



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de
la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Padilla Soto, Alexis Augusto (orcid.org/0000-0001-5889-4893)

ASESORES:

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios, a mis padres por ser el soporte principal en todo lo que soy actualmente, por inculcarme valores, responsabilidad y motivación, ante todo lo que me proponga.

Agradecimiento

A mis padres por sus consejos y apoyo total, a mi Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas al conocimiento y un agradecimiento especial a los asesores que fueron mis guías en este proceso de estudios, gracias por su tiempo y buena disposición.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, 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 procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023", cuyo autor es PADILLA SOTO ALEXIS AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 05 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150 | Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 07-01- 2024 13:11:41 |

Código documento Trilce: TRI - 0721061



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PADILLA SOTO ALEXIS AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| ALEXIS AUGUSTO PADILLA SOTO DNI: 47559412 ORCID: 0000-0001-5889-4893 | Firmado electrónicamente por: APADILLAS el 05-01- 2024 15:02:33 |

Código documento Trilce: TRI - 0721059



Índice de Contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | iv |
| Declaratoria de Originalidad del Autor | v |
| Índice de Contenidos | vi |
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de Figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 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. Procedimiento | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 36 |
| ANEXOS | 45 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1.Frecuencia y porcentaje de variable 1: G.E. | 20 |
| Tabla 2.Distribución de frecuencia y porcentaje dimensiones de variable 1: G.E | 21 |
| Tabla 3.Distribución de frecuencia y porcentaje de variable 2: C.I. | 22 |
| Tabla 4.Frecuencia y porcentaje dimensiones de variable 2: capacitación interna | 23 |
| Tabla 5.Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y C.I. | 24 |
| Tabla 6.Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y desarrollo de habilidades | 25 |
| Tabla7.Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y actualización de conocimientos | 26 |
| Tabla 8.Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y mejora de la productividad | 26 |

Índice de Figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Niveles de la variable 1: G.E. | 20 |
| Figura 2. Niveles de las dimensiones de variable 1: G.E. | 21 |
| Figura 3. Niveles de la variable 2: C.I. | 22 |
| Figura 4. Niveles de las dimensiones de variable 2: C.I. | 23 |

Resumen

El tema de investigación desarrollada lleva por título gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023, teniendo como principal objetivo el determinar la relación entre gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

Sobre la metodología empleada nace con un enfoque cuantitativo, con tipo de estudio básica, de diseño no experimental, corte transeccional correlacional. El instrumento empleado fue un cuestionario realizada a una población de 85 trabajadores.

Por consiguiente, los resultados de estudio arrojan que el gobierno electrónico y la capacitación interna están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,675$ y $sig = 0.000 < 0, 05$), por tanto, se admite la hipótesis propuesta, en consecuencia, existe relación significativa entre el gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Palabras clave: gobierno electrónico, capacitación interna, información, transparencia, desarrollo en habilidades.

Abstract

The research topic developed is entitled E-government and internal training processes of the staff of the Provincial Municipality of Huaral. 2023, having as main objective to determine the relationship between e-government and internal training processes of the staff of the Provincial Municipality of Huaral.2023.

The methodology used was based on a quantitative approach, with a basic, non-experimental, cross-sectional correlational design. The instrument used was a questionnaire conducted on a population of 85 workers.

Consequently, the study results show that e-government and internal training are highly correlated in the staff of the Provincial Municipality of Huaral.2023 ($R_s = 0.675$ and $\text{sig} = 0.000 < 0.05$), therefore, the proposed hypothesis is admitted, consequently, there is a significant relationship between e-government and internal training processes of the staff of the Provincial Municipality of Huaral.

Keywords: e-government, internal training, information, transparency, skills development.

I. INTRODUCCIÓN

Considerando que, estamos en una era tecnológica la gestión pública no es ajeno a ello, en respuesta se implementó el gobierno electrónico a fin de realizar de forma más rápida, transparente, segura y fácil accesibilidad los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, sin embargo, constan ciertas deficiencias por su aplicación. Si bien el planteamiento suena correcto la realidad en gran medida no se apega a dicha idea. A nivel internacional se denota en muchas ocasiones una falta de capacitación al personal en los servicios tecnológicos a los cuales la sociedad cada día debe someterse por los avances tecnológicos. Es por ello que en el gobierno electrónico en adelante G.E., según Catalá et al. (2020), se denotan como problemática el tamaño poblacional y su tardía incorporación a su acceso con la tecnología presentando poca difusión, lo cual genera un desequilibrio de accesibilidad entre las distintas poblaciones: rurales y urbanas por falta de conexión.

De acuerdo con Ordaz et al. (2023) se genera un efecto diario en la vida de toda persona, incluso en labores gubernamentales, la cual requiere un cierto análisis de la situación para delimitar un control, requerimiento y mejorar el compromiso del gobierno con los ciudadanos. Por su parte, De Grande (2020) señala ciertas problemáticas como el bajo rendimiento de las páginas de administración pública, fallas en el fluido eléctrico o problemas de conectividad. Referente a la capacitación interna en adelante C.I., Zambrano et al. (2020) indican que los trabajadores si bien poseen habilidades y conocimientos, en ocasiones presentan aspectos a mejorar como la comunicación, conflictos laborales, liderazgo. Para Cabanilla et al. (2021) los trabajadores mantienen ciertos puntos a mejorar por ello requieren capacitación constante, actividades de tiempo libre, estrategias de motivación, pausas activas. Obando (2020) considera que las capacitaciones conllevan aspectos beneficiosos para los trabajadores, sin embargo, muchas veces la administración a cargo, no lo explota correctamente por las incoherentes políticas que ellos mismos imparten.

A nivel nacional se ha de destacar que cierta parte de la población no emplea por diversos motivos los recursos digitales, ya que, el Perú aún es un país que se encuentra en desarrollo por lo que está en proceso de adaptabilidad, siendo diversos

los factores, entre los cuales existe responsabilidad de la entidad, poca difusión, la poca consideración de su utilidad a sus labores, carecen de cierta información. Conforme a lo indicado al G.E. por Tamara et al. (2022) se requiere una evaluación sistemática, ordenada en vista que no se llevan a cabo las metas deseadas bajo la ejecución del gobierno electrónico en Perú, así como en otros países que están a puertas de desarrollo. En cuanto a C.I., para Castagnola et al. (2020) consideran que inevitablemente la capacitación va de la mano con el desempeño del personal siendo un aspecto relevante, que genera retroalimentación, sin embargo, muchas instituciones no invierten en ello, ya que, lo ven más como un gasto o pérdida innecesaria de dinero.

A nivel institucional necesitan de acciones u operaciones adecuadas, por tanto, no se cuenta con un adiestramiento de carácter constante para los trabajadores en las distintas áreas. En cuanto al G.E. en la ciudad de Huaral, para Gastón (2020) la gran mayoría en la población el G.E es malo, en cuanto a los procesos de administración en la municipalidad carecen en las acciones u operaciones adecuadas, es decir, son igual de deficientes en cuanto a su uso e implementación. Mientras que por C.I, de acuerdo con Chacón (2021) no se cuenta con una capacitación constante a los trabajadores en los distintos sectores, ni un plan anual para las mismas, solo se realizan en base a situaciones muy específicas que no llegan a generar una debida retroalimentación hacia el personal.

En tal sentido, es de relevancia llevar a cabo una investigación la cual tiene por título: G.E. y procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, que proyecta como problemática general: ¿Cuál es la relación entre G.E. y procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023?, así también señala como, problemas específicos: a)¿Cuál es la relación entre G.E. y procesos de C.I. en el desarrollo de habilidades del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023?; b)¿Cuál es la relación entre G.E. y procesos de C.I. en actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023?; c)¿Cuál es la relación entre G.E. y procesos de C.I. en la mejora de productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023?

También se detalla la justificación teórica, en base al análisis, comprensión y reflexión de ideas, definiciones, así como de teorías referidas al tema del gobierno electrónico y de cómo se ve reflejado en la capacitación del personal o trabajadores de la entidad municipal. De esta forma la investigación tiene el propósito de aportar conocimientos. La justificación práctica, basada en la obtención de información y datos resultantes durante la investigación, la cual se lleva a cabo en razón de cómo se relacionaría o influiría el G.E. en el personal a través de una correcta capacitación interna, a fin que sirva para denotar la relevancia en los beneficios que conlleva mantener actualizados y desarrollar el potencial del personal. Así mismo, posee una justificación metodológica, la cual se realizó por medio del método científico, así como por situaciones las cuales pueden tener relevancia, sobretodo demostradas bajo confianza, validez desde un enfoque cuantitativo, a fin de llegar a ser considerados pertinente por medio de análisis de recolección de datos, encuestas a un margen poblacional y empleado para otros posibles trabajos de investigación.

Por lo cual, se estima como el objetivo general a la investigación: Determinar la relación entre G.E. y los procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, planteando los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre G.E. y el desarrollo de habilidades del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023; b) Determinar la relación entre G.E. y la actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023; c) Determinar la relación entre G.E. y la mejora de productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

A continuación, como probable respuesta a la investigación, proponer como hipótesis general: Existe relación entre G.E. y procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, para las hipótesis específicas: a) Existe relación entre el G.E. y el desarrollo de habilidades del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023; b) Existe relación entre el G.E. y la actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023; c) Existe relación entre el G.E. y la mejora de productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se procederá a dar fundamentos respaldados por fuentes confiables y relevantes para darle mayor solidez a la investigación. Iniciando por los antecedentes sobre la variable del G.E., a nivel internacional, en México, nos menciona Lira (2020) como propósito de su investigación es analizar y evaluar la realidad actual del gobierno electrónico en el estado de Aguascalientes, sobre los trámites y servicios que dedica a fin de aumentar el agrado por parte de la ciudadanía. Por lo que, establece en su metodología un enfoque cuantitativo, presentando una población de 589, 392 habitantes de Aguascalientes, teniendo como muestra a 381 habitantes encuestados. Señalando como resultados obtenidos que el implementar gobierno electrónico al momento de prestar servicios es una habilidad la cual producirá resultados positivos y favorables a la administración pública. Se concluye que el G.E. presenta bases que generan beneficios en la administración pública aumentando la eficiencia, transparencia capacidad de respuesta que alcanza al aumento económico y desarrollo social.

De igual forma su compatriota, Martínez (2021) pretende conocer el grado de la implementación del G.E. en el municipio de Morelia está teniendo mejoría en su gestión pública y en el desarrollo local. Por su metodología aplicada fue un enfoque cualitativo, de tipo inductivo a través de la recolección de datos. Como resultado se observa y se concluye que en el municipio de Morelia el gobierno electrónico posee un poco avance, lo que genera que no mejore su gestión pública y que no se genere un impulso en su desarrollo como localidad.

Por su parte, en Colombia, Tello (2020) en su estudio precisa en identificar los factores que han incidido en que algunos municipios de sexta categoría. La cual define una metodología de enfoque cuantitativo cuyo tipo es descriptivo para posteriormente emplear un enfoque cualitativo de tipo explicativo, como población a tres municipios de sexta categoría en Colombia. En cuanto a los resultados alcanzados se muestran un progreso negativo de los municipios que fueron tomados para este estudio en proporción con la ejecución del Gobierno Abierto. Por lo que se concluye que la

situación actual es en respuesta ante la carencia de recursos a las entidades y al resquicio digital que existe dentro del país.

En Ecuador, Barragán (2019) planteó como objetivo la investigación enfocada en determinar si existe un nivel de madurez tecnológica en la administración municipal del país adecuado para implementar la gestión electrónica. Lo realizó de modo cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional, estableció población estimada a 7 ciudades de Ecuador con una muestra de 1006 encuestas digitales y 2706 encuestas de campos. Como resultado se verificó que el gobierno electrónico tiene una validez, por lo tanto, es fiable y válido. Concluyendo que el modelo es una posible base teórica para las políticas públicas y estrategias de gobierno electrónico para futuras dimensiones en el país.

Por otro lado, en Venezuela, Carreño et al. (2019) con su investigación plantearon como objetivo analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación –Tic, dentro del desarrollo del G.E. en las alcaldías del estado de Táchira, se manejó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo analítico y en una segunda fase un tipo descriptivo, como muestra se revisaron páginas web de 29 alcaldías Obteniendo como resultado que 9 de las alcaldías cuentan con página web. Concluyendo que aún tiene mucho camino para desarrollar un adecuado gobierno electrónico que fortalezca la gestión.

Respecto a los antecedentes nacionales, Espinoza (2022) en su investigación que centra su objetivo en reconocer las dimensiones para señalar mediciones en la calidad de servicios, criterios para reforzar un G.E. en los tiempos de crisis. La investigación presenta enfoque cuantitativo, el tipo descriptivo no experimental, teniendo una población de 50 usuarios que se le cuestionó sobre su consideración al gobierno electrónico. Arrojando como resultado un 30% de encuestados es indiferente, el otro 50% está de acuerdo y el 20% restante está en desacuerdo al G.E. Finalmente se concluye que la eficiencia en el G.E. es baja, la seguridad es requerida y su fiabilidad es aceptable en el mayor porcentaje.

Mientras tanto, Paco (2021) busca determinar el grado de relación entre el G.E. y la gestión administrativa que existe en la municipalidad del distrito Yauli, empleando una investigación aplicada, empleando un nivel descriptivo – correlacional, con diseño descriptiva – relacional, indicando una población y muestra para la investigación se efectuó a 28 trabajadores pertenecientes a la municipalidad distrital de Yauli. Como resultado se constituyó que concurre una relación positiva reflejada por parte de las variables. Finalmente se concluyó presencia en un grado muy alto en correlación por el G.E. con gestión administrativa.

A continuación, Huerta (2019), el cual presenta como objetivo primordial, su investigación se concentró en determinar si el gobierno digital posee relación con la gestión pública en el gobierno regional de Lima- 2016 – 2019. Cuyo enfoque cuantitativo, básico, alcance correlacional y diseño no experimental, transversal correlacional, tuvo 167 personas como población entre funcionarios y personal administrativo. Concluyendo un nivel del 95% de existencia de influencia que relaciona entre el G.E y gestión pública.

Muro (2021) en su investigación se estableció como objetivo determinar la relación entre G.E. y gestión administrativa en la municipalidad provincial de Chepén. Empleando una investigación de orientación cuantitativo de tipo no experimental con diseño correlacional recurriendo a población y muestra conformada de 30 servidores de la municipalidad de Chepén. Consiguiendo como resultado que existe relación reafirmando la hipótesis planteada sobre la existencia de relación entre las variables. Consumando a una relación muy alta y significativa entre ambas variables.

Así también, Infante (2019) presenta como objetivo principal el determinar cómo el G.E. se relaciona con la gestión de la Procuraduría pública del RENIEC, la metodología empleada en la investigación se enfocó de manera cuantitativa concurriendo de tipo básico, con diseño no experimental - transversal, señalando una población y muestreo a 48 profesionales. Cuyos resultados se interpretaron bajo análisis de variables e inferencial. Concluyendo afirmativamente la figura de una relación positiva entre el G.E. y la gestión pública en la procuraduría del RENIEC.

En cuanto a la variable de C.I., a nivel internacional, en Rusia, Ilyashenko et al. (2020) centraron su objetivo en analizar principios a los cuales se asienta la capacitación y las funciones que efectúa la capacitación interna, se usó la investigación con enfoque cualitativo, por medio de encuestas en una población de 30 encuestados que recibieron cursos electrónicos de la Universidad Pedagógica Estatal de Nizhny Novgorod. Como resultado se percibió una actitud positiva por parte de los trabajadores de la organización en mostrar su cooperación activa con la universidad. Por lo que finalmente se concluyó que existe ayuda cercana entre las organizaciones donde se ven beneficiadas ambas partes.

Del mismo modo, en el país de México, Gochicoa et al. (2019) en su artículo se concentró en analizar la incidencia de programas de capacitación en las trayectorias educativas y laborales en jóvenes de situación de vulnerabilidad. Presentó un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, empleando como muestra a 40 egresados. De resultados se obtuvo que las incidencias en los programas se ven relacionadas en tres perspectivas: educativa, personal y laboral. Concluyendo con la capacidad de los egresados sobrepasan la condición que poseen de vulnerabilidad debido a las capacitaciones, por lo que esperan continuar con sus estudios para obtener oportunidad laboral y seguir con su crecimiento a nivel personal.

Mientras, en Ecuador, Padilla (2020) durante su investigación la cual tiene como objetivo analizar los mecanismos que el departamento de talento humano aplica para los procesos de capacitación y formación que es dirigida para el personal operativo y administrativo. Se empleó una el enfoque cualitativo, de tipo descriptiva. Teniendo como resultado 60 documentos analizados generando 35 aportes valiosos para la investigación. A lo cual se concluye es requerida estrategias de traspaso de información sobre eventos educativos, para tener más repercusión y visibilidad en las organizaciones de talento humano, ya sea por medio de mensajes por correo o carteleras.

En México, para Medina (2019), la presente investigación propuso como objetivo crear un modelo de capacitación para las PyMES pertenecientes a una cadena

de restaurantes de Sinaloa, a fin de alcanzar que el cliente se encuentre satisfecho, se usó tanto un enfoque mixto, es decir, que se empleó enfoque mixto, con un diseño no experimental, tipo transversal como población se analizó en forma global donde se desarrolla las PyMES del sector de restaurantes cuya muestra es de 80 encuestados. Los resultados señalan que la empresa logró afrontar los cambios constantes y el aspecto competitivo, adaptando su estructura. Concluyendo que la satisfacción de los clientes llega a estar en una medida aceptable, sin embargo, debe ser considerado para mejorar la calidad del servicio.

Por otra parte, en Argentina, Bartoncello (2022) se plantea como objetivo analizar la influencia que genera la capacitación en el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que pertenecen a una institución privada de Buenos Aires, empleando como metodología el enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo, transversal, de muestra a 25 profesionales a quienes se les realizó una encuesta. Como resultado no habría diferencia considerable entre el desempeño laboral con los que recibieron o actualmente se encontraban realizando alguna capacitación con los que no la realizaban. Concluyendo de esta forma que se requiere capacitaciones tanto generales como específicas que motive y estimule la capacitación.

A nivel nacional, Sánchez (2020), se enfoca en determinar la asociación entre satisfacción, insatisfacción laboral y capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología del sector público y privado en el 2016. Señala como enfoque cuantitativo diseño cuasi experimental, aleatorio simple, con una población de tecnólogos médicos en radiología de sectores público y privado, muestra probabilística. Obteniendo un resultado de notorio cambio en los factores motivacionales posterior a la capacitación continua. Concluyendo una relación referida a la satisfacción, insatisfacción y capacitación es significativa y produce mejoras motivacionales.

Bertolotti (2019) establece como objetivo de su investigación el determinar en qué nivel o medida las capacitaciones influyen al desempeño laboral del personal del Banco Internacional del Perú, siendo una investigación de enfoque cualitativo, de tipo básica con un nivel explicativo, diseño no experimental, población fue compuesta por

trabajadores del banco, siendo una muestra de 49 personas. Los resultados arrojaron en el diagnóstico significancia y un alto nivel de confianza en los datos obtenidos. Se concluye que la capacitación influye con el potencial en el desempeño laboral.

Por su parte, Puñal (2021) en su investigación señaló como objetivo determinar la influencia de la gestión de capacitación en el desempeño laboral en una ugel de cusco 2021, el estudio presentó un enfoque cualitativo, con tipo básico, descriptiva-explicativa, teniendo como población a 110 empleados, muestra de 90 trabajadores. Obteniendo como resultado que la gestión de capacitación influye significativamente en la práctica profesional. Concluyendo entre mayor formación posea un trabajador mejor será su servicio y mostrará mayor eficiencia.

Además, para Figueroa et al. (2020) el fin de su investigación es determinar como la capacitación se relaciona con el rendimiento a servidores en las oficinas del ministerio de agricultura en Amazonas, el cual posee un enfoque cuantitativo, no experimental descriptiva. relacional, atribuyendo una población conformada por 123 servidores cuya muestra es de 73 trabajadores. Logrando conseguir de resultado correlación entre las variables y existencia de ejecución de adiestramiento con rendimiento. Concluyendo que en un alto porcentaje de servidores que están de acuerdo que las capacitaciones ayudan al desempeño.

A nivel local, Mestas et al. (2021) en su investigación se buscó determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral, empleó un enfoque cuantitativo no experimental, transeccional correlacional, con una población de 200 administrativos usando como instrumento encuesta. Resultando la presencia de una relación positiva alta entre la capacitación del personal y la calidad del trabajo. Concluyendo con una existente concordancia por la selección del personal con su desempeño laboral.

Por cuanto a la base teórica, iniciar hablando de la variable de G.E, la Oficina Nacional de G.E. e Informática (2016) lo define como el uso de los Tics que le da el estado, a fin de optimizar los servicios y la búsqueda de atención que se brinda a los ciudadanos para incrementar la eficacia, transparencia, la participación ciudadana y

eficiencia con la gestión pública. Comex Perú (2021) lo define como el uso particular de internet para obtener una mejor forma de gobernanza, lo cual generaría que los gobiernos cada vez pongan a disposición en línea más servicios e información para que los ciudadanos tengan accesibilidad con mayor facilidad.

En cuanto al desarrollo e implementación del G.E. desde una perspectiva normativa es necesario hacer mención de la Ley N° 27658 - Marco de Modernización de la Gestión del Estado, siendo de especial mención el artículo N° 1 que el Perú se encuentra declarado dentro de un proceso a modernizarse en sus diversas instancias, entidades, dependencias y organizaciones, a fin de que la gestión pública se vea fortalecida, descentralizada y posea una mayor presencia por parte de la ciudadanía, mientras que, en su artículo N° 4 hace hincapié en su finalidad, la cual es, obtener un aumento en el nivel de eficacia dentro del aparato estatal, consiguiendo mejorar su atención al ciudadano, optimizando y priorizar los recursos que posea, por medio de una gestión transparente, servidores calificados, descentralización de procesos, canales de participación activa.

De igual modo, se hace énfasis en el Decreto Legislativo N° 1412, la cual decreta implementación del gobierno digital, en su artículo N° 4 detalla la finalidad que posee, siendo mejorar el acceso y prestación de servicios digitales que faciliten la transparencia en beneficio del ciudadano, además de promover el apoyo y colaboración entre las mismas entidades de la administración, incentivar a todo interesado al desarrollo y conocimiento, siendo puntos enfocados a cumplir con los objetivos señalados en el artículo N° 7, de normar las actividades de gestión adecuándose a las tecnologías, coordinar la asistencia entre entidades de administración, generar interés en la investigación de nuevas tecnologías, por consiguiente promover la formación y capacitación en las nuevas tecnologías.

El desarrollo que se pretende establecer de acuerdo al tribunal constitucional, el cual considero 4 etapas dentro de su plan estratégico de G.E. los cuales son: la primer etapa es de Presencia: siendo el gobierno que divulga o se hace notar por medio de portales o sitios dentro del internet, exponiendo su información esencial; en

la segunda etapa de Interacción: se establece una comunicación directa entre los organismos con los ciudadanos, brindando información y dando respuesta a la población; la tercera etapa es de Transacción: culminada la etapa los portales web de las entidades se enfocan en culminar los trámites o servicios; finalmente la etapa de Transformación: en la cual los organismos deben adecuar su atención de forma virtual, incentivando al uso de las tecnologías para facilitar la actividad de la población.

De igual forma, se hace mención al Decreto de urgencia 006-2020, sobre el sistema nacional de transformación digital, mencionando al artículo N° 2 enfocado a los principios bajo los que se regirá, como puede ser la apertura al uso de tecnologías para la transparencia e inclusión, el compromiso de los servicios digitales para las necesidades de los ciudadanos, los datos obtenidos enfocarlos a crear políticas o tomar decisiones para mejorar los servicios, asegurar la gobernanza en todos sus niveles brindando seguridad al igual que privacidad, sobre todo los servicios digitales enfocarlos en crear y desarrollar acorde a las demandas de la ciudadanía para generar un valor público.

Ahora bien, se detalla las dimensiones relacionadas a cada variable de la investigación, comenzando por la dimensión de información, para Torres et al. (2010), es un compromiso a la calidad de la gestión brindada que permite ganar u obtener una aproximación mayor entre la administración con los ciudadanos, reforzando la confianza a las instituciones siendo de gran relevancia para las instituciones en obtenerlo en base a que los ciudadanos se encuentren bien informados. Mientras que Aja (2002), indica que es un agente relevante en las conductas de una organización para una correcta gestión al momento de la toma de decisiones, formación del personal, evaluación, determinación en los procesos, siendo de gran importancia para el desarrollo de una organización.

Otra dimensión a considerar es la transparencia, indicando Quispe (2022) que genera un factor relevante que es la confianza que ayuda a desarrollar un sistema estatal libre de daños y seguridad en contra de los actos de corrupción. Para Vidal (2020), posee dos objetivos, siendo el primero en otorgar a los ciudadanos, al igual

que todo interesado un acceso a visualizar el qué y el cómo, está realizando el gobierno sus funciones para generarle responsabilidad o exigir respuestas por parte de las autoridades e instituciones por sus actos u omisiones y como segundo objetivo es emplear la información para generar un valor social y/o económico.

Por última dimensión de la primera variable tenemos a la eficiencia, manifestado por Alvarado et al. (2019) dentro de la administración pública se relaciona a ideas referidas a la aptitud de servicio que se manifiesta al ciudadano a través de un medio electrónico. Es Ripalda (2019) quien resalta como uno de los objetivos buscados por todos los gobiernos electrónicos al generar cambios económicos, políticos y sociales en el desarrollo social.

Continuando con la variable referida a la C.I., Ramírez (2023) lo define como un proceso de enseñar a los trabajadores las habilidades y destrezas necesarias para lograr eficiente y efectivamente sus labores. De los cuales se destacan los siguientes aspectos: desarrollo en las habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de la confianza, desarrollo de la motivación y mejora en la productividad. Por su parte, Hotmart (2019) lo señala como el desarrollo constante de un equipo de trabajo, lo cual genera empleados con mayor preparación y calificado para realizar las actividades, así como tomar las decisiones acordes al ambiente laboral.

En un margen legal, las capacitaciones realizadas a las personas que laboran dentro de los organismos públicos de acuerdo a la autoridad nacional del servicio civil – SERVIR, Ley N° 30057 del Servicio Civil, su artículo N° 10 menciona la finalidad del proceso de capacitación, siendo mejorar el desempeño en los servidores, la calidad de su atención, mejorar y fortalecer en base a estrategias que estén a la par con los objetivos que tiene la institución. A ello, la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) señaló objetivos que se subdividieron en objetivo personales e institucionales; el primero conformado por el fortalecimiento y desarrollo de competencias, repotenciar las habilidades acordes a retos de la entidad, generar autonomía bajando los niveles de supervisión; el segundo es a fin de modernizar de acuerdo a los constantes

cambios, aumentar la eficiencia y eficacia, finalmente contar con trabajadores capaces, quienes puedan aportar a sus instituciones.

Refiriéndonos a la dimensión del desarrollo en las habilidades, para Ramírez (2023) consiste en la oportunidad de que los empleados puedan adquirir y desarrollar habilidades específicas acordes a sus labores que deben llevar a cabo, lo cual mejora su eficiencia y el desempeño a sus actividades cotidianas. Mientras que Castrillo (2022) las considera como un conjunto de capacidades, competencias, talentos, las cuales permiten que una persona pueda desempeñarse en el ámbito laboral, las cuales no se limitan, se pueden cultivar, adquirir y desarrollar en base a capacitaciones, estudios, entrenamiento, predispuestos a forjar de manera continua dichas nuevas habilidades empleando herramientas de capacitación.

La dimensión de la actualización de conocimientos, Ramírez (2023) señala que se genera una mejora en la productividad al generarse un desarrollo de habilidades y conocimientos que adquirió el personal, usándolos o aplicándolos generando de esta forma un trabajo eficiente, con mayor producción y obteniendo resultados mejores. Por su parte, Briceño et al. (2020) enfatizan que es el acumulado de actividades y procesos que fortifican el cambio de información dentro de un grupo de profesionales o una organización, cuyo objetivo es mejorar el rendimiento o los resultados, por las experiencias, enseñanzas acumuladas para una tener una base sólida de conocimientos, la cual se comparte para generar innovación.

Por último, la dimensión de mejora de productividad, para Bautista et al. (2020) consta de un sistema enfocado a la mejora de la efectividad y el logro por parte de las organizaciones, a través del logro de las tareas que contribuyan a la organización, comportamientos que generan beneficio para el trabajador por medio del desempeño laboral en su puesto para cumplir o lograr los resultados esperados por la organización. Ramírez (2023) considera que al invertir en capacitaciones para el personal las empresas verán mejoras en la productividad de los trabajadores, lo cual se ve reflejado por el desarrollo de conocimientos y habilidades que se apliquen a mayores resultados.

III. METODOLOGÍA

El enfoque que presenta la investigación es cuantitativo, por ende, Hernández et al. (2014) utilizó recolección de datos para exponer una suposición en función al cálculo numeral y análisis estadísticos para probar teorías. Para Alan et al. (2017) es una forma en la cual se analizan datos recabados de diversas fuentes, lo que genera el uso de herramientas necesarias para obtener resultados claros, como estadísticos, matemáticos, para cuantificar el problema de tal forma que se pueda generar la búsqueda a resultados estimados a una población.

3.1 Tipo y diseño de investigación

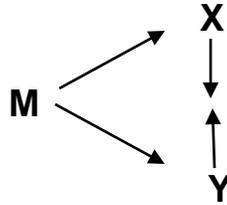
3.1.1 Tipo de investigación

Acorde con Müggenburg et al. (2007) la investigación básica, se sitúa a una recolección de información, por lo cual, no se enfoca en resolver problemas de forma inmediata, sino a la amplitud de conocimientos base y la comprensión en sí. Mientras que Ríos (2017) detalla la investigación básica, también conocida como pura o formal de forma abstracta y que pretende generalizar los conocimientos, teóricos, leyes o principios.

3.1.2 Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) declaran que la investigación no experimental, carece o no tiene manejo de variable, en otras palabras, se procura que el estudio no genere alguna variación de manera intencional en las variables independientes de tal forma que se logre ver el efecto que pueda tener sobre otra variable. En ese sentido Hernández et al. (2014) señalan el diseño de investigación transeccional o transversal en razón a la recaudación de datos en un único periodo de tiempo, para poder describir o analizar la incidencia de variables en un momento dado. Continuando con Hernández et al. (2014) en base a su característica se presentaría como un diseño transeccional correlacional, al describir la relación existente entre las variables en un momento determinado.

Esquema:



M: Personal de la Municipalidad Provincial de Huaral - **Muestra**

X: G.E.

Y: C.I.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: G.E.

Definición conceptual: La Oficina Nacional de G.E. e Informática (2016) lo precisa en el uso de tecnologías en comunicación e información que se le otorga al estado con el propósito de optimizar la información y servicios que se transmite a los habitantes para acrecentar positivamente el desarrollo de la gestión pública.

Definición operacional: Es un proceso a establecer un correcto G.E., siendo medido por medio de un cuestionario que arroje datos cuantificables acorde a las dimensiones de información, transparencia y eficiencia.

Indicadores: Los indicadores aplicados a la variable de G.E. son: Estrategia innovadora, accesibilidad, conocimiento y difusión, calidad de servicio, seguridad, promueve el uso de tecnología, influencia, confiabilidad.

Escala de medición: Aplicando una escala de medición ordinal, habiendo las subsiguientes: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Variable 2: C.I.

Definición conceptual: Ramírez (2023) lo detalla como un proceso de enseñanza a fin de mejorar las habilidades requeridas para lograr labores con notable eficiencia y efectividad por parte de los trabajadores, destacando ciertos aspectos como el

desarrollo de habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de confianza, desarrollo de motivación y mejora en productividad.

Definición operacional: Es una medición por medio de un instrumento elegido para calcular cuantitativamente la capacitación interna del personal de la Municipalidad, de acuerdo a sus dimensiones de desarrollo en las habilidades, actualización de conocimientos y mejora de productividad.

Indicadores: Los indicadores aplicados a la variable de C.I. son: Refuerza conocimiento, habilidades personales, trabajo en equipo, habilidades interpersonales y facilidad para cumplir objetivos.

Escala de medición: Bajo una escala de medición ordinal, siendo las siguientes: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Operacionalización de variables: Según Arias (2021) es la agrupación de actividades que se realizan posterior al análisis tanto teórico y práctico de las variables, con el objetivo de establecer de qué manera se medirán las variables, es decir, permite llegar a reconocer que herramienta o instrumento se debe emplear para recabar resultados objetivos y ciertos acorde a las variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Siendo Sánchez et al. (2018) quienes considerando la agrupación total en casos o elementos los cuales poseen un cumulo de características comunes, ya sean, objetos, individuos o acontecimientos, de tal forma que se puedan emparejar en un espacio de interés común para llevar acabo el estudio que se está realizando, lo cual ocasionara que se vean involucrados en la hipótesis de investigación. Por su parte, Ríos (2017) precisa como la totalidad de un grupo de casos, elementos, objetos que necesitan ser investigado, siendo determinado por sus características.

En la investigación se consideró como población a un total de 85 trabajadores o personal que labora de forma activa en la Municipalidad Provincial de Huaral del 2023.

- **Criterios de Inclusión:** Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral los cuales estén en actividad.
- **Criterios de Exclusión:** Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral los cuales no deseen ser partícipes de la encuesta.

3.3.2. Muestra

Sánchez et al. (2018) señalan la muestra interpretado al acumulado o montón de casos tomados de una población en base a un muestreo probabilístico. Para, Ríos (2017) es un subconjunto que personifica a la población escogida, que genera resultados tomados por validados en base a la población. Por el tipo de muestra acorde a la investigación es la muestra probabilística, siendo Hernández et al. (2014) quienes lo precisan como un subgrupo perteneciente a la población en la cual todos comparten los mismos elementos y posibilidades de ser seleccionados. Se espera contar con los integrantes que componen a la población cuyo fin sea de recabar toda la información posible. Por lo tanto, el tamaño de la muestra se estima de 85 trabajadores pertenecientes al Municipalidad Provincial de Huaral del 2023.

3.3.3. Muestreo

Se empleó una encuesta anónima a trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Huaral.

3.3.4. Unidad de análisis

Trabajadores que laboren la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2023.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

López et al. (2015) considera la encuesta, una técnica para recabar datos por medio de interrogación a los sujetos de análisis a fin de obtener de forma sistemática medidas que proceden de una problemática que se toma como punto de investigación.

De igual forma López et al. (2015) expresa que para la recaudación de datos se emplearía el cuestionario, siendo dicho instrumento revestido por preguntas dirigidas a la población y/o muestra dónde se caracteriza el anonimato de los sujetos que se toman en consideración para ello.

- Ficha de Variable sobre Gobierno Electrónico / Ficha de Variable sobre Capacitación interna
- Nombre: Cuestionario Gobierno electrónico
- Autor: Alexis Augusto Padilla Soto (2023)
- Duración: Se estima 10 a 15 minutos.
- Estructura: Consta de 10 preguntas.
- Escalas de Calificación: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Para la Validez de cada cuestionario de ambas variables fueron sometidas bajo observación de los expertos:

- Mg. Augusto Antonio Padilla Rojas
- Mg. Adolfo Silva Narvaste
- Mg. Eyre Paulino Degollar Uribe.

En cuanto la confiabilidad del instrumento se ejecutó un experimento piloto a un pequeño conjunto de trabajadores compuesto por 10, empleando de la encuesta de forma anónima obteniendo diversos resultados, obteniendo un 0.81871 por la encuesta de gobierno electrónico, por tanto, en la escala se atribuiría como ALTA confiabilidad y la variable de capacitación interna se obtuvo un 0.71857 registrando como BUENA confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Al obtener el permiso o autorización por parte del representante de entidad donde se continuó a realizar la ejecución del instrumento previamente validado por los expertos, se sometió a ejecutar con la muestra seleccionada, se continuó con el registro de los datos obtenidos a el programa Microsoft Excel tras una segunda revisión derivarlo al programa SPSS donde se ejecutó los análisis estadísticos y gráficos para señalar su interpretación, reconocer la admisión de la hipótesis y someter conjuntamente con los antecedentes a la discusión de las variables de investigación, dando paso finalmente a las conclusiones para dar paso a las recomendaciones estimadas.

3.6. Método de análisis de datos

Que, se pueda efectuar un análisis a los datos logrados, dio inicio con el traspaso al programa Microsoft Excel, donde se revisó cada uno de los resultados brindados a través de las encuestas que se efectuaron al personal del municipio, confirmado la información se procesó en el programa informático SPSS, donde paso a ejecutar dichos datos a fin de obtener los datos estadísticos tanto descriptivos como los inferenciales para su posterior interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Se mantiene el respeto concerniente a la autoría de las fuentes que se toma en cuenta para el presente trabajo de investigación citando cada una de las fuentes usadas, del mismo modo la validación, resultados obtenidos bajo el criterio de cada experto, así como el aporte y sobretodo la confidencialidad de los trabajadores que fueron participes en la recolección de datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

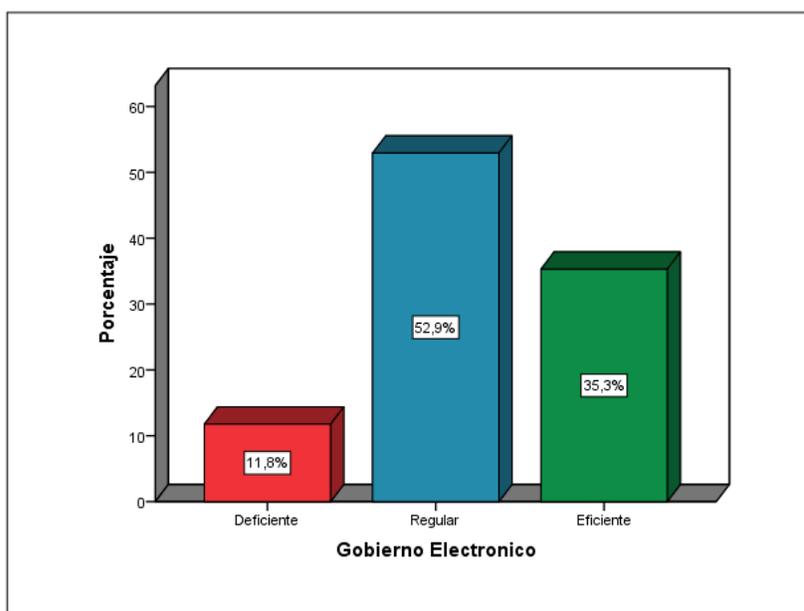
Frecuencia y porcentaje de variable 1: G.E.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 10 | 11,8% |
| Regular | 45 | 52,9% |
| Eficiente | 30 | 35,3% |
| Total | 85 | 100% |

Fuente programa SPSS en base a cuestionarios aplicados a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Figura 1

Niveles de la variable 1: G.E.



Acorde con la tabla 1 y figura 1, puede considerarse en la variable de G.E destaca es el nivel regular con un 52,9% correspondiente a 45 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, continúa el nivel eficiente con un 35,3% acorde a 30 trabajadores y el nivel deficiente con un 11,8% en relación a 10 trabajadores.

Tabla 2

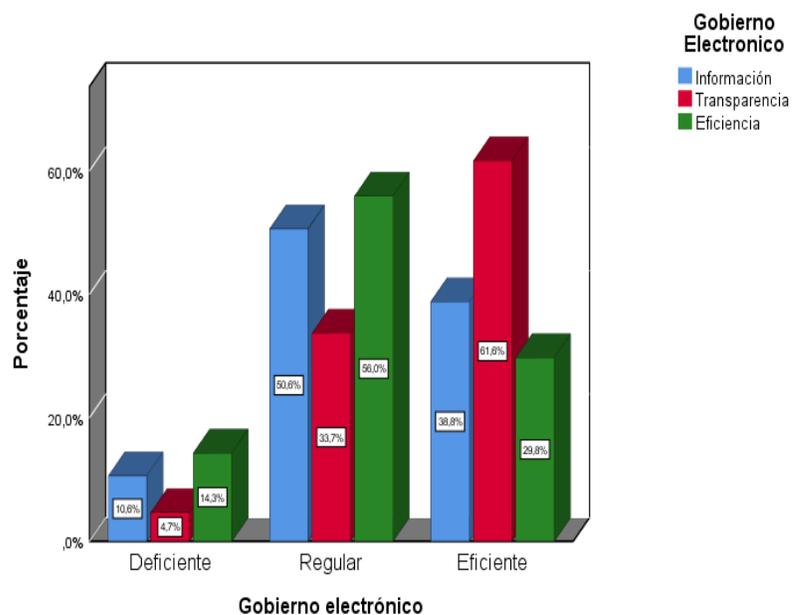
Distribución de frecuencia y porcentaje dimensiones de variable 1: G.E

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje % |
|---------------|------------|------------|--------------|
| Información | Deficiente | 9 | 10,6% |
| | Regular | 43 | 50,6% |
| | Eficiente | 33 | 38,8% |
| Transparencia | Deficiente | 4 | 4,7% |
| | Regular | 29 | 34,1% |
| | Eficiente | 52 | 61,2% |
| Eficacia | Deficiente | 12 | 14,1% |
| | Regular | 47 | 55,3% |
| | Eficiente | 26 | 30,6% |

Fuente programa SPSS en base a cuestionarios aplicados a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Figura 2

Niveles de las dimensiones de variable 1: G.E.



Bajo la misma línea, de acuerdo a la tabla 2 y figura 2, apreciamos la dimensión de información perteneciente a la variable de G.E. el nivel que destaca en el Regular con un 50,6% correspondiente a 43 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral,

sigue el nivel eficiente con un 38.8% acorde a 33 trabajadores y el nivel deficiente con un 10,6% en relación a 9 trabajadores. Por otro lado, en la dimensión transparencia, el nivel que predomina en el eficiente con un 61,2% correspondiente a 52 trabajadores, continúa por el nivel regular con un 34,1% acorde a 29 trabajadores y el nivel deficiente con un 4,7% en relación a 4 trabajadores y de manera similar para la dimensión eficacia, el nivel que predomina en el regular con un 55,3% correspondiente a 47 trabajadores, continúa por el nivel eficiente con un 30,6% acorde a 26 trabajadores y el nivel deficiente con un 14,1% en relación a 12 trabajadores.

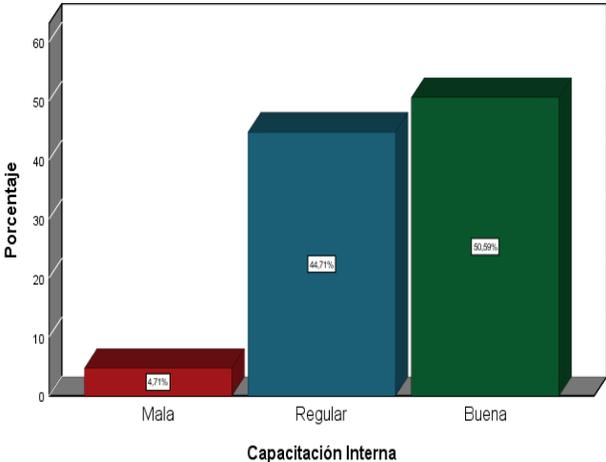
Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentaje de variable 2: C.I.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje % |
|---------|------------|--------------|
| Mala | 4 | 4,7 |
| Regular | 38 | 44,7 |
| Buena | 43 | 50,6 |
| Total | 85 | 100,0 |

Figura 3

Niveles de la variable 2: C.I.



En la tabla 3 y figura 3, se puede apreciar en la variable C.I. el nivel que destaca en buena, es con un 50,6% correspondiente a 43 trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Huaral, continúa el nivel regular con un 44,7% acorde a 38 trabajadores y el nivel malo con un 4,7% en relación a 4 trabajadores

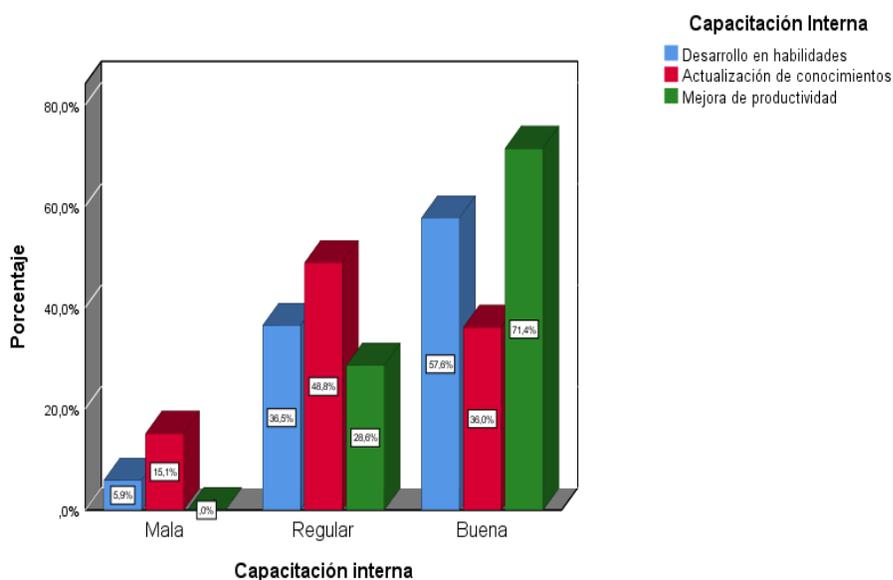
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje dimensiones de variable 2: capacitación interna

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------------------------|---------|------------|--------------|
| Desarrollo en Habilidades | Mala | 5 | 5,9% |
| | Regular | 31 | 36,5% |
| | Buena | 49 | 57,6% |
| Actualización en Conocimientos | Mala | 13 | 15,3% |
| | Regular | 42 | 49,4% |
| | Buena | 30 | 35,3% |
| Mejora de Productividad | Mala | 0 | 0,0% |
| | Regular | 24 | 28,2% |
| | Buena | 61 | 71,8% |

Figura 4

Niveles de las dimensiones de variable 2: capacitación interna



De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, se tiene como dimensión al desarrollo de habilidades de la variable C.I el nivel que destaca en el bueno con un 57,6% correspondiente a 49 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, continúa el nivel regular con 36,5% acorde a 31 trabajadores, el nivel malo por un 5,9% en relación a 5 trabajadores.

Por otra parte, en la dimensión actualización en conocimientos, el nivel que destaca en el regular con un 49,4% correspondiente a 42 trabajadores, continúa por el nivel bueno con un 35,3% acorde a 30 trabajadores y el nivel malo con un 15,3% en relación a 13 trabajadores. Igualmente, en la dimensión mejora de productividad, el nivel que destaca en el bueno con un 71,8% correspondiente a 61 trabajadores, continúa por el nivel regular con un 28,2% acorde a 24 trabajadores.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. G.E. y C.I.

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el G.E. y procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

H0: No existe relación significativa entre el G.E. y procesos de C.I. del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

Regla de decisión:

Si $\text{sig} < 0,05$, rechazar H_0

Si $\text{sig} > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Spearman: G.E. y C.I.

| Correlaciones | | | Gobierno Electrónico | Capacitación Interna |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,675** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 85 | 85 |
| | Capacitación Interna | Coefficiente de correlación | ,675** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 85 | 85 |

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

G.E. y C.I. están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,675$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$).

Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación significativa entre el G.E. con el desarrollo de habilidades al personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

H0: No existe relación significativa entre el G.E. con el desarrollo de habilidades al personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de Spearman: G.E. y desarrollo de habilidades

| Correlaciones | | | Gobierno Electrónico | Desarrollo en Habilidades |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,609** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 85 | 85 |
| | Desarrollo en Habilidades | Coeficiente de correlación | ,609** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 85 | 85 |

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

G.E. y desarrollo de habilidades están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,609$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$).

Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación significativa entre el G.E. y la actualización de conocimientos al personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

H0: No existe relación significativa entre el G.E. y la actualización de conocimientos al personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

Tabla 7*Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y actualización de conocimientos*

| Correlaciones | | | Gobierno electrónico | Actualización en Conocimientos |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,657** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 85 | 85 |
| | Actualización en Conocimientos | Coeficiente de correlación | ,657** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 85 | 85 |

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

G.E. y actualización de conocimientos están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,657$ y $sig = 0,000 < 0,05$).

Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación significativa entre el G.E. y la mejora de productividad en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

H0: No relación significativa entre el G.E. y la mejora de productividad en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

Tabla 8*Coeficiente de correlación de Spearman: G.E. y mejora de la productividad*

| Correlaciones | | | Gobierno Electrónico | Mejora de Productividad |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,517** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 85 | 85 |
| | Mejora de Productividad | Coeficiente de correlación | ,517** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 85 | 85 |

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

G.E. y mejora de la productividad están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,517$ y $sig = 0,000 < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo expone el extracto de los resultados continuado por los antecedentes que poseen relación con las dos variables y para ser contrastados de forma que se pueda amparar o si fuera el caso remarcar alguna diferencia siguiendo la cadena de la presentación de resultados tanto descriptivos como inferenciales; la primera variable sobre el G.E, en la tabla 1 que en dicha variable el nivel que destaca es el regular con 52,9% correspondiente a 85 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, continúa el nivel eficiente con 35,3% acorde a 30 trabajadores y por último deficiente con un 11,8% en relación a 10 trabajadores. Lo sustenta la Oficina Nacional de G.E. e Informática (2016) lo precisa al uso de los progresos en tecnología referente a la comunicación e información que se le otorga al estado con el propósito de optimizar los servicios y la información a transmitir a los habitantes para agrandar positivamente el desarrollo de la gestión pública.

De forma similar los resultados descriptivos para variable de C.I plasmado en tabla 3 el nivel que destaca es el regular con un 47,7% correspondiente a 38 trabajadores, continúa por el nivel buena con un 50,6% acorde a 43 trabajadores y el nivel malo con un 4,7% en relación a 4 trabajadores. Lo cual es respaldo por Ramírez (2023) quien lo detalla como un proceso de enseñanza a fin de mejorar las habilidades requeridas para lograr labores con una notable eficiencia y efectividad por parte de los trabajadores, destacando ciertos aspectos como el desarrollo de sus habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de confianza, desarrollo de motivación y mejora de productividad.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, es así que, en la tabla 5 demuestra los resultados obtenidos, precisando que existe una correlación alta entre las variables de gobierno electrónico y capacitación interna, ($r_s = ,675$, $sig = .000 < 0,05$), además, de existir una relación significativa. Por lo tanto, estos resultados se corroboraron acorde a la hipótesis general planteada.

Al respecto encontramos los siguientes antecedentes, iniciando por Paco (2021) que busca determinar el grado de relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa que existe en la municipalidad del distrito de Yauli arrojando como resultado, que se estableció una relación positiva existente entre las variables, por consiguiente, encontrando una correlación de $r_s = 0,568$ entre G.E y la gestión administrativa, por ende se reafirma la coexistencia de muy alta de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Continuando con resultados similares de gobierno electrónico y capacitación interna del personal, hallamos a Infante (2019), el cual presenta como objetivo principal el determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría pública del RENIEC, cuyas deducciones se interpretaron bajo análisis de variables e inferencial, resultando afirmativamente en la manifestación de un dependencia positiva entre las variables del gobierno electrónico con la variable de gestión pública de la procuraduría del RENIEC.

Del mismo modo encontramos a Padilla (2020) durante su investigación la cual tiene como objetivo analizar los mecanismos que el departamento de talento humano aplica para los procesos de capacitación y formación que es dirigida para el personal operativo y administrativo. Teniendo como resultado 60 documentos analizados generando 35 aportes valiosos para la investigación. A lo cual se concluye es requerida estrategias de traspaso de información sobre eventos educativos, para tener más repercusión y visibilidad en las organizaciones de talento humano, ya sea por medio de mensajes por correo o carteleras.

En cuanto a la Capacitación interna, a nivel internacional, en Rusia, Ilyashenko et al. (2020) centraron su objetivo en analizar los principios los cuales se basa la capacitación y las funciones que realiza la capacitación interna, como resultado se percibió una actitud positiva por parte de los trabajadores de la organización en mostrar su cooperación activa con la universidad, por lo que existe una predisposición de ayuda cercana entre las organizaciones donde se ven beneficiadas ambas partes.

Refiriéndonos al objetivo específico 1 el cual se concentra a determinar la relación entre el gobierno electrónico el desarrollo de habilidades al personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, tal como indica la Tabla 6, el cual muestra como resultados la existencia de una alta correlación entre el gobierno electrónico con el desarrollo de habilidades del personal de la Municipalidad ($r_s = .609$, $p = .000 < 0,05$), así mismo una relación significativa entre la variable y la dimensión. Siendo así los resultados corroborados acorde a la hipótesis específica 1.

Para contrastar encontramos el antecedente de Bartoncello (2022) se plantea como objetivo analizar la influencia que genera la capacitación interna con el desempeño laboral en profesionales de enfermería que pertenecen a una institución privada de Buenos Aires, como resultado no se encuentra una diferencia considerable entre el desempeño laboral con los empleados que recibieron o actualmente se encontraban realizando alguna capacitación a diferencia de los que no la realizaban, por consiguiente, se encontró una correlación 0.578 entre desarrollo de habilidades en la capacitación interna con desempeño laboral, de tal forma se requiere capacitaciones tanto generales como específicas que motive y estimule la capacitación.

Tal como señala, Mestas et al. (2021) en su investigación se buscó determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral, del cual resultó que existe relación positiva alta entre la capacitación del personal y la calidad del trabajo, concluyendo que existe una clara relación por la selección del personal con el desempeño laboral por parte del personal.

También tenemos a Puñal (2021) en su investigación señaló como objetivo determinar la influencia de la gestión de capacitación en el desempeño laboral en una ugel del cusco 2021, obteniendo como resultado que la gestión de capacitación influye significativamente en el desempeño laboral, es por ello, que entre a mayor formación posea el trabajador mejor será su desempeño y mostrará mayor eficiencia al desarrollo de sus habilidades.

Contrastando con Gochicoa et al. (2019) que en su artículo siendo su objetivo analizar la incidencia de programas de capacitación en las trayectorias educativas y

laborales en jóvenes de situación de vulnerabilidad. En los resultados se obtuvo que las incidencias en los programas se relacionan en tres perspectivas: educativa, personal y laboral. Concluyendo que las capacidades de los egresados que esperan continuar con sus estudios para obtener oportunidad laboral y seguir con su crecimiento y desarrollo.

Continuando con la discusión, la investigación en cuanto al objetivo específico 2 fue determinar la relación entre gobierno electrónico y la actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, de tal forma que en la Tabla 7, señala como resultado la existencia de una alta correlación entre el gobierno electrónico y la actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad ($R_s = 0,657$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$), además de una relación significativa entre los mismos, por lo cual, los resultados corroborados acorde a la hipótesis específica 2.

Realizando una investigación similar con Bertolotti (2019) el cual estableció como objetivo de su investigación el determinar el nivel o medida de capacitaciones que influyen en el desempeño laboral del personal del Banco Internacional del Perú, como resultado se obtuvo en el diagnóstico 5% de significación y 95% de confianza, de tal forma se encontró una correlación de 0.682 entre actualización de conocimientos de las capacitaciones y el desempeño laboral. Finalizando con la reafirmación de veracidad a la hipótesis sobre su influencia.

Así también, Sánchez (2020) quien enfocó su investigación en determinar la asociación entre satisfacción, insatisfacción laboral y capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología del sector público y privado en el 2016. Obteniendo de resultado un notorio cambio en los factores motivacionales posterior a la capacitación continua, de esta forma se entiende que la relación entre satisfacción, insatisfacción y capacitación es significativa y produce mejoras motivacionales. Siendo la actualización de conocimientos según, Ramírez (2023) señala que se genera una mejora en la productividad al generarse un desarrollo de habilidades y conocimientos

que adquirió el personal, usándolos o aplicándolos generando de esta forma un trabajo eficiente, con mayor producción y obteniendo resultados mejores.

El objetivo específico 3 el cual fue determinar la relación entre gobierno electrónico y la mejora de productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023, siendo los resultados encontrados en la Tabla 8, arrojando como resultado que el gobierno electrónico y mejora de la productividad están correlacionados altamente ($R_s = 0,517$ y $sig = 0,000 < 0,05$), con una relación significativa entre la variable y la dimensión, por tanto, los resultados son reconocidos acorde a la hipótesis específica 3.

Se evidencio un estudio similar de Figueroa et al. (2020) el fin de su investigación es determinar como la capacitación se relaciona con el rendimiento de servidores de las oficinas del ministerio de agricultura en Amazonas, consiguiendo como resultado una correlación efectuado entre las variables y existencia de ejecución al adiestramiento con rendimiento, encontraron una correlación de 0,652 entre mejora de la productividad con capacitaciones y rendimiento de los servidores, por lo cual estaría concluyendo que el 62% están de acuerdo que las capacitaciones ayudan al desempeño de los servidores.

De forma similar considerar la investigación de Bautista et al. (2020) consta de un sistema enfocado a la mejora de la efectividad y el logro por parte de las organizaciones, a través del logro de las tareas que contribuyan a la organización, comportamientos y actos que generan beneficio para el trabajador por medio del desempeño laboral en su puesto para cumplir o lograr los resultados esperados por la organización.

Además, tenemos el antecedente de Lira (2020) señalando como propósito de su investigación, el analizar y evaluar la realidad actual del gobierno electrónico en el estado de Aguascalientes, sobre los trámites y servicios que dedica a fin de aumentar el agrado por parte de la ciudadanía, obteniendo como resultados que el implementar un gobierno electrónico al momento de prestar servicios es una habilidad la cual producirá resultados positivos y favorables a la administración pública, generando

beneficios en la administración pública actual, aumentando la eficiencia, transparencia capacidad de respuesta que alcanza al aumento económico y desarrollo social.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluyó que el gobierno electrónico y capacitación interna están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,675$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Con este resultado se cumple el objetivo general siendo el determinar la relación entre gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

Segunda

Se concluyó que el gobierno electrónico y desarrollo de habilidades están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,609$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Con este resultado se cumple el objetivo específico 1 que fue determinar la relación entre gobierno electrónico y el desarrollo de habilidades del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

Tercera

Se concluyó que el gobierno electrónico y actualización de conocimientos están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,657$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Con este resultado se cumple el objetivo específico 2 que fue determinar la relación entre gobierno electrónico y la actualización de conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

Cuarta

Se concluyó que el gobierno electrónico y mejora de la productividad están correlacionados altamente en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023 ($R_s = 0,517$ y $\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Con este resultado se cumple el objetivo específico 3 que fue determinar la relación entre gobierno electrónico y la mejora de productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda, que el alcalde de la Municipalidad Provincial de Huaral, hacer conocer a regidores, gerentes y demás trabajadores pertenecientes a la mencionada entidad, los resultados obtenidos del presente estudio sobre el gobierno electrónico y la capacitación interna, a fin de tomar consideración de la situación actual, todo ello bajo un control en relación a un plan de incentivos para fomentar una cultura municipal, de tal modo que se pueda suscitar un mayor compromiso por parte de los administrativos para lograr el acatamiento de las aspiraciones o estrategias instauradas en beneficio tanto de la entidad como de los usuarios, de tal manera que genere un mayor interés en desarrollar las capacidades, habilidades y desempeño al momento de brindar una eficiente asistencia por parte de los trabajadores ya sea de carácter individual o grupal.

Segunda

Se recomienda a los gerentes de cada área pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Huaral, sub gerencias y demás personal administrativo, implementar un plan de capacitación orientado a conseguir los recursos humanos, económicos y materiales requeridos para efectuar un rol de capacitación y motivación adecuado al nivel que posea el personal en diversas áreas en base al gobierno electrónico y el desarrollo de habilidades de acuerdo a un previo análisis situacional de la competencia que posean, así también promover el trabajo o participación en equipo lo cual potenciaría las habilidades tanto laborales como sociales estableciendo un ambiente más dinámico con resultados positivos, también se aconseja definir los objetivos de cada trabajador, estos a su vez deben estar acorde con su área de igual forma deben encontrarse encaminados a las estrategias de la entidad.

Tercera

Se recomienda que el gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaral, efectuar capacitaciones para su personal, centrándose en los

beneficios tanto del uso, como también en el adecuado manejo al que se encamina un gobierno electrónico, por lo cual, se debe mantener en constante actualización dichos conocimientos a los colaboradores de las diferentes áreas de la entidad, al estar relacionado a temas de información y avance en el uso de tecnología la cual se encuentra en un progreso permanente, en tal sentido se enfocaría en los procesos para que pueda acelerar sus labores con eficiencia y eficacia a fin de obtener un personal altamente preparado para el ejercicio de sus funciones.

Cuarta

Se recomienda que el gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaral, llevar a cabo un monitoreo constante a su personal administrativos dentro de las múltiples áreas que constituyen parte de la mencionada entidad, referente al gobierno electrónico y la facilidad que les brinda en sus labores, del mismo modo evaluar el nivel de los conocimiento que posean sobre el desempeño de sus funciones, lo que conlleva a un beneficio para el administrado que recibe la asistencia de un personal idóneo, por tanto, dichas supervisiones servirían para ver la mejora en la productividad, además los procedimientos de capacitación los cuales se realicen constantemente o en cierto margen de programación, siendo de obligatoria asistencia, bajo evaluaciones y con certificación la cual refuerce su hoja de vida laboral.

REFERENCIAS

- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10 (5), 7-8.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004
- Alan, D. & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E. & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visión Digital*, 3 (3).
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656/1586>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Editorial ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB-DIGITAL.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bartoncello, H. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño profesional en profesionales de enfermería de una institución privada de la ciudad Autónoma de buenos Aires. *Revista Salud, Ciencia y Tecnología*, 2 (21).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221h.pdf>

- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7 (1), 109 – 121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bertolotti, S. (2019). *Modalidad de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del banco internacional del Perú S.A.A. – INTERBANK – de la ciudad de Ica, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3454/Modalidades%20de%20capacitaci%C3%B3n%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20del%20potencial%20humano%20del%20banco%20internacional%20del%20Per%C3%BA%20S.A.A.%20-%20INTERBANK%20-%20de%20la%20ciudad%20de%20Ica%2C%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, B., Strand, K. & Marshall, M. (2020, febrero 20). La gestión del conocimiento: recursos y oportunidades. [Mensaje en un blog]. Abierto al Público. <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/gestion-conocimiento-recursos/>
- Cabanilla, G., Cando, C. & Valencia, M. (2021). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 14 (3), 403-408. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2857/2835>
- Carreño, M. & Pérez, C. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), 160-177. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125/9526
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A. & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Revista Journal of business and entrepreneurial studies*, 4 (3). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/573667939005.pdf>
- Castrillo, V. (2022, agosto 19). Habilidades para el trabajo: ¿Qué son y cuáles son las más demandadas? [Mensaje en un blog]. Factor Trabajo.

<https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>

Catalá, L. & Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal. *Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (29), 39 – 77. http://ruralager.org/wp-content/uploads/02-Ager-29-Catala_etal.pdf

Chacón, K. (2021). *Capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del hospital san juan bautista, distrito de Huaral, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho]. Repositorio de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6212/CHACON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comex Perú. (2021). De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

Congreso de la república del Perú. (2002, 29 de enero). *Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. <https://faolex.fao.org/docs/pdf/per73813.pdf>

Congreso de la república del Perú. (2013, 3 de julio). Ley N° 30057. Ley del Servicio Civil. <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Revista de Ciencias Administrativas*, 8 (15). <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>

Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Revista Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175-190.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/22792/18116>

Figuroa, A., Hidalgo, I. & Maco, J. (2020). Derecho de capacitación y desempeño laboral en la dirección regional agraria. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7 (2), 9 - 106. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/176/213>

Gastón, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48934/Morillo_VWG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gochicoa, E., Vicente, M. & García, V. (2019). La formación para el trabajo como espacio de subjetivación: La incidencia de dos estrategias de vinculación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(82), 691-718. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-formación-para-el-trabajo-como-espacio-de/docview/2310239796/se-2?accountid=37408>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hotmart. (2019, marzo 15). ¿Por qué tu equipo necesita capacitación interna? [Mensaje en un blog]. Hotmart Blog. <https://hotmart.com/es/blog/capacitacion-interna>

Huerta, D. (2019). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el gobierno regional de Lima – periodo 2016 – 2019*. [Tesis de maestría, CAEN - Centro de altos Estudios Nacionales]

<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/280/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ilyashenko, L., Sminova, Z., Vaganova, O., Kaznacheeva, S. & Bystrova, N. (2020), in-house training for service Company employees using information technology [Capacitación interna para empresas de servicios que utilizan tecnología de la información]. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(23), 105-110. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/house-training-service-company-employees-using/docview/2691907065/se-2?accountid=37408>

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio de Universidad Nacional Federico Villarreal.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Curso de Especialización Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas*. Escuela Nacional de Administración. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679193/Gesti%C3%B3n%20del%20Proceso%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>

Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Aguascalientes].

<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1961/449973.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez, P. & Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative Commons. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

- Martínez, P. (2021). *Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García*. [Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/5048/FEVAQ-M-2021-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, F. (2019). *Modelo de capacitación para lograr la satisfacción de una pequeña empresa: caso sushi town 2018-2019*. [Tesis de maestría, Universidad autónoma de Sinaloa]. <https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/Frida-Iriana-Medina-Cotera.pdf>
- Mestas, G. Cruz, A., Salguero, C. & Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. *Revista Gestionar*, 1 (2), 21 - 29. <http://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/7/180>
- Müggenburg, M. & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria*, 4(1), 35 - 38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Muro, L. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepen – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro_ML-FG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254/2649>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2016). Plan Estratégico de Gobierno electrónico. <http://siar.regionpiura.gob.pe/documentos/normativa/2670.pdf>

- Ordaz, A. & Romandia, J. (2023). Gobierno electrónico en los municipios del estado de Sonora 2016-2021. *Revista Trascender, Contabilidad y Gestión*, 8(22), 86 - 105. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v8n22/2448-6388-tcg-8-22-86.pdf>
- Paco, W. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad Distrital de Yauli del 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/984726df-d937-4d40-b746-54d75e61542f/content>
- Padilla, E. (2020). *Estrategias de comunicación en la capacitación del talento humano en las organizaciones*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2312/1/PADILLA%20SANTILLAN%20ELIZABETH%20DEL%20ROC%20ANTILLAN%20DEL%20ROC.pdf>
- Presidente de la Republica. (2018, 13 de setiembre). *Decreto Legislativo N° 1412. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital*. Diario Oficial El Peruano, Normas Legales. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Presidente de la Republica. (2020, 9 de enero). Decreto de urgencia 006-2020. Decreto de urgencia que crea el sistema nacional de transformación digital. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Decretos/Urgencias/2020/DU-006-2020-OF.pdf
- Puñal (2021). *Gestión de la capacitación en el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa local, Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70729/Pu%c3%b1al_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quispe, E. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5), 2079 - 2094. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3239/4916>
- Ramírez, L. (2023, mayo 31). Capacitación de personal: ¿Por qué invertir en formación interna? [Mensaje en un blog]. RRHH 4.0. <https://www.iebschool.com/blog/capacitacion-de-personal-por-que-invertir-en-formacion-interna-rrhh-2-0/>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Ripalda, J. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Especial* (48), 1 – 16. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, W. (2020). *Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a la capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. Lima – Perú 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15929/Sanchez_gw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamara, S. & Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18 -

34.<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v8n1/2550-6587-rehuso-8-01-00018.pdf>

Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Torres, M. & Amelec, C. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14 (54), 55-64.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Tribunal Constitucional (2014). Plan estratégico de Gobierno Electrónico del Tribunal Constitucional.
<https://www.tc.gob.pe/tc/transparencia/pege/Plan%20Estrategico%20de%20Gobierno%20Electronico%20del%20TC.pdf>

Vidal, G. (2020). *Genealogía del gobierno electrónico*. [Tesis de maestría, Universidad Torcuato Di Tella].
https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/11338/MPP_Vidal_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, A. & Pelegrín, N. (2020). La capacitación de los colaboradores de las empresas para la mejora de la calidad de vida laboral. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 8 (1), 42-62.
<https://observatorioturisticobahia.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3157/1993>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variable

“Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023”

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Método | |
|----------------------|---|--|-------------|-------------------------------|---|---------------------------|---|--|
| Gobierno electrónico | La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2016) lo precisa como el uso de la tecnología de información y comunicación que se le otorga al estado con el propósito de optimizar los servicios y la información que se transmite a los habitantes para aumentar positivamente el desarrollo de la gestión pública. | Es un proceso a establecer un correcto gobierno electrónico, siendo medido por medio de un cuestionario que arroje datos cuantificables acorde a las dimensiones de información, transparencia y eficiencia. | Información | Estrategia innovadora | La Municipalidad realiza estrategias de difusión, publicidad o de comunicación, apropiadas para el uso de tecnologías de información a sus usuarios. | ESCALA: Ordinal | Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación : Básica Diseño: No experimental, transeccional Población: 85 trabajadores Muestra: 85 trabajadores Instrumento: Encuesta | |
| | | | | Accesibilidad | El sistema implementado por parte de la Municipalidad es amigable para el ciudadano. | | | |
| | | | | | El personal que labora en la Municipalidad se adapta sin problemas a la modalidad del servicio bajo gobierno electrónico y otros mecanismos tecnológicos. | | | |
| | | | | Transparencia | Conocimiento y Difusión | | | La Municipalidad informa a la ciudadanía sobre las actividades o progresos que realiza su gestión. |
| | | | | | Calidad de servicio | | | La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad. |
| | | | | | Seguridad | | | La institución establece medidas para asegurar la privacidad y seguridad de la información que brinda al usuario. |
| | | | Eficiencia | Promueve el uso de tecnología | La institución promueve de manera eficiente con sus trabajadores, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de las actividades, información y servicios que realizan. Las actuales plataformas tecnológicas con las que se cuenta son eficientes y se acoplan a los objetivos de la institución. | | | |
| | | | | Influencia | Los canales de comunicación, difusión y medios de contacto están habilitados para soportar la atención al ciudadano. | | | |
| | | | | Confiabilidad | Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución. | | | |

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Método |
|----------------------|---|---|----------------------------------|--|--|--------------------|---|
| Capacitación interna | Ramírez (2023) lo detalla como un proceso de enseñanza a fin de mejorar las habilidades requeridas para lograr labores con notable eficiencia y efectividad por parte de los trabajadores, destacando ciertos aspectos como el desarrollo de habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de confianza, desarrollo de motivación y mejora en productividad. | Es una medición por medio de un instrumento elegido para calcular cuantitativamente la capacitación interna en el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral, de acuerdo a sus dimensiones de desarrollo en las habilidades, actualización de conocimientos y mejora de productividad. | Desarrollo en habilidades | Refuerza conocimientos | Considera que la frecuencia en la aplicación de capacitaciones es requerida para mejorar sus habilidades. | ESCALA: Ordinal | Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación : Básica Diseño: No experimental, transeccional Población: 85 trabajadores Muestra: 85 trabajadores Instrumento: Encuesta |
| | | | | | La Municipalidad muestra interés en el desarrollo individual y profesional de su personal. | | |
| | | | | | Que tan a menudo las habilidades personales que posee las aplica para el correcto desarrollo en sus funciones. | | |
| | | | Actualización de conocimientos | Habilidades personales | El personal de la institución es capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación | | |
| | | | | | Qué tan frecuente el personal recibe capacitaciones o actividades que desarrollen mejor sus destrezas y conocimientos. | | |
| | | | | | Qué tan frecuente se somete a nivel personal en capacitaciones que refuercen sus conocimientos. | | |
| | | | Mejora de productividad | Trabajo en equipo | La colaboración con los compañeros es necesaria para sacar adelante alguna función o actividad encomendada. | | |
| | | | | | Las relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo generan un mejor desempeño en el ambiente laboral. | | |
| | | | | Habilidades interpersonales | El intercambio de información y el apoyo entre compañeros acelera el ritmo de productividad. | | |
| | | | Facilidad para cumplir objetivos | Los medios proporcionados por la institución para el ejercicio de sus actividades laborales son propicios para su productividad y desempeño. | | | |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRÓNICO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrara en el presente cuestionario, el cual tiene por fin recabar o adquirir información relacionada al gobierno electrónico, dichas respuestas servirán para que la investigación pueda basarse en datos verídicos acorde a la realidad situacional.

Marque con **(x)** la alternativa que se acomode a tu opinión. Las escalas a considerar son: **1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre**

| N° | PREGUNTAS | ESCALAS | | | | |
|---------------------------------|---|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: INFORMACIÓN | | | | | | |
| 1 | La Municipalidad realiza estrategias de difusión, publicidad o de comunicación, apropiadas para el uso de tecnologías de información a sus usuarios. | | | | | |
| 2 | El sistema implementado por parte de la Municipalidad es amigable para el ciudadano. | | | | | |
| 3 | El personal que labora en la Municipalidad se adapta sin problemas a la modalidad del servicio bajo gobierno electrónico y otros mecanismos tecnológicos. | | | | | |
| DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA | | | | | | |
| 4 | La Municipalidad informa a la ciudadanía sobre las actividades o progresos que realiza su gestión. | | | | | |
| 5 | La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad. | | | | | |
| 6 | La institución establece medidas para asegurar la privacidad y seguridad de la información que brinda al usuario. | | | | | |
| DIMENSIÓN: EFICACIA | | | | | | |
| 7 | La institución promueve de manera eficiente con sus trabajadores, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de las actividades, información y servicios que realizan. | | | | | |
| 8 | Las actuales plataformas tecnológicas con las que se cuenta son eficientes y se acoplan a los objetivos de la institución. | | | | | |
| 9 | Los canales de comunicación, difusión y medios de contacto están habilitados para soportar la atención al ciudadano. | | | | | |
| 10 | Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución. | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO CAPACITACIÓN INTERNA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrara en el presente cuestionario, el cual tiene por fin recabar o adquirir información relacionada al gobierno electrónico, dichas respuestas servirán para que la investigación pueda basarse en datos verídicos acorde a la realidad situacional.

Marque con **(x)** la alternativa que se acomode a tu opinión. Las escalas a considerar son: **1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre**

| N° | PREGUNTAS | ESCALAS | | | | |
|--|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: DESARROLLO EN HABILIDADES | | | | | | |
| 1 | Considera que la frecuencia en la aplicación de capacitaciones es requerida para mejorar sus habilidades | | | | | |
| 2 | La Municipalidad muestra interés en el desarrollo individual y profesional de su personal. | | | | | |
| 3 | Que tan a menudo las habilidades personales que posee las aplica para el correcto desarrollo en sus funciones. | | | | | |
| DIMENSIÓN: ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS | | | | | | |
| 4 | El personal de la institución es capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación | | | | | |
| 5 | Qué tan frecuente el personal recibe capacitaciones o actividades que desarrollen mejor sus destrezas y conocimientos. | | | | | |
| 6 | Qué tan frecuente se somete a nivel personal en capacitaciones que refuercen sus conocimientos. | | | | | |
| DIMENSIÓN: MEJORA DE PRODUCTIVIDAD | | | | | | |
| 7 | La colaboración con los compañeros es necesaria para sacar adelante alguna función o actividad encomendada. | | | | | |
| 8 | Las relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo generan un mejor desempeño en el ambiente laboral. | | | | | |
| 9 | El intercambio de información y el apoyo entre compañeros acelera el ritmo de productividad. | | | | | |
| 10 | Los medios proporcionados por la institución para el ejercicio de sus actividades laborales son propicios para su productividad y desempeño. | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023.

Investigador: Alexis Augusto Padilla Soto.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023**”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante (Escuela de Posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte (Los Olivos), aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Provincial de Huaral. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Alexis Augusto Padilla Soto email: apadillas@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Zoila Paola Becerra Castillo email: zbecerra@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4. Matriz de Evaluación por juicio de Expertos

EXPERTO N°1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Augusto Antonio Padilla Rojas

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: gobierno electrónico y capacitación interna siendo preciso contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ALEXIS AUGUSTO PADILLA SOTO
D.N.I. N° 47559412

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables: Gobierno electrónico y Capacitación interna. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| Nombre del juez: | Augusto Antonio Padilla Rojas | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Educativa (X) | Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN | |
| Institución donde labora: | INSTITUCIÓN EDUCATIVA "CESAR VALLEJO" | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) | |
| Experiencia en Investigación (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Gobierno electrónico |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 15 MINUTOS |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: Información, transparencia y eficiencia |

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable capacitación interna |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 15 MINUTOS |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: desarrollo en las habilidades, actualización de conocimientos y mejora de productividad |

4. Soporte teórico:

Gobierno electrónico: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2016) lo define como el uso de los Tics que le da el estado, a fin de mejorar los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos para incrementar la eficacia, transparencia, la participación ciudadana y eficiencia con la gestión pública.

Capacitación interna: Ramírez (2023) lo define como un proceso de enseñar a los trabajadores las habilidades y destrezas necesarias para lograr eficiente y efectivamente sus labores. De los cuales se destacan los siguientes aspectos: desarrollo en las habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de la confianza, desarrollo de la motivación y mejora en la productividad.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|---|
| ORDINAL | Información | Torres et al. (2010), es un compromiso a la calidad de la gestión brindada que permite ganar u obtener una aproximación mayor entre la administración con los ciudadanos, reforzando la confianza a las instituciones siendo de gran relevancia para las instituciones en obtenerlo en base a que los ciudadanos se encuentren bien informados. |
| | Transparencia | Vidal (2020), posee dos objetivos, siendo el primero en otorgar a los ciudadanos, al igual que todo interesado un acceso a visualizar el que y el cómo, está realizando el gobierno sus funciones para generarle responsabilidad o exigir respuestas por parte de las autoridades e instituciones por sus actos u omisiones y como segundo |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | | objetivo es emplear la información para generar un valor social y/o económico. |
| | Eficiencia | Alvarado et al. (2019) dentro de la administración pública se relaciona a ideas referidas a la calidad de servicio que se brinda al ciudadano por un medio electrónico. |
| | Desarrollo en las habilidades | Castrillo (2022) las considera como un conjunto de capacidades, competencias, talentos, las cuales permiten que una persona pueda desempeñarse en el ámbito laboral, las cuales no se limitan, por lo tanto, se pueden cultivar, adquirir y desarrollar en base a capacitaciones, estudios, entrenamiento, predispuestos a forjar de manera continua dichas nuevas habilidades empleando herramientas de capacitación. |
| | Actualización de conocimientos | Ramírez (2023) señala que se genera una mejora en la productividad al generarse un desarrollo de habilidades y conocimientos que adquirió el personal, usándolos o aplicándolos generando de esta forma un trabajo eficiente, con mayor producción y obteniendo resultados mejores. |
| | Mejora de productividad | Bautista et al. (2020) consta de un sistema enfocado a la mejora de la efectividad y el logro por parte de las organizaciones, a través del logro de las tareas que contribuyan a la organización, comportamientos y actos que generan beneficio para el trabajador por medio del desempeño laboral en su puesto para cumplir o lograr los resultados esperados por la organización. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables **Gobierno electrónico y capacitación interna** elaborado por Alexis Augusto Padilla Soto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|------------------------------|----------------------|
| | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |

| | | |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas. | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del Instrumento:

- **Primera dimensión:** Información
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrategia innovadora | La Municipalidad realiza estrategias de difusión, publicidad o de comunicación, apropiadas para el uso de tecnologías de información a sus usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| Accesibilidad | El sistema implementado por parte de la Municipalidad es amigable para el ciudadano.. | 3 | 4 | 4 | |
| | El personal que labora en la Municipalidad se adapta sin problemas a la modalidad del servicio bajo gobierno electrónico y otros mecanismos tecnológicos. | 3 | 4 | 3 | |

- **Segunda dimensión:** Transparencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento y Difusión | La Municipalidad informa a la ciudadanía sobre las actividades o progresos que realiza su gestión. | 3 | 4 | 4 | |
| Calidad de servicio | La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad. | 3 | 3 | 4 | |
| Seguridad | La institución establece medidas para asegurar la privacidad y seguridad de la información que brinda al usuario. | 3 | 4 | 3 | |

- Tercera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promueve el uso de tecnología | La institución promueve de manera eficiente con sus trabajadores, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de las actividades, información y servicios que realizan. | 4 | 3 | 3 | |
| | Las actuales plataformas tecnológicas con las que se cuenta son eficientes y se acoplan a los objetivos de la institución. | 3 | 3 | 3 | |
| Influencia | Los canales de comunicación, difusión y medios de contacto están habilitados para soportar la atención al ciudadano. | 3 | 4 | 3 | |
| Confiabilidad | Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución. | 3 | 3 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Desarrollo en habilidades
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Refuerza conocimientos | Considera que la frecuencia en la aplicación de capacitaciones es requerida para mejorar sus habilidades. | 2 | 3 | 3 | |
| | La Municipalidad muestra interés en el desarrollo individual y profesional de su personal. | 4 | 3 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | Que tan a menudo las habilidades personales que posee las aplica para el correcto desarrollo en sus funciones. | 2 | 3 | 2 | |
|--|--|---|---|---|--|

- **Quinta dimensión:** Actualización de conocimientos
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Habilidades personales | El personal de la institución es capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación | 4 | 4 | 4 | |
| | Que tan frecuente el personal recibe capacitaciones o actividades que desarrollen mejor sus destrezas y conocimientos. | 3 | 3 | 4 | |
| | Que tan frecuente se somete a nivel personal en capacitaciones que refuercen sus conocimientos. | 2 | 4 | 2 | |

- **Sexta dimensión:** Mejora de productividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trabajo en equipo | La colaboración con los compañeros es necesaria para sacar adelante alguna función o actividad encomendada. | 3 | 4 | 4 | |
| | Las relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo generan un mejor | 3 | 3 | 4 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: PADILLA ROJAS AUGUSTO ANTONIO

Especialidad del validador: Docente CON MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

07 de OCTUBRE del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

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

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



Firma del Experto validador

EXPERTO N°2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Adolfo Silva Narvaste

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: gobierno electrónico y capacitación interna siendo preciso contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ALEXIS AUGUSTO PADILLA SOTO
D.N.I. N° 47559412

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables: Gobierno electrónico y Capacitación interna. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| Nombre del juez: | ADOLFO SILVA NARVASTE | |
| Grado profesional: | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> | Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Metodología de la Investigación | |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Experiencia en Investigación (si corresponde) | Metodología de la Investigación | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Gobierno electrónico |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: Información, transparencia y eficiencia |

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable capacitación interna |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: desarrollo en las habilidades, actualización de conocimientos y mejora de productividad |

4. Soporte teórico:

Gobierno electrónico: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2016) lo define como el uso de los Tics que le da el estado, a fin de mejorar los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos para incrementar la eficacia, transparencia, la participación ciudadana y eficiencia con la gestión pública.

Capacitación interna: Ramírez (2023) lo define como un proceso de enseñar a los trabajadores las habilidades y destrezas necesarias para lograr eficiente y efectivamente sus labores. De los cuales se destacan los siguientes aspectos: desarrollo en las habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de la confianza, desarrollo de la motivación y mejora en la productividad.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|---|
| ORDINAL | Información | Torres et al. (2010), es un compromiso a la calidad de la gestión brindada que permite ganar u obtener una aproximación mayor entre la administración con los ciudadanos, reforzando la confianza a las instituciones siendo de gran relevancia para las instituciones en obtenerlo en base a que los ciudadanos se encuentren bien informados. |
| | Transparencia | Vidal (2020), posee dos objetivos, siendo el primero en otorgar a los ciudadanos, al igual que todo interesado un acceso a visualizar el que y el cómo, está realizando el gobierno sus funciones para generarle responsabilidad o exigir respuestas por parte de las autoridades e instituciones por sus actos u omisiones y como segundo |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | | objetivo es emplear la información para generar un valor social y/o económico. |
| | Eficiencia | Alvarado et al. (2019) dentro de la administración pública se relaciona a ideas referidas a la calidad de servicio que se brinda al ciudadano por un medio electrónico. |
| | Desarrollo en las habilidades | Castrillo (2022) las considera como un conjunto de capacidades, competencias, talentos, las cuales permiten que una persona pueda desempeñarse en el ámbito laboral, las cuales no se limitan, por lo tanto, se pueden cultivar, adquirir y desarrollar en base a capacitaciones, estudios, entrenamiento, predispuestos a forjar de manera continua dichas nuevas habilidades empleando herramientas de capacitación. |
| | Actualización de conocimientos | Ramírez (2023) señala que se genera una mejora en la productividad al generarse un desarrollo de habilidades y conocimientos que adquirió el personal, usándolos o aplicándolos generando de esta forma un trabajo eficiente, con mayor producción y obteniendo resultados mejores. |
| | Mejora de productividad | Bautista et al. (2020) consta de un sistema enfocado a la mejora de la efectividad y el logro por parte de las organizaciones, a través del logro de las tareas que contribuyan a la organización, comportamientos y actos que generan beneficio para el trabajador por medio del desempeño laboral en su puesto para cumplir o lograr los resultados esperados por la organización. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables **Gobierno electrónico** y **capacitación interna** elaborado por Alexis Augusto Padilla Soto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|------------------------------|----------------------|
| | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |

| | | |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas. | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| CONERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del Instrumento:

- **Primera dimensión:** Información
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrategia innovadora | La Municipalidad realiza estrategias de difusión, publicidad o de comunicación, apropiadas para el uso de tecnologías de información a sus usuarios. | 3 | 4 | 4 | |
| Accesibilidad | El sistema implementado por parte de la Municipalidad es amigable para el ciudadano.. | 4 | 4 | 4 | |
| | El personal que labora en la Municipalidad se adapta sin problemas a la modalidad del servicio bajo gobierno electrónico y otros mecanismos tecnológicos. | 4 | 4 | 2 | |

- **Segunda dimensión:** Transparencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento y Difusión | La Municipalidad informa a la ciudadanía sobre las actividades o progresos que realiza su gestión. | 3 | 3 | 4 | |
| Calidad de servicio | La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad. | 3 | 3 | 3 | |
| Seguridad | La institución establece medidas para asegurar la privacidad y seguridad de la información que brinda al usuario. | 4 | 3 | 4 | |

- Tercera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promueve el uso de tecnología | La institución promueve de manera eficiente con sus trabajadores, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de las actividades, información y servicios que realizan. | 3 | 3 | 3 | |
| | Las actuales plataformas tecnológicas con las que se cuenta son eficientes y se acoplan a los objetivos de la institución. | 3 | 4 | 3 | |
| Influencia | Los canales de comunicación, difusión y medios de contacto están habilitados para soportar la atención al ciudadano. | 4 | 3 | 3 | |
| Confiabilidad | Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución. | 3 | 3 | 3 | |

- Cuarta dimensión: Desarrollo en habilidades
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Refuerza conocimientos | Considera que la frecuencia en la aplicación de capacitaciones es requerida para mejorar sus habilidades. | 2 | 3 | 3 | |
| | La Municipalidad muestra interés en el desarrollo individual y profesional de su personal. | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | Que tan a menudo las habilidades personales que posee las aplica para el correcto desarrollo en sus funciones. | 3 | 2 | 3 | |
|--|--|---|---|---|--|

- **Quinta dimensión:** Actualización de conocimientos
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Habilidades personales | El personal de la institución es capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación | 4 | 3 | 4 | |
| | Que tan frecuente el personal recibe capacitaciones o actividades que desarrollen mejor sus destrezas y conocimientos. | 3 | 3 | 3 | |
| | Que tan frecuente se somete a nivel personal en capacitaciones que refuercen sus conocimientos. | 3 | 3 | 3 | |

- **Sexta dimensión:** Mejora de productividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trabajo en equipo | La colaboración con los compañeros es necesaria para sacar adelante alguna función o actividad encomendada. | 3 | 4 | 4 | |
| | Las relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo generan un mejor | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|--|
| | Desempeño en el ambiente laboral | | | | |
| Habilidades interpersonales | El intercambio de información y el apoyo entre compañeros acelera el ritmo de productividad | 3 | 4 | 4 | |
| Facilidad para cumplir objetivos | Los medios proporcionados por la institución para el ejercicio de sus actividades laborales son propicios para su productividad y desempeño. | 4 | 3 | 3 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: A. J. SILVA NARVAEZ

Especialidad del validador: Docente Metodología de la Investigación

07 de octubre del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

EXPERTO N°3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor. Mg. Fieré Paulino Degollar Uribe

Presenta

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: gobierno electrónico y capacitación interna siendo preciso contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ALEXIS AUGUSTO PADILLA SOTO
D.N.I. N° 47559412

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables: Gobierno electrónico y Capacitación interna. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| Nombre del juez: | <i>Eyre Paulino Degollar Uribe</i> | |
| Grado profesional: | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> | Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | <i>Magister en Psicología Educativa</i> | |
| Institución donde labora: | <i>F. C. Cesar Vallejo - Chumley / Inst. Sergio Bernalos</i> | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Experiencia en Investigación (si corresponde) | <i>Docente de Investigación en Inst. Sergio Bernalos</i> | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Gobierno electrónico |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | <i>10 minutos</i> |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: información, transparencia y eficiencia |

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable capacitación Interna |
| Autor: | Alexis Augusto Padilla Soto (2023) |
| Procedencia: | Cuestionario adaptado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | <i>10 minutos</i> |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El cuestionario de la Variable está compuesto de 3 dimensiones que son: desarrollo en las habilidades, actualización de conocimientos y mejora de productividad |

4. Soporte teórico:

Gobierno electrónico: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2016) lo define como el uso de los Tics que le da el estado, a fin de mejorar los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos para incrementar la eficacia, transparencia, la participación ciudadana y eficiencia con la gestión pública.

Capacitación interna: Ramírez (2023) lo define como un proceso de enseñar a los trabajadores las habilidades y destrezas necesarias para lograr eficiente y efectivamente sus labores. De los cuales se destacan los siguientes aspectos: desarrollo en las habilidades, actualización en los conocimientos, retención del talento, desarrollo de la confianza, desarrollo de la motivación y mejora en la productividad.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|---|
| ORDINAL | Información | Torres et al. (2010), es un compromiso a la calidad de la gestión brindada que permite ganar u obtener una aproximación mayor entre la administración con los ciudadanos, reforzando la confianza a las instituciones siendo de gran relevancia para las instituciones en obtenerlo en base a que los ciudadanos se encuentren bien informados. |
| | Transparencia | Vidal (2020), posee dos objetivos, siendo el primero en otorgar a los ciudadanos, al igual que todo interesado un acceso a visualizar el que y el cómo, está realizando el gobierno sus funciones para generarle responsabilidad o exigir respuestas por parte de las autoridades e instituciones por sus actos u omisiones y como segundo |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | | objetivo es emplear la información para generar un valor social y/o económico. |
| | Eficiencia | Alvarado et al. (2019) dentro de la administración pública se relaciona a ideas referidas a la calidad de servicio que se brinda al ciudadano por un medio electrónico. |
| | Desarrollo en las habilidades | Castrillo (2022) las considera como un conjunto de capacidades, competencias, talentos, las cuales permiten que una persona pueda desempeñarse en el ámbito laboral, las cuales no se limitan, por lo tanto, se pueden cultivar, adquirir y desarrollar en base a capacitaciones, estudios, entrenamiento, predispuestos a forjar de manera continua dichas nuevas habilidades empleando herramientas de capacitación. |
| | Actualización de conocimientos | Ramírez (2023) señala que se genera una mejora en la productividad al generarse un desarrollo de habilidades y conocimientos que adquirió el personal, usándolos o aplicándolos generando de esta forma un trabajo eficiente, con mayor producción y obteniendo resultados mejores. |
| | Mejora de productividad | Bautista et al. (2020) consta de un sistema enfocado a la mejora de la efectividad y el logro por parte de las organizaciones, a través del logro de las tareas que contribuyan a la organización, comportamientos y actos que generan beneficio para el trabajador por medio del desempeño laboral en su puesto para cumplir o lograr los resultados esperados por la organización. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables **Gobierno electrónico** y **capacitación interna** elaborado por Alexis Augusto Padilla Soto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|------------------------------|----------------------|
| | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |

| | | |
|---|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas. | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Información
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrategia innovadora | La Municipalidad realiza estrategias de difusión, publicidad o de comunicación, apropiadas para el uso de tecnologías de información a sus usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| Accesibilidad | El sistema implementado por parte de la Municipalidad es amigable para el ciudadano.. | 4 | 4 | 3 | |
| | El personal que labora en la Municipalidad se adapta sin problemas a la modalidad del servicio bajo gobierno electrónico y otros mecanismos tecnológicos. | 3 | 4 | 3 | |

- **Segunda dimensión:** Transparencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento y Difusión | La Municipalidad informa a la ciudadanía sobre las actividades o progresos que realiza su gestión. | 4 | 3 | 3 | |
| Calidad de servicio | La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad. | 3 | 3 | 4 | |
| Seguridad | La institución establece medidas para asegurar la privacidad y seguridad de la información que brinda al usuario. | 3 | 3 | 3 | |

- **Tercera dimensión: Eficiencia**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promueve el uso de tecnología | La institución promueve de manera eficiente con sus trabajadores, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de las actividades, información y servicios que realizan. | 3 | 4 | 3 | |
| | Las actuales plataformas tecnológicas con las que se cuenta son eficientes y se acoplan a los objetivos de la institución. | 3 | 3 | 4 | |
| Influencia | Los canales de comunicación, difusión y medios de contacto están habilitados para soportar la atención al ciudadano. | 4 | 4 | 3 | |
| Confiabilidad | Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución. | 4 | 4 | 4 | |

- **Cuarta dimensión: Desarrollo en habilidades**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral.2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Refuerza conocimientos | Considera que la frecuencia en la aplicación de capacitaciones es requerida para mejorar sus habilidades. | 3 | 4 | 4 | |
| | La Municipalidad muestra interés en el desarrollo individual y profesional de su personal. | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | Que tan a menudo las habilidades personales que posee las aplica para el correcto desarrollo en sus funciones. | 3 | 3 | 3 | |
|--|--|---|---|---|--|

- **Quinta dimensión:** Actualización de conocimientos
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Habilidades personales | El personal de la institución es capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación | 3 | 4 | 4 | |
| | Que tan frecuente el personal recibe capacitaciones o actividades que desarrollen mejor sus destrezas y conocimientos. | 3 | 3 | 4 | |
| | Que tan frecuente se somete a nivel personal en capacitaciones que refuercen sus conocimientos. | 3 | 3 | 4 | |

- **Sexta dimensión:** Mejora de productividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la influencia del gobierno electrónico y los procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trabajo en equipo | La colaboración con los compañeros es necesaria para sacar adelante alguna función o actividad encomendada. | 3 | 4 | 3 | |
| | Las relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo generan un mejor | 4 | 2 | 3 | |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|--|
| | desempeño en el ambiente laboral. | | | | |
| Habilidades Interpersonales | El intercambio de información y el apoyo entre compañeros acelera el ritmo de productividad. | 3 | 3 | 2 | |
| Facilidad para cumplir objetivos | Los medios proporcionados por la institución para el ejercicio de sus actividades laborales son propicios para su productividad y desempeño. | 3 | 3 | 4 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia Si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Diegollan Uribe Eje Paulino

Especialidad del validador: Docente Magister en Tecnología Educativa

09 de Octubre del 2023.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto validador

Anexo 5. Resultado similitud del programa Turnitin



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Padilla Soto, Alexis Augusto (orcid.org/0000-0001-5889-4893)

ASESORES:

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

17%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 4% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | www.govserv.org Fuente de Internet | 1% |
| 6 | cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet | <1% |
| 7 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | www.scielo.org.mx Fuente de Internet | <1% |
| 10 | www.scilit.net Fuente de Internet | <1% |
| 11 | Lubov K. Ilyashenko, Z... Publicación | <1% |

Variable: Capacitación Interna

| CLARIDAD | | | | | | | |
|----------|---|---|------|----|----|----|------------|
| S | N | C | ITEM | J1 | J2 | J3 | V AIKEN |
| 7 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 0.77777778 |
| 10 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1.11111111 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0.88888889 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1.22222222 |
| 9 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 8 | 3 | 4 | 6 | 2 | 3 | 3 | 0.88888889 |
| 9 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 10 | 3 | 4 | 8 | 3 | 3 | 4 | 1.11111111 |
| 9 | 3 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 10 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 1.11111111 |
| TOTAL | | | | | | | 1.01111111 |

| COHERENCIA | | | | | | | |
|------------|---|---|------|----|----|----|------------|
| S | N | C | ITEM | J1 | J2 | J3 | VAIKEN |
| 10 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1.11111111 |
| 9 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0.88888889 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1.22222222 |
| 9 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 10 | 3 | 4 | 6 | 4 | 3 | 3 | 1.11111111 |
| 12 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 1.33333333 |
| 8 | 3 | 4 | 8 | 3 | 3 | 2 | 0.88888889 |
| 11 | 3 | 4 | 9 | 4 | 4 | 3 | 1.22222222 |
| 10 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 1.11111111 |
| TOTAL | | | | | | | 1.08888889 |

FORMULA: $V = \frac{S}{n(c-1)}$

| ESCALA DE VALORACION | |
|----------------------|---------------------------|
| 1 | NO CUMPLE CON EL CRITERIO |
| 2 | BAJO NIVEL |
| 3 | MODERADO NIVEL |
| 4 | ALTO NIVEL |

| RELEVANCIA | | | | | | | |
|------------|---|---|------|----|----|----|------------|
| S | N | C | ITEM | J1 | J2 | J3 | V DE AIKEN |
| 10 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1.11111111 |
| 11 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1.22222222 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0.88888889 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1.33333333 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1.22222222 |
| 9 | 3 | 4 | 6 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 11 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 3 | 1.22222222 |
| 11 | 3 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 1.22222222 |
| 10 | 3 | 4 | 9 | 4 | 4 | 2 | 1.11111111 |
| 10 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 1.11111111 |
| TOTAL | | | | | | | 1.14444444 |

| | CLARIDAD | COHERENCIA | RELEVANCIA |
|-------------|----------|-------------|-------------|
| DIMENSION 1 | 0.925926 | 1 | 1.074074074 |
| DIMENSION 2 | 1.037037 | 1.111111111 | 1.185185185 |
| DIMENSION 3 | 1.055556 | 1.138888889 | 1.166666667 |

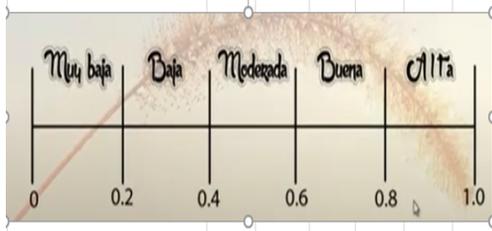
Anexo 7. Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Variable: Gobierno Electrónico

| N° DE ENCUESTADOS | PREGUNTAS O ITEM | | | | | | | | | | SUMA TOTAL |
|------------------------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 8 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| VARIANZA DE CADA ITEM | 0.5 | 0.45 | 0.45 | 0.84 | 0.69 | 0.56 | 0.36 | 0.61 | 0.64 | 0.64 | |

| | |
|------------------------------|---------|
| alfa = | 0.81871 |
| K (numero de item) = | 10 |
| Vi (varianza de cada item) = | 5.8 |
| Vt (varianza total) = | 22.04 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

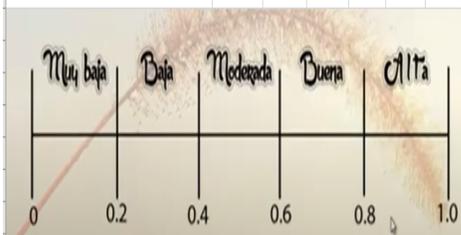


Variable: Capacitación Interna

| N° DE ENCUESTADOS | PREGUNTAS O ITEM | | | | | | | | | | SUMA TOTAL |
|------------------------------|------------------|------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|------------|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 37 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| VARIANZA DE CADA ITEM | 0.89 | 0.61 | 0.45 | 0.4 | 0.81 | 0.4 | 0.8 | 0.3 | 0.7 | 0.76 | |

| | |
|------------------------------|-------------|
| alfa = | 0.718570683 |
| K (numero de item) = | 10 |
| Vi (varianza de cada item) = | 6.02 |
| Vt (varianza total) = | 17.04 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



Anexo 8. Resultados

Variable: Gobierno Electrónico

| GOBIERNO ELECTRONICO | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-------|
| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | D1 | D2 | D3 | TOTAL |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 13 | 14 | 18 | 45 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 12 | 12 | 14 | 38 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 | 6 | 6 | 22 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 13 | 14 | 15 | 42 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 12 | 13 | 19 | 44 |
| 6 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 9 | 12 | 14 | 35 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 13 | 16 | 40 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 15 | 17 | 46 |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 7 | 9 | 23 |
| 10 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 8 | 12 | 13 | 33 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 10 | 13 | 13 | 36 |
| 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 6 | 15 |
| 13 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 9 | 11 | 11 | 31 |
| 14 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6 | 7 | 9 | 22 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 12 | 30 |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 9 | 12 | 12 | 33 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 6 | 11 | 10 | 27 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 8 | 13 | 14 | 35 |
| 19 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 6 | 11 | 9 | 26 |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 8 | 8 | 24 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 10 | 12 | 12 | 34 |
| 22 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 8 | 5 | 17 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 27 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 11 | 14 | 15 | 40 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 14 | 12 | 15 | 41 |
| 26 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 8 | 8 | 23 |
| 27 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 8 | 8 | 23 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 9 | 12 | 15 | 36 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 12 | 30 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 10 | 12 | 11 | 33 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 9 | 10 | 14 | 33 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 8 | 10 | 12 | 30 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 9 | 9 | 13 | 31 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 11 | 12 | 16 | 39 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 9 | 10 | 14 | 33 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 12 | 10 | 15 | 37 |
| 37 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 27 |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 8 | 10 | 13 | 31 |
| 39 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 8 | 10 | 13 | 31 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 10 | 14 | 15 | 39 |
| 41 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 12 | 14 | 19 | 45 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 13 | 14 | 17 | 44 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 12 | 14 | 13 | 39 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 15 | 15 | 16 | 46 |
| 45 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 9 | 14 | 16 | 39 |
| 46 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 11 | 4 | 22 |
| 47 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 9 | 12 | 13 | 34 |
| 48 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 9 | 12 | 33 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 14 | 20 | 49 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 10 | 8 | 28 |
| 51 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 6 | 5 | 8 | 19 |
| 52 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 10 | 20 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 8 | 10 | 11 | 29 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 10 | 12 | 13 | 35 |
| 55 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7 | 9 | 11 | 27 |
| 56 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 12 | 13 | 16 | 41 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 14 | 16 | 41 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 12 | 15 | 14 | 41 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 12 | 11 | 34 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 10 | 14 | 17 | 41 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 13 | 13 | 14 | 40 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 62 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 | 11 | 12 | 34 |
| 63 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 8 | 9 | 13 | 30 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 13 | 10 | 34 |
| 65 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 13 | 10 | 31 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 8 | 13 | 34 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 11 | 12 | 32 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 13 | 13 | 16 | 42 |
| 69 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 13 | 13 | 17 | 43 |
| 70 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 12 | 13 | 14 | 39 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 13 | 14 | 15 | 42 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 13 | 20 | 48 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 20 | 50 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 11 | 15 | 19 | 45 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 12 | 15 | 18 | 45 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 10 | 13 | 12 | 35 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 10 | 11 | 30 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 9 | 11 | 14 | 34 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 10 | 8 | 14 | 32 |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 8 | 10 | 13 | 31 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 10 | 10 | 30 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 9 | 10 | 11 | 30 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 11 | 11 | 14 | 36 |
| 84 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 9 | 12 | 14 | 35 |
| 85 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 10 | 12 | 29 |

Variable: Capacitación Interna

| CAPACITACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-------|
| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | D1 | D2 | D3 | TOTAL |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 13 | 20 | 47 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 13 | 10 | 17 | 40 |
| 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 8 | 6 | 17 | 31 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 12 | 10 | 17 | 39 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 12 | 12 | 20 | 44 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 10 | 9 | 19 | 38 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 12 | 12 | 37 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 12 | 20 | 46 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 11 | 9 | 13 | 33 |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 9 | 10 | 16 | 35 |
| 11 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 11 | 13 | 19 | 43 |
| 12 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 11 | 9 | 19 | 39 |
| 13 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 11 | 23 |
| 14 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 9 | 3 | 18 | 30 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 11 | 8 | 15 | 34 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 9 | 9 | 16 | 34 |
| 17 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 12 | 8 | 17 | 37 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 15 | 11 | 19 | 45 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 14 | 22 |
| 20 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 8 | 8 | 15 | 31 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 | 11 | 16 | 37 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 11 | 17 |
| 23 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 11 | 11 | 18 | 40 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 14 | 12 | 19 | 45 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 13 | 13 | 19 | 45 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 9 | 12 | 29 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 9 | 12 | 29 |
| 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 12 | 11 | 16 | 39 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 12 | 30 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 11 | 8 | 15 | 34 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 31 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 12 | 11 | 19 | 42 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 8 | 16 | 35 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 12 | 12 | 32 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 9 | 9 | 13 | 31 |
| 35 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 12 | 11 | 19 | 42 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 11 | 16 | 38 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 10 | 6 | 11 | 27 |
| 38 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 9 | 6 | 18 | 33 |
| 39 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 9 | 6 | 18 | 33 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 12 | 20 | 46 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 14 | 20 | 48 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 14 | 8 | 18 | 40 |
| 43 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 10 | 9 | 19 | 38 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 | 12 | 16 | 42 |
| 45 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 9 | 5 | 14 | 28 |
| 46 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 6 | 3 | 11 | 20 |
| 47 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 9 | 7 | 18 | 34 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 15 | 11 | 17 | 43 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 13 | 20 | 48 |
| 50 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 10 | 7 | 12 | 29 |
| 51 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 12 | 8 | 18 | 38 |
| 52 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 12 | 7 | 20 | 39 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 6 | 12 | 26 |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 12 | 13 | 16 | 41 |
| 55 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 11 | 8 | 14 | 33 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 13 | 9 | 19 | 41 |
| 57 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 12 | 11 | 19 | 42 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 12 | 10 | 13 | 35 |
| 59 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 11 | 10 | 16 | 37 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 11 | 7 | 18 | 36 |
| 61 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 9 | 16 | 37 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 62 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 7 | 16 | 34 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 9 | 20 | 43 |
| 64 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 7 | 17 | 29 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 8 | 7 | 13 | 28 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 9 | 11 | 16 | 36 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 9 | 16 | 36 |
| 68 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 12 | 9 | 18 | 39 |
| 69 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 13 | 20 | 42 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 9 | 12 | 19 | 40 |
| 71 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 13 | 9 | 19 | 41 |
| 72 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 13 | 12 | 20 | 45 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 15 | 20 | 49 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 14 | 13 | 19 | 46 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 13 | 14 | 19 | 46 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 11 | 9 | 15 | 35 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 9 | 7 | 10 | 26 |
| 78 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 7 | 12 | 28 |
| 79 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 8 | 8 | 14 | 30 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 12 | 16 | 40 |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 8 | 7 | 16 | 31 |
| 82 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 7 | 5 | 13 | 25 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 10 | 9 | 13 | 32 |
| 84 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 11 | 9 | 16 | 36 |
| 85 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 8 | 6 | 14 | 28 |

Anexo 9. Solicitud de Investigación

CARGO

MPH FOLIO
80ACVA 02

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
LA RECOLECCIÓN DE
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA
INVESTIGACIÓN

SR. ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL

Yo, **Alexis Augusto Padilla Soto**, identificado con D.N.I. N° 47559412, código de universitario: 6700270956, estudiante de la escuela de **POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, con el fin de adquirir la autorización pertinente de la Municipalidad Provincial de Huaral para poder realizar mi trabajo de investigación, en la institución ya mencionada y acceso a la misma a fin de obtener datos por medio de encuestas realizadas a los trabajadores de distintas áreas para desarrollar el proyecto de Tesis, el cual lleva por título **"Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral. 2023"**, del mismo modo solicito su autorización a ser considerado dichos datos recabados a su publicación en el repositorio de la universidad donde vengo realizando mis estudios.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecer su atención a esta solicitud, aprovecho en reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Alexis Augusto Padilla Soto
D.N.I. N° 47559412



Anexo 10. Autorización de Investigación y Publicación de Resultados



Municipalidad Provincial de Huaral
Gerencia Municipal

Huaral, 30 de octubre del 2023

CARTA N°205-2023-MPH/GM

Señor:

Alexis Augusto Padilla Soto

Estudiante de la Escuela de Postgrado del Programa Académico de

Maestría en Gestión Pública De la Universidad Cesar Vallejo

Presente. –

ASUNTO : Respuesta a solicitud para autorización para la recolección de datos para investigación.

REFERENCIA : Expediente Administrativo N°32615-23

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho para expresar el saludo cordial a nombre del Alcalde Provincial de Huaral M.C. Fernando José Cárdenas Sánchez y el mío propio, y a la su vez habiendo revisado su petición para realizar la investigación sobre **“Gobierno electrónico y procesos de capacitación interna del personal de la Municipalidad Provincial de Huaral 2023”**, informarle que esta ha sido aceptada y por ende le brindamos la autorización a fin de que pueda recabar los datos que considere necesarios para la ejecución de su proyecto.

Asimismo, señalarle que nuestro personal queda a su entera disposición para que pueda realizar, encuestas, entrevistas u otros instrumentos de análisis que considere sean necesarios para la realización de su proyecto para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, de igual manera queda usted autorizado en publicar el resultado de su investigación en el repositorio universitario.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



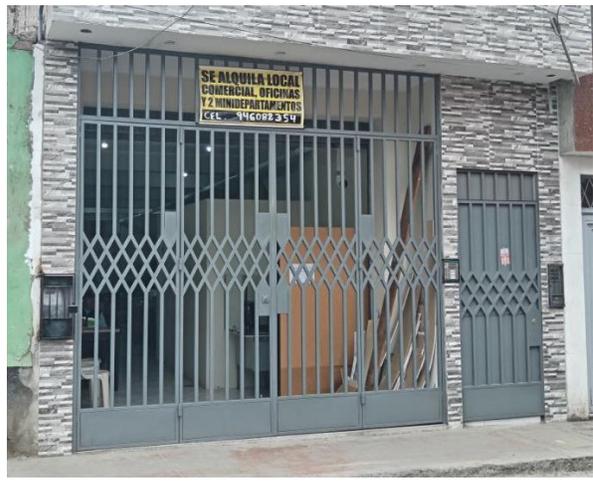
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL

ARQ. LUIS ENRIQUE RAMOS OSTOS
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 11. Fotos del proceso de Encuestas
Sedes - Municipalidad Provincial de Huaral



Sede Central – Frente a la Plaza de Armas



Sede Calle Unión



Sede Casa de la Juventud



Sede Mercado Carlos Mora Parra



Sede Demuna

Toma de Encuestas - Municipalidad Provincial de Huaral

