



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión administrativa para el gobierno electrónico en
una municipalidad distrital de la provincia de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Nunton More, Julio Cesar (orcid.org/0000-0002-0415-4168)

ASESORES:

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

Dr. Cerna Moreno, Jaime Felipe (orcid.org/0000-0003-0380-5800)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

El presente estudio va dedicado a Dios el que ha sido mi guía, mi energía, para lograr las metas propuestas.

A mi familia: mi esposa María y mis hermosos hijos Luanny Kristell y Julián Mateo Nuntón Sandoval.

A mis Padres Juan y Andrea quienes han sido mi guía desde mi nacimiento hasta hoy en día quienes me han brindado los consejos y han sido el soporte para ser una persona de bien y con buenos valores.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi rotunda gratitud a mi docente y asesora la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas por su orientación y críticas constructivas en el proceso del desarrollo y término del trabajo de investigación orientado en la gestión pública y gobernabilidad.

A toda la plana docente doctores quienes desde el inicio del cumplimiento de la meta profesional han sido guía durante todo este proceso de enseñanza y aprendizaje.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	45
ANEXO	53

Índice de tablas

Tabla 1 Coeficiente de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach	22
Tabla 2 Resumen de las generalidades sociodemográficas de la muestra	23
Tabla 3 Diagnóstico de la variable de gobierno electrónico	24
Tabla 4 Resumen de las dimensiones de e-gobierno de los ciudadanos y empleadores	25
Tabla 5 Indicadores de la variable de estudio gobierno electrónico.....	28
Tabla 6 Programa de acciones	43

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del modelo de gestión administrativa para fortalecer el gobierno electrónico en una municipalidad de Lambayeque	41
Figura 2 Proceso de modernización de la gestión del estado.....	79
Figura 3 Ejes transversales de la Política de Modernización del Estado	86
Figura 4 Fases del gobierno electrónico.....	86

RESUMEN

La investigación evidencia la deficiente planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa frente a diversos obstáculos que permitan modernizar, fortalecer y hacer uso del gobierno electrónico. El objetivo de la pesquisa es plantear un modelo de gestión administrativa para el gobierno electrónico en una municipalidad distrital de la provincia de Lambayeque 2024. La metodología fue categoría básica, óptica cuantitativa, diseño no experimental, estructura descriptiva-propositiva y alcance transversal, con una muestra seleccionada de 193 aplicado en dos estratos A (ciudadanos) y B (empleados); se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, válido y confiable. Los resultados muestran un alto grado de valoración deficiente en los ciudadanos de 71.7% y servidores públicos de 55.6% de desconocimiento, implementación y uso del gobierno electrónico en la entidad municipal tanto de los colaboradores y ciudadanos, y dentro de todas sus dimensiones en un 72.7% en promedio; Se concluye que el modelo de gestión administrativa permitirá mediante el gobierno electrónico eficacia y eficiencia de los servicios públicos que la entidad brinda con la necesidad de mejorar y simplificar los procedimientos dentro de la entidad generando a su vez valor público a la ciudadanía.

Palabras clave: Gestión administrativa, gobierno electrónico, modernización, tecnología de la información y comunicación, valor público.

ABSTRACT

The research shows the deficient planning, organization, direction and control of administrative management in the face of various obstacles to modernize, strengthen and make use of e-government. The objective of the research is to propose an administrative management model for e-government in a district municipality in the province of Lambayeque 2024. The methodology was basic category, quantitative, non-experimental design, descriptive-propositive structure and cross-sectional scope, with a selected sample of 193 applied in two strata A (citizens) and B (employees); the survey technique was used and a valid and reliable questionnaire was used as an instrument. The results show a high degree of deficient valuation in the citizens of 71.7% and public servants of 55.6% of lack of knowledge, implementation and use of electronic government in the municipal entity of both collaborators and citizens, and within all its dimensions in an average of 72.7%; It is concluded that the administrative management model will allow through electronic government effectiveness and efficiency of the public services that the entity provides with the need to improve and simplify the procedures within the entity generating in turn public value to the citizenship.

Keywords: Administrative management, electronic government, modernization, information and communication technology, public value.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión administrativa para el gobierno electrónico en una municipalidad distrital de la provincia de Lambayeque", cuyo autor es NUNTON MORE JULIO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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.

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA DNI: 41365424 ORCID: 0000-0001-6260-9960	Firmado electrónicamente por: HLLATASF el 05-01- 2024 15:24:56

Código documento Trilce: TRI - 0710922