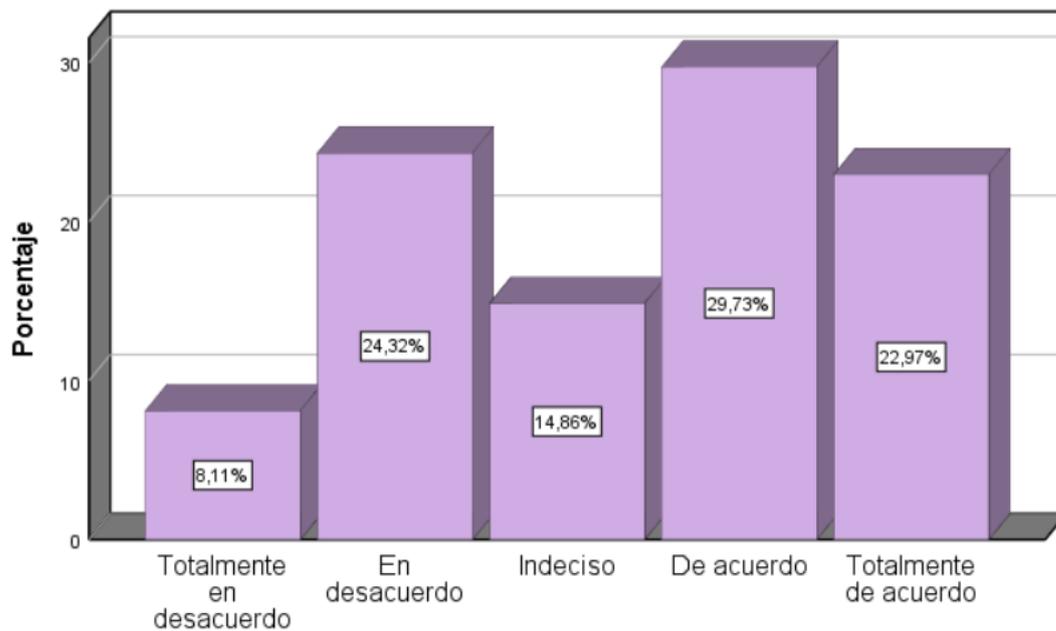
*Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 8**

*Usted considera que la municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público*



Fuente: Propia Software SPSS v. 25



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, 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 GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAUCAR DEL SARA SARA - AYACUCHO 2021.", cuyo autor es ROMAN TAIPE LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 09 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR <b>DNI:</b> 10682519 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 10- 01-2022 00:04:44

Código documento Trilce: TRI - 0262494