



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y gestión administrativa en una
municipalidad distrital, Lambayeque 2024**

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

AUTORA:

Tamay Mundaca, Arely (orcid.org/0000-0003-2021-9643)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LAMBAYEQUE 2024", cuyo autor es TAMAY MUNDACA ARELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 09 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 09-08- 2024 10:59:45

Código documento Trilce: TRI - 0806257

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TAMAY MUNDACA ARELY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LAMBAYEQUE 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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
TAMAY MUNDACA ARELY DNI: 75404342 ORCID: 0000-0003-2021-9643	Firmado electrónicamente por: TTAMAYMUN el 14-08- 2024 09:08:57

Código documento Trilce: INV - 1753525

Dedicatoria

A mis padres, Elmer Tamay y Luz Maribel Mundaca, cuyo amor y apoyo incondicional me han guiado siempre. A mis hermanos, Keren y Joel, por su constante ánimo y confianza en mí. Este logro es tan suyo como mío.

Arely

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincera gratitud a todos aquellos cuya ayuda y aliento han sido esenciales para completar esta tesis y para mi desarrollo personal y profesional. Su apoyo y motivación han sido cruciales para alcanzar este objetivo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa.....	17
Tabla 2 Frecuencias de variable gestión administrativa.....	17
Tabla 3 Frecuencias de variable gobierno electrónico.....	18
Tabla 4 Relación entre gobierno electrónico y dimensión planificación.....	19
Tabla 5 Relación entre gobierno electrónico y dimensión organización.....	20
Tabla 6 Relación entre gobierno electrónico y dimensión dirección.....	20
Tabla 7 Relación entre gobierno electrónico y dimensión control.....	21
Tabla 8 Operacionalización de variables.....	36
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables.....	76
Tabla 10 Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta.....	80
Tabla 11 Cronograma de actividades.....	81
Tabla 12 Presupuesto.....	82

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la propuesta	79
---------------------------------------	----

Resumen

Esta investigación se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-9 Industria, Innovación e Infraestructuras. Se centró en determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024. Es un estudio básico, cuantitativo y no experimental-transversal, aplicándose la encuesta con un par de cuestionarios aprobados por tres expertos y con resultados óptimos de confiabilidad y consistencia interna, a una población de 40 colaboradores. Los resultados destacaron que el nivel de las variables fue regular para la gestión administrativa (42.5%) y moderado para el gobierno electrónico (62.5%). Además, se determinó una relación significativa, directa y media entre gobierno electrónico y las dimensiones planificación ($r = 0.511$), organización ($r = 0.626$), dirección ($r = 0.645$) y control ($r = 0.555$) con $p < 0.05$. Se concluye que existe una relación significativa, directa y media entre las variables de estudio con $r = 0.684$ ($p < 0.05$).

Palabras clave: administración municipal, gobierno electrónico, planificación, tecnología.

Abstract

This research is framed in the Sustainable Development Goal SDG-9 Industry, Innovation and Infrastructure. It focused on determining the relationship between electronic government and administrative management in a district municipality, Lambayeque 2024. It is a basic, quantitative and non-experimental-cross-sectional study, applying the survey with a pair of questionnaires approved by three experts and with optimal results of reliability and internal consistency, to a population of 40 collaborators. The results highlighted that the level of the variables was regular for administrative management (42.5%) and moderate for electronic government (62.5%). Furthermore, a significant, direct and medium relationship is considered between electronic government and the dimensions planning ($r = 0.511$), organization ($r = 0.626$), management ($r = 0.645$) and control ($r = 0.555$) with $p < 0.05$. It is concluded that there is a significant, direct and average relationship between the study variables with $r = 0.684$ ($p < 0.05$).

Keywords: electronic government, municipal administration, planning, technology.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centró en el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-9 Industria, Innovación e Infraestructuras, a través del cual se busca la inversión en TIC para el avance de la calidad de vida de cada sujeto y de la productividad de las entidades de cualquier índole, considerándose la meta 9.c.

A nivel internacional, la adopción del gobierno electrónico para ofrecer diversos servicios gubernamentales ha venido creciendo en el número de países, de 46 en 2014 (24%) a 153 (80%) en 2020 (Khan et al., 2021). En el caso particular de Latinoamérica (particularmente, México, Ecuador y Brasil), la adopción del gobierno electrónico ha sido baja, solo el 39% de los países tienen un nivel alto al respecto, generando que más del 50% de los ciudadanos deban realizar sus trámites de forma presencial y que el 30% de los servidores no dispongan de las competencias digitales requeridas (Pillaca, 2022). Asimismo, el éxito de estas iniciativas en estos países ha sido bajo, alcanzando un total de 60% que han fracasado debido a una inadecuada gestión administrativa (Malodia et al., 2021) y en más del 80% de estos países se aprecian debilidades en la planificación, solicitudes de adquisiciones, gestión de recursos, entre otras (Luciano et al., 2022).

En la referencia nacional, al margen de los esfuerzos recogidos con la promulgación del Plan de Gobierno Digital, se estima que solo el 68.75% de las instituciones tienen iniciativas importantes en materia de gobierno electrónico como portales de transparencia, uso de TIC para trámites administrativos, consultas a través de chatbot o reuniones virtuales, entre otros (Coronado y Estrada, 2022). Así, se ha observado que la ausencia de estas innovaciones también afecta a los sistemas de planificación y gestión de las instituciones gubernamentales nacionales, generando desarticulación y una baja sistematización de las actividades administrativas conforme a lo señalado por casi el 90% de los empleados (Vásquez y Farje, 2021).

En lo regional, se observó que la mayor parte de las municipalidades no realizan un uso eficiente de las herramientas tecnológicas con la orientación de elevar la calidad de servicio público; de hecho, un estudio reciente ha calificado su gestión como regular conforme a más del 50% de los consultados, quienes no están satisfechos ante la falta de disposición de portales, la baja capacitación digital de los empleados y la realización de trámites administrativos de manera presencial, lo

que además se asocia a debilidades en la gestión administrativa, al no incorporarse las TIC en la simplificación de procedimientos administrativos (Ramos et al., 2021).

En referencia al contexto local, la municipalidad seleccionada para el estudio se observaron deficiencias en la adopción de herramientas electrónicas en el ámbito público como bajo nivel de actualización y divulgación de datos mediante el portal de transparencia; no se utilizan canales digitales para la participación ciudadana ni para la atención electrónica para los ciudadanos (trámites municipales, pagos de tasas e impuestos y consultas); la información publicada en Web no se encuentra debidamente protegida; no se emplean las TIC en los procesos en la institución; compras públicas en línea, entre otros. En referencia a la gestión administrativa, se apreció en esta municipalidad inconsistencias en la información financiera que debilita la toma de decisiones, nivel bajo de calidad del gasto público, procesos no simplificados ni automatizados, retrasos en el proceso de adquisición y compras públicas, deficiencias en la rendición de cuentas, bajo nivel de organización y errores en procesos de adquisiciones.

Así, la interrogante general fue ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024?, siendo las específicas: a) ¿cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024?, b) ¿cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad una municipalidad distrital, Lambayeque 2024?, c) ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la dimensión planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque? d) ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la dimensión organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024? e) ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la dimensión dirección en una municipalidad distrital de Lambayeque? y f) ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la dimensión control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024?

La justifica desde la vista teórica radica en que no se ha explorado suficientemente cómo el gobierno electrónico contribuye en la gestión administrativa local, siendo además una herramienta de gestión que se ha acelerado desde la pandemia del COVID-19 con el mayor empleo de las TIC en el quehacer público, lo cual permitió conocer las debilidades y aspectos de mejorar para lograr una mejor adopción tecnológica en instancias gubernamentales locales.

Desde lo práctico, la investigación permitió entender los desafíos en materia de e-gobierno que deben implementarse en la municipalidad, a los fines de establecer debilidades en referencia a plataformas tecnológicas, servicios ofrecidos de manera digital y atención de consultas remota requerido por los ciudadanos para obtener mejores indicadores en su gestión.

En referencia a su contribución científica o metodológica, la investigación desde lo metodológico ofreció instrumentos de recogida de datos que fueron validados y pueden ser utilizados en futuros estudios que pretendan el abordaje de las variables seleccionadas en gobiernos municipales.

En lo social, la investigación se realizó para elevar la satisfacción y calidad de vida de los ciudadanos, quienes desean evitar costos asociados a traslados y tiempos para realizar sus trámites y consultas ante la municipalidad, requiriendo de aplicaciones de gobierno electrónico que les ayudan en estos aspectos y además, contribuyan en la rendición de cuentas a través de plataforma de transparencia. Esto, asimismo, permitió obtener mejoras en la administración de los recursos de instancias locales, mejorando el uso de los fondos y la eficiencia operativa.

Partiendo del objetivo general, determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, siendo los objetivos específicos: a) establecer el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, b) establecer el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, c) determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión planificación una municipalidad distrital, Lambayeque, 2024, d) determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 e) determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 y f) determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

En términos de los antecedentes internacionales, Abdel et al. (2023) en Jordania, evaluaron el grado en que se asocian las aplicaciones del e-gobierno y la gestión de las cargas administrativas nacionales. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 600 ciudadanos.

Los resultados reflejan que ambos conceptos fueron calificados con una media de 3.87 y 3.97 (niveles altos). Concluyeron que hay una asociación positiva y alta entre las variables de estudio ($r^2 = 0.93$).

AlMulhim (2023) en Arabia Saudita investigaron la relación entre adopción de e-gobierno y la gestión de las unidades administrativas nacionales. Desde lo metodológico, indagación cuantitativa, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 163 empleados. Los resultados reflejan que ambos conceptos se evaluaron en el nivel alto. Concluyeron que hay una asociación positiva y media ($r^2 = 0.475$).

Ogola y Nyaang'au (2021) en Kenia investigaron la relación entre adopción de e-gobierno y la gestión de las unidades administrativas nacionales. Desde lo metodológico, fue indagación cuantitativa, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 184 ciudadanos. Los resultados reflejan que estos conceptos fueron calificados con una media de 3.47 y 3.89 (niveles adecuados). Concluyeron que hay una asociación positiva y alta ($\rho = 0.746$).

Sulistiawaty et al. (2021) en Indonesia se propusieron el objetivo de evaluar la relación entre gestión administrativa, gobierno electrónico y gestión del conocimiento en instituciones públicas. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 100 gerentes. Los resultados reflejan que las variables se relacionan positivamente con un $\rho = 0.296$ ($p = 0.001$). Concluyeron que mediante el gobierno electrónico se puede mejorar el contexto administración en los entes.

Nani y Ali (2020) en Indonesia analizaron la relación entre e-gobierno y las dimensiones del contexto administrativo de gobiernos locales. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 96 colaboradores. Los resultados reflejan que el e-gobierno se relaciona con las dimensiones rendición de cuentas ($\rho = 0.652$), efectividad ($\rho = 0.743$), transparencia ($\rho = 0.417$) y eficiencia ($\rho = 0.592$) de la gestión administrativa. Concluyeron que el gobierno electrónico permite la mejora de la referida gestión.

En el ámbito nacional, Palomino (2024) en Lima se planteó el objetivo de analizar cuál es grado de vinculación entre el e-gobierno con la gestión administrativa en un ente local. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, básica, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 115 trabajadores. Los resultados reflejan una relación entre gobierno electrónico y las dimensiones planeación ($\rho = 0.752$), organización ($\rho = 0.718$), dirección ($\rho = 0.689$) y control ($\rho = 0.641$). Concluye acerca de la existencia de una asociación y alta ($\rho = 0.628$).

Valverde (2021) en Áncash desarrolló un estudio para evaluar el grado de asociación entre el e-gobierno y la gestión administrativa en una dirección educativa. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, básica, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 120 trabajadores. Los resultados reflejan que el gobierno electrónico y la gestión administrativa fueron calificados como deficientes por el 59.2% y el 51.7% de los consultados. Concluye acerca de la existencia de una asociación y alta ($\rho = 0.869$).

Calderón (2021) en San Martín desarrolló un estudio con el objetivo de estimar cómo se relacionan el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una dirección de gobierno. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, básica, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 50 trabajadores. Los resultados señalan que ambos conceptos fueron valorados en el nivel medio por el 48% y 44% de los consultados. Concluye acerca de la existencia de una asociación y alta ($\rho = 0.961$).

Paco (2021) en Yauli se planteó un estudio para establecer si hay asociación entre el e-gobierno y la gestión administrativa en una gerencia municipal. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, básica, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 28 trabajadores. Los resultados reflejan que el gobierno electrónico es calificado como adecuado (75.0%) y la gestión administrativa como eficiente (64.3%). Concluye acerca de la existencia de una asociación positiva y alta ($\rho = 0.773$).

Balta (2021) en Lima se propuso el objetivo de estimar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una universidad pública. Desde lo metodológico, fue una indagación cuantitativa, básica, descriptiva-relacional y diseño sin experimentación-transversal, utilizándose la encuesta a través de un cuestionario a 102 trabajadores. Los resultados reflejan que el gobierno electrónico es calificado como regular (50.0%) y la gestión administrativa como media (60.8%). Concluye acerca de la existencia de una asociación y alta ($\rho = 0.628$).

Dentro de las teorías relacionadas con el gobierno electrónico, se tiene el Modelo de Aceptación de Tecnología [TAM] que ha sido comúnmente utilizado para explicar cómo un individuo tiene la intención de hacer uso de una determinada tecnología y cómo estas intenciones influyen en sus acciones. TAM es una teoría de la acción razonada que busca explicar cómo se comportará un individuo sobre las bases de su actitud e intenciones y considera dos determinantes claves: utilidad y facilidad de uso percibida que brinda la tecnología (Quaye y Sneiders, 2020).

También se dispone de la teoría de procesos y sistemas sociotécnicos, introducida durante la Segunda Guerra Mundial, siendo su idea central la relevancia del diseño y potenciación de los sistemas organizativos públicos y privados a través de tecnologías innovadoras (AlMulhim, 2023). Este enfoque aborda los aspectos sociales y operativos de la respuesta global a problemas complejos en el arreglo y desempeño institucional, que pueden mejorarse si las estructuras de una organización (infraestructura, cultura, procesos, tecnología, personas, procedimientos y objetivos) se entienden colectivamente como una parte dependiente de un sistema fundamentado en las TIC y será la empleada en este estudio (Zhai y Gao, 2023).

Desde esta teoría, cada institución requiere investigar nuevas tecnologías desde todas las perspectivas, esto significa que usar tecnología en una parte de una organización puede ayudar a desarrollarla en otras partes. Así, los sistemas sociotécnicos se crean a través de una diversidad de subsistemas, que se enlazan y ayudan al éxito en una entidad o sector en particular. Asimismo, las TIC en la administración del conocimiento motiva a la colaboración entre los involucrados, siendo un enfoque ventajoso para el gobierno electrónico, visto que provee de una estructura organizacional (AlMulhim, 2023).

El gobierno electrónico se enlaza a un proceso de apropiación de TIC para optimizar el ahorro de recursos, eficacia, uso transparente de recursos públicos y rendición de cuentas gubernamental, buscando las asociaciones entre los ciudadanos, sector privado y el gobierno, lo que puede servir para una variedad de propósitos (Utama, 2020).

Esta definición ha evolucionado a un enfoque más preciso definiéndolo como la aplicación de estas tecnologías para prestar servicios gubernamentales, la gestión de la información, los servicios de comunicación, la incorporación del G2C, G2B, G2G a varios sistemas autónomos, los procesos administrativos y las vinculaciones entre el gobierno y los empleados (G2E) (Goloshchapova et al., 2023).

El e-gobierno, como también es conocido, es la principal herramienta para transformar los sistemas convencionales para prestar los servicios y convertirlos en más eficaces, incrementado la transparencia para los ciudadanos y las empresas. A través del gobierno electrónico, también se podrían ofrecer servicios de gobernanza y resiliencia adaptados a las necesidades de los ciudadanos. Más importante aún, tiene el potencial de maximizar los esfuerzos de colaboración y mantener los recursos utilizables en todas las agencias gubernamentales para permitir el desarrollo sostenible de la nación (Othman et al., 2020).

Una organización sólida es imprescindible para la apropiación exitosa de estas iniciativas que fomenten el desarrollo sostenible. Así, la organización debe estar diseñada adecuadamente para que funcione todos los ámbitos y así, transformar los procesos burocráticos, romper con las cadenas de errores, eliminar disfunciones y contradicciones en las estructuras existentes, así como promover una solución holística y pensamiento innovador (Goloshchapova et al., 2023).

Estos esfuerzos ayudarán a la colaboración con otras organizaciones para lograr servicios sostenibles que requieran flexibilidad organizacional. No obstante, son numerosos aspectos contribuyen a la interrupción del éxito del gobierno electrónico, como la falta de investigaciones detalladas para el trabajo preliminar y el progreso, la falta de exploración de casos de uso, la ausencia de políticas de apoyo y el fracaso de la esfera administrativa (Othman et al., 2020).

Conforme lo señala la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013) las dimensiones del gobierno electrónico se resumen en cuatro.

La primera dimensión, *presencia*, abarca la disponibilidad en línea de información relacionada por las diversas instancias gubernamentales; de esta manera, a través del portal se publica información sobre reglamentaciones, servicios y resultados (Samsor, 2021). La dimensión *interacción* involucra la inclusión de canales de comunicación (chats institucionales, redes sociales y mensajería) para abrir un espacio en el que ciudadanos y empresas puedan solicitar y recibir información de su interés (Li y Shang, 2020).

La dimensión *transacción* se refiere a la disposición de medios para realizar trámites y pagos en línea, lo cual elimina (o reduce) la necesidad del usuario de ir hacia las oficinas de la instancia gubernamental (Chen y Aklkokou, 2020). La dimensión *transformación* se refiere al diseño y al establecimiento de nuevas formas de relación y operatividad (interfaces, integración de datos, protocolos de ciberseguridad, entre otros) presentada por las entidades públicas que permite gestionar y compartir información de manera más rápida (Pérez et al., 2020).

En lo atinente a las teorías se parte de la teoría de Taylor, que destaca que una administración correcta incide de forma muy positiva tanto en una empresa como en un organismo público local, permitiendo una buena gestión en la selección de oportunidades, una apropiada prestación de atención al usuario y rendimiento organizacional; no obstante, es difícil disponer de una apropiada gestión de esta índole, vista la presencia de algunos conflictos que se suscita de forma simultánea, siendo necesario para evitarlos, una buena actitud y comunicación asertiva entre trabajadores, supervisores y los usuarios (Vasquez y Castellanos, 2023).

También, se dispone del aporte Henri Fayol, al desarrollar una teoría de la gestión administrativa sustentada en la optimización de la capacidad del ente de administrar mejor a través del empleo de catorce roles. Asimismo, Fayol expuso el rol esencial de la administración en las áreas de planear, disponer recursos, organizar, liderar y supervisar. En el contexto público, este enfoque requiere de una administración fundamentada en el desarrollo de un aparato administrativo para institucionalizar la separación de poderes, el ordenamiento del talento humano y la responsabilidad de los distintos poderes jerárquicos. Por otro lado, esta teoría de absoluta relevancia en disponer de prácticas apropiadas para gestionar el conocimiento, visto que brinda elementos a la dirección para que las organizaciones

en desarrollo comprendan y utilicen mejor los recursos, perfeccionando la elección de alternativas y el desempeño global (Neira et al., 2022).

Esta teoría se puede emplear en el gobierno electrónico con varios fines, así puede ser apropiada en la determinación y seguimiento de responsabilidades con empleo de las TIC y la solidez de un sistema de gestión o puede enfocarse en la optimización de prácticas administrativas con el desarrollo del principio de mando único en un sistema. (AlMulhim, 2023).

No obstante, el presente estudio se acerca más a las nuevas teorías del buen gobierno y de la buena administración, que señala que cada sujeto tiene el derecho a los asuntos que desde el Estado se considera como bienestar general. Así, la teoría se centra en la adopción de decisiones de calidad que busquen el servicio a los ciudadanos, amparada en la cualidad de las entidades de ser transparente al rendir cuentas, con un empleo efectivo de los recursos públicos, siendo necesario aplicar métodos efectivos, abiertos a la participación y plurales (Spano, 2016).

Desde lo conceptual, la gestión administrativa engloba la manera de ejecutar actividades que contribuyan a alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la elección y la realización de proyectos e iniciativas para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022). En resumen, la gestión administrativa involucra un compendio sistémico y de integración de las actividades laborales para realizarlas de forma efectiva con el apoyo de recursos valiosos. La gerencia se encarga de establecer el mejor empleo de los recursos institucionales en el marco de los objetivos fijados para ser más competitiva (Nuñez et al., 2022).

Así, la gestión administrativa responde a una manera de administrar y direccionar una actividad para obtener los recursos y las metas para su desarrollo, es decir, para constituir los sistemas, lo que contempla cuatro dimensiones (Asca et al., 2021).

La dimensión *planificación* se refiere a un proceso de evaluación de las condiciones futuras para establecer metas, objetivos y estrategias que permitan obtener las metas preestablecidas, logrando la efectividad en la gestión (Mahar et

al., 2020). De esta manera, la actividad de planear se centra en establecer el curso de acción que permita cumplir con el propósito institucional (Soto y Vega, 2024). La dimensión *organización* se refiere a la serie de normas, métodos y compromisos que se aplican para la coordinación de los recursos y la garantía de un funcionamiento organizacional adecuado (Anchelia et al., 2021). Esto incluye el diseño de las condiciones de identificación, selección y asignación de recursos y la segmentación de responsabilidades y tareas (Nuñez et al., 2022).

La dimensión *dirección* comprende el proceso de selección de una alternativa estratégica y su ejecución conforme a los lineamientos proyectados; supone concentrar esfuerzos en establecer una estructura, la aplicación de la capacidad de liderazgo, la gestión del funcionamiento organizacional en su entorno y las actividades de adaptación ante cambios (Nguyen, 2020).

La dimensión *control* comprende acciones orientadas a la evaluación del desempeño organizacional e individual centradas en establecer cursos de acción que redireccionen el funcionamiento y el desarrollo de cambios para modificar resultados no esperados (Panduro et al., 2023). En esta acción se estipulan normas y parámetros para analizar el desempeño y modificar lo ejecutado (Mendivel et al., 2020).

Esta revisión despierta el interés de esta problemática, visto que, a pesar del enorme potencial del gobierno electrónico para contribuir a transformar las vinculaciones entre instancias gubernamentales y ciudadanos en el Perú, se ha mantenido en gran medida desestructurado. De hecho, mayormente en los países de la región no se han entendido su enfoque multidimensional, pues va más allá de redes integradas y arquitectura de sistemas evolutivos, involucrando un aspecto crucial en la gestión pública que es el empoderamiento ciudadano, lo cual a través de este estudio se pretende resaltar como aporte teórico. De esta manera, al lograr demostrar la vinculación entre e-gobierno y la gestión administrativa, se persigue entender que las adopciones de TIC en la municipalidad deben ir más allá de una mejora operativa y deben estar enfocadas en la calidad del servicio al usuario, en la oportunidad de acercar al ciudadano al quehacer público y en lograr un mejor uso del gasto de los recursos públicos, lo que permitiría dar respuesta a las debilidades en el gobierno electrónico asociadas a la gestión administrativa, que han ocasionado retrasos y errores en las actividades inherentes a la municipalidad.

Por otro lado, se formula la hipótesis general: existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, con las hipótesis específicas descritas: a) existe relación entre gobierno electrónico y planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, b) existe relación entre gobierno electrónico y organización una municipalidad distrital, Lambayeque 2024, c) existe relación entre gobierno electrónico y dirección en una municipalidad distrital de Lambayeque y d) existe relación entre gobierno electrónico y control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

II. METODOLOGÍA

En cuanto a su tipo, fue un estudio básico definido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como aquel que busca aportar información sobre un hecho o fenómeno para una mejor comprensión de este, sin la necesidad de transformar o modificar la realidad existente. Es así como en esta investigación no se buscó la transformación o modificación de la realidad de las variables seleccionadas en la municipalidad, sino que se concentró en establecer cómo se asocian dichas variables para entender su contexto y hacer recomendaciones con relación a ello.

Basado en lo anterior, de acuerdo con su enfoque, el estudio se clasificó como cuantitativo, mediante el cual se procedió a la comprobación de hipótesis, siguiéndose el método científico, que se han establecido con anterioridad con base a los sustentos teóricos, así se usaron métodos estadísticos para el examen de los datos derivados de instrumentos (Sánchez y Murillo, 2021). En este estudio, se procedió a aplicar cada uno de estos pasos de manera secuencial, desde el levantamiento de información con la aplicación de cuestionarios hasta la aceptación o no de las hipótesis formuladas.

En referencia a su diseño, fue no experimental – transversal; visto que, por un lado, no se hizo una manipulación intencional de alguna de las variables para medir su efecto en la otra, ni se establecieron grupos experimentales y de control y, por otro, el levantamiento de los datos se realizó en un único momento (Carhuancho et al., 2019). En este estudio, no se pretendió medir el efecto de una variable en otra dentro la municipalidad seleccionada, sino que se estableció su nivel de correlación, midiéndose las variables tal como se presentan, sin modificaciones o manipulaciones.

Con relación a las variables, la primera de ellas es gobierno electrónico y su definición conceptual se expresa como la aplicación de estas tecnologías para prestar servicios gubernamentales, la gestión de la información, los servicios de comunicación, la incorporación del G2C, G2B, G2G a varios sistemas autónomos, los procesos administrativos y las vinculaciones entre el gobierno y los empleados (G2E) (Goloshchapova et al., 2023). En términos de su definición operacional, se sigue a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), que establece como dimensiones de esta variable: presencia, interacción, transacción y transformación. Los indicadores son: normas técnica, necesidades de la

institución, guías digitales y procedimiento en el portal Web (dimensión presencia), contenido del portal web, diseño del portal web, difusión por correo, redes sociales e información relevante en redes (dimensión interacción), trámites en línea, actualización de información, agilización de gestión y gestión económica de la entidad (dimensión transacción) y publicación de inversiones, exigencias informática, consulta amigable y transparencia de información (dimensión transformación) y la escala de medición es ordinal.

La segunda variable es gestión administrativa y su definición conceptual se expresa como la ejecución de actividades que permiten alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la toma de decisiones y la ejecución de proyecciones y acciones para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022) En términos de su definición operacional, se sigue a Asca et al. (2021) que establece como dimensiones de esta variable: planificación, organización, dirección y control. Los indicadores son: planificación de objetivos, inducción al personal, diseño de matriz FODA y planificación de metas de corto plazo (dimensión planificación), disposición de organigrama institucional, asignación de responsabilidades y clima laboral (dimensión organización), comunicación permanente, capacitaciones, reconocimientos y confianza (dimensión dirección) y supervisión y control de recursos (dimensión control) y la escala de medición es ordinal.

La población de la investigación se refiere a la totalidad de objetos, componentes y sujetos cuyas características que los agrupan se pueden medir para caracterizar y comprender la realidad existente (Carhuancho et al., 2019). En este estudio, se seleccionó como población la cantidad de 40 servidores públicos administrativos de la indicada municipalidad.

Visto que la población reviste un tamaño pequeño (tiene un carácter finito), se ha decidido seleccionar esa cantidad para el estudio, lo que se conoce como una muestra censal (Baena, 2017).

En cuanto a los criterios de inclusión establecidos se consideraron: colaboradores con un año o más de prestación de servicios y colaboradores que realicen actividades administrativas. En referencia a los criterios de exclusión, se

han considerado: colaboradores en condición de vacaciones, permisos o ausentes por condiciones médicas y colaboradores que no deseen participar en el estudio.

Con respecto a las técnicas de obtención de información, en primer lugar, se tiene que comprenden el conjunto de métodos y procedimientos requeridos para coleccionar la información requerida en un estudio determinado (Hernández-Samp y Mendoza, 2018). Así, se seleccionó la encuesta que es un procedimiento de investigación social enfocada en la exploración, búsqueda y recogida de información de cada variable, mediante planteamientos que han sido predefinidos con anterioridad y que se presentarán a cada sujeto directamente (Carhuancho et al., 2019).

En términos del instrumento, se adoptó el cuestionario que se refiere a una colección de preguntas o planteamientos estandarizados que busca la medición de indicadores de cada variable y cuyas respuestas se completan en una hoja de preguntas. De esta manera, en esta oportunidad se destinó un instrumento para la medición de gobierno electrónico y otro para la gestión administrativa, con una escala de Likert de cinco categorías.

El instrumento de gobierno electrónico es tomado del estudio de Valverde (2021), el cual fue calificado positivamente por el juicio de tres expertos, tuvo una confiabilidad de $\alpha = 0.882$ y contiene 17 ítems. Por otro lado, el instrumento de gestión administrativa es tomado del estudio de Palomino (2024), aprobado por el juicio de tres expertos, tuvo una confiabilidad de $\alpha = 0.987$ y contiene 20 ítems.

En cuanto a la validez de un instrumento, que comprende su capacidad de medir de forma apropiada la variable seleccionada, se procedió a aplicar dos tipos de validez, una de contenido, en la cual un grupo de expertos calificaron la coherencia, relevancia y pertinencia de cada ítem, encontrando que ambos cuestionarios fueron valorados con la condición de aplicables (ver anexo 3).

La otra validez fue de constructo donde se aplicó AFE con el test de esfericidad de Bartlett (Morata et al., 2015) y la prueba de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) (Jordan, 2021).

De esta manera, para el instrumento que mide la variable gobierno electrónico se obtuvo una medida de KMO de 0.733, el cual estando entre 0.7 y 0.9 (Morata et al., 2015), señala que la muestra es adecuada para el análisis de los componentes de la variable. Además, el valor del test de esfericidad de Bartlett fue

$X^2 = 642.255$ con $gl = 136$ y $p < 0.001$, lo que confirma que el modelo es idóneo para el análisis factorial (Jordan, 2021).

En cuanto al instrumento que mide la variable gestión administrativa se obtuvo una medida de KMO de 0.851, el cual estando entre 0.7 y 0.9 (Morata et al., 2015), señala que la muestra sea adecuada para el análisis de los componentes de la variable. Además, el valor del test de esfericidad de Bartlett fue $X^2 = 817.078$ con $gl = 190$ y $p < 0.001$, lo que confirma que el modelo es idóneo para el análisis factorial (Jordan, 2021).

Por su parte la confiabilidad, expresada como una cualidad del instrumento de reproducir resultados semejantes en aplicaciones sucesivas a una misma muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), fue medida con el α de Cronbach, el cual debe arrojar un valor mayor o igual a 0.700 para que sea considerado como fiable. En este caso se obtuvo un $\alpha = 0.920$ para la variable que mide gobierno electrónico y $\alpha = 0.959$ para el cuestionario que mide gestión administrativa, lo que indica que son confiables.

Una vez solicitada y aprobada la autorización para realizar el estudio en la municipalidad, se procedió a aplicar los instrumentos, los cuales previamente habían sido validados y medidos su confiabilidad. Luego de aplicar, cada cuestionario, los resultados fueron reportados en una base de datos a Microsoft Excel, donde se verificará su completitud.

Seguidamente, se exportaron a SPSS v.28.0, para el análisis estadístico descriptivo que constó de la medición de frecuencias de cada rango de las variables (distribución de frecuencia absoluta y porcentual) e inferencial basado en la medición de la correlación entre las variables. Para tal fin, primero se evaluó la normalidad de las variables con el uso del estadígrafo de Shapiro-Wilk al 5% de significancia, visto que esta prueba es más eficiente en muestras pequeñas (por debajo de 60 unidades). Como las variables fueron normales se empleó la prueba de asociación lineal de Pearson al 5% de significancia.

En esta investigación se emplearon distintos aspectos éticos, considerados en el código de ética de la universidad en su artículo 3, como beneficencia (procurando el beneficio de la municipalidad y sus colaboradores), autonomía (cada participante fue libre de participar o no), competencia profesional y científica (aplicación rigurosa de los métodos científicos), cuidado al medio ambiente y

biodiversidad (haciendo uso responsable del papel y material de oficina; así como de la energía eléctrica), integridad humana (respecto al ser humano), justicia (tratando a todos los encuestados sin distinción), libertad (el estudio se ha hecho dentro del interés académico y no económico), no maleficencia (cuidado de la integridad de las personas), respecto a la propiedad intelectual (uso de las normas APA en su 7ma edición y parafraseo para evitar el plagio), responsabilidad (se asume la responsabilidad de la información presentada), transparencia (información divulgada con estricto uso de metodologías válidas y replicables) y precaución (cuidado de la integridad de los colaboradores y de sus percepciones).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa

			Gestión administrativa
R de Pearson	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	0.684*
		Sig. (bilateral)	< 0.001
		N	40

Nota: A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos y, de acuerdo con la tabla 1; visto que $p < 0.001$, se confirma la H1 (se niega H0), por lo que se constata la relación entre e-gobierno y gestión administrativa en la referida municipalidad. Además, conforme al valor de $r = 0.684$, se determinó una relación positiva media entre estas variables.

Para el contraste de la hipótesis general, se partió de:

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que p valor > 0.05 y se niega la H0, cuando p valor < 0.05 .

En este sentido, el resultado alcanzado señala que en la medida que se incrementa la adopción del gobierno electrónico en la referida municipalidad, entonces se observará una mejora en la gestión administrativa.

Tabla 2

Frecuencias de variable gestión administrativa

Niveles	Gestión administrativa									
	Planificación		Organización		Dirección		Control			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	6	15.0	11	27.5	9	22.5	13	32.5	9	22.5
Regular	17	42.5	15	37.5	15	37.5	13	32.5	19	47.5
Bueno	17	42.5	14	35.0	16	40.0	14	30.0	12	30.0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Nota: De acuerdo con la tabla 2, conforme a los resultados del empleo del cuestionario a la muestra de 40 colaboradores de la referida municipalidad, se apreció que el 42.5% de los encuestados califica la gestión administrativa como regular. Esto refleja las necesidades de mejoras en las distintas instancias de la gestión administrativa de la municipalidad que no solo se vincula con las actividades de dirección y suministro de los recursos existentes para la atención de las comunidades, sino con la planificación y la rendición de cuentas; así como, con la forma cómo se atienden a los ciudadanos y la forma organizativa de esa entidad.

En cuanto a sus dimensiones, la valoración otorgada por los consultados destacó que el nivel de la dimensión planificación fue regular (37.5%), el de la dimensión organización fue bueno (40.0%), el de dimensión la dirección fue regular (32.5%) y el de la dimensión control también fue regular (47.5%). Se observa, por lo tanto, que las debilidades más notorias se presentan en la dirección de la municipalidad, es decir, en la coordinación de los recursos y tareas para concretar las metas establecidas y en el desempeño de los cursos de acción establecidos que aseguran evitar desviarse de los objetivos planteados.

Tabla 3

Frecuencias de variable gobierno electrónico

Niveles	Gobierno electrónico		Presencia		Interacción		Transacción		Transformación	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
	Bajo	6	15.0	23	57.5	14	35.0	8	20.0	10
Moderado	29	62.5	15	37.5	22	55.0	18	45.0	20	50.0
Alto	9	22.5	2	5.0	4	10.0	14	35.0	10	25.0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Nota: De acuerdo con la tabla 3, conforme a los resultados del empleo del cuestionario a la muestra de 40 colaboradores de la referida municipalidad, se apreció que el 62.5% de los encuestados califica el gobierno electrónico en un nivel de aplicación moderado. Este resultado describe que debe profundizarse el empleo de las TIC dentro de esta instancia gubernamental local con miras a mejorar de forma cualitativa y cuantitativa sus procesos internos y externos, dentro de ellos, lo relativo a la atención de las necesidades de los ciudadanos.

En cuanto a la adopción de sus dimensiones, la valoración otorgada por los consultados destacó que el nivel de la dimensión presencia fue bajo (57.5%), el de la dimensión interacción fue moderado (55.0%), el de la dimensión transacción fue moderado (45.0%) y el de la dimensión control también fue moderado (50.0%). Así, la calificación más baja se observó en la dimensión presencia, lo cual refleja que el ente municipal no utiliza las plataformas digitales existentes para divulgar contenido de interés para el ciudadano.

Tabla 4

Relación entre gobierno electrónico y dimensión planificación

			Planificación
R de	Gobierno	Coeficiente de correlación	0.511*
Pearson	electrónico	Sig. (bilateral)	< 0.001
		N	40

Nota: A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos y, de acuerdo con la tabla 4; visto que $p < 0.001$, se confirma la H1 (se niega H0), por lo que se constata la relación entre e-gobierno y planificación en la referida municipalidad. Además, conforme al valor de $r = 0.511$, se determinó una relación positiva media entre estas variables.

Para el contraste de la primera hipótesis específica, se partió de:

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que $p \text{ valor} > 0.05$ y se niega la H0, cuando $p \text{ valor} < 0.05$.

En este sentido, el resultado alcanzado señala que en la medida que se incrementa la adopción del gobierno electrónico en la referida municipalidad, entonces se observará una mejora en la planificación de la gestión administrativa.

Tabla 5*Relación entre gobierno electrónico y dimensión organización*

			Organización
R de	Gobierno	Coefficiente de correlación	0.626*
Pearson	electrónico	Sig. (bilateral)	< 0.001
			N
			40

Nota: A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos y, de acuerdo con la tabla 5; visto que $p < 0.001$, se confirma la H1 (se niega H0), por lo que se constata la relación entre e-gobierno y organización en la referida municipalidad. Además, conforme al valor de $r = 0.626$, se determinó una relación positiva media entre estas variables.

Para el contraste de la segunda hipótesis específica, se partió de:

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que $p \text{ valor} > 0.05$ y se niega la H0, cuando $p \text{ valor} < 0.05$.

En este sentido, el resultado alcanzado señala que en la medida que se incrementa la adopción del gobierno electrónico en la referida municipalidad, entonces se observará una mejora en la organización de la gestión administrativa.

Tabla 6*Relación entre gobierno electrónico y dimensión dirección*

			Dirección
R de	Gobierno	Coefficiente de correlación	0.645*
Pearson	electrónico	Sig. (bilateral)	< 0.001
			N
			40

Nota: A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos y, de acuerdo con la tabla 6; visto que $p < 0.001$, se confirma la H1 (se niega H0), por lo que se constata la relación entre e-gobierno y dirección en la referida municipalidad. Además, conforme al valor de $r = 0.645$, se determinó una relación positiva media entre estas variables.

Para el contraste de la tercera hipótesis específica, se partió de:

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que p valor > 0.05 y se niega la H0, cuando p valor < 0.05.

En este sentido, el resultado alcanzado señala que en la medida que se incrementa la adopción del gobierno electrónico en la referida municipalidad, entonces se observará una mejora en la dirección de la gestión administrativa.

Tabla 7

Relación entre gobierno electrónico y dimensión control

			Control
R de	Gobierno	Coefficiente de correlación	0.555*
Pearson	electrónico	Sig. (bilateral)	< 0.001
N			40

Nota: A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos y, de acuerdo con la tabla 7; visto que $p < 0.001$, se confirma la H1 (se niega H0), por lo que se constata la relación entre e-gobierno y control en la referida municipalidad. Además, conforme al valor de $r = 0.555$, se determinó una relación positiva media entre estas variables.

Para el contraste de la cuarta hipótesis específica, se partió de:

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que p valor > 0.05 y se niega la H0, cuando p valor < 0.05.

En este sentido, el resultado alcanzado señala que en la medida que se incrementa la adopción del gobierno electrónico en la referida municipalidad, entonces se observará una mejora en el control de la gestión administrativa.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024. Se determinó en la tabla 1 una relación significativa, positiva y de intensidad media entre ellas, lo que significa que la primera variable gobierno electrónico influye significativamente en la segunda variable gestión administrativa.

En este sentido, desde el enfoque Modelo de TAM se observa la utilidad y facilidad de uso que implica las innovaciones tecnológicas actuales para prestar los servicios en instancias públicas, pero también dentro de sus actividades internas esto se vincula con acciones de eficiencia y eficacia en sus procesos administrativos (Quaye y Sneiders, 2020). Lo descrito guarda concordancia con los resultados de AlMulhim (2023) en unidades administrativas nacionales de Arabia Saudita con un $r^2 = 0.93$: así como, en los obtenidos por Palomino (2024) en un ente local con un $\rho = 0.628$ y por Balta (2021) en una universidad estatal donde el ρ también fue de 0.628. De igual modo, Abdel et al. (2023) obtuvieron una relación positiva entre estas mismas categorías en unidades administrativas públicas en Jordania, al encontrarse un $r^2 = 0.93$, siendo en dicho caso una relación más alta y este nivel de intensidad también fue constatado por Ogola y Nyaang'au (2021), en unidades administrativas nacionales, en la relación entre ambos conceptos con un $\rho = 0.746$.

Otras investigaciones donde se obtuvieron una asociación directa y alta entre dichas categorías fueron la de Calderón (2021) en la dirección del gobierno de San Martín (Perú) con un $\rho = 0.961$, la de Valverde (2021) desarrollada en una dirección educativa de Áncash con un $\rho = 0.869$ y la de Paco (2021) en una gerencia municipal de Yauli, donde la asociación también fue positiva y alta con un $\rho = 0.773$. En estos casos donde la relación es más alta, se aprecia que el nivel de adopción del gobierno electrónico es mayor y, por ende, se ha logrado la optimización de procesos, eficacia, uso transparente de recursos públicos y rendición de cuentas gubernamental (Utama, 2020). En cambio, la intensidad de la relación entre ambas categorías en el estudio de Sulistiawaty et al. (2021) en instituciones públicas de Indonesia, aunque positiva, fue débil con $\rho = 0.296$.

En este caso, el nivel bajo de relación, explicado desde la TAM, refleja una baja importancia de la intención de uso de las TIC en estas entidades públicas

(Quaye y Sneiders, 2020). Desde lo metodológico, las discrepancias observadas en la intensidad de las relaciones entre e-gobierno y gestión administrativa en distintos organismos, obedece no solo a las discrepancias entre los niveles de adopción de estas variables como se verá más adelante en esta interpretación comparativa, sino que la intensidad de una relación bivariada (entre dos variables) está afectada por otros factores dentro del contexto institucional.

De esta manera, se encontró que la gestión administrativa también está asociada con determinantes como la motivación, la gestión presupuestal o el clima organizacional, lo cual no ha sido contemplado en esta investigación. Además, con base en la teoría de procesos y sistemas sociotécnicos se aprecia en esta municipalidad que el e-gobierno ha comenzado a propiciar un mejor arreglo y desempeño institucional que se observa en los procesos, cultura y comportamiento del personal involucrado dentro de esa entidad, ya que el uso de las TIC ha optimizado parcialmente cada subsistema y conllevado a un clima enfocado en el éxito (AlMulhim, 2023).

Con relación al objetivo específico inicial: establecer el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Luego de procesar los datos derivados del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se constató que se ubicó en el nivel regular (42.5%), al igual que sus dimensiones planificación (37.5%), dirección (32.5%) y control (47.5%), mientras que su dimensión organización alcanzó el nivel bueno (40.0%). Esto en el marco de las teorías del buen gobierno y de la buena administración, refleja que las decisiones adoptadas en la municipalidad distrital no logran ser totalmente efectivas, plurales y participativas generando poca transparencia (Spano, 2016). El resultado anterior coincide con lo hallado por Ogola y Nyaang'au (2021), al obtener un nivel medio en la gestión de las unidades administrativas y con lo obtenido por Calderón (2021), al detallar un nivel medio de esta variable según el 44% de los consultados y, de igual modo, Balta (2021) obtuvo un nivel medio en estas variables con el 60.8% de la muestra consultada.

Este nivel medio reflejado en la gestión administrativa, tanto en la presente exploración como en los trabajos previos, refleja que la ejecución de actividades para generar un uso acorde de los recursos y la conducción efectiva de la gestión

hacia el bienestar ciudadano no se cumple a cabalidad (Neira et al., 2022). No obstante, este resultado contradice a lo obtenido por Abdel et al. (2023), quien encontró en su estudio que los ciudadanos calificaron la gestión administrativa en un nivel alto. Tampoco es similar a lo hallado por Paco (2021) donde la gestión administrativa se ubicó en el rango eficiente con el 64.3% de aceptación. Dicho resultado tampoco coincide con lo alcanzado por Valverde (2021) donde esta variable fue calificada por el 51.7% de los trabajadores como deficiente. Estas discrepancias radican en que no todas las entidades públicas logran un mejor control de las actividades para hacer más efectivo el manejo de los recursos valiosos y escasos (Nuñez et al., 2022).

En lo correspondiente al segundo objetivo específico: establecer el nivel de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Luego de procesar los datos recogidos del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se apreció que los consultados evaluaron su aplicación como moderada (62.5%), al igual que a sus dimensiones interacción (55.0%), transacción (45.0%) y transformación (50.0%); sin embargo, la dimensión presencia se calificó en el nivel bajo (57.5%). Este resultado comprueba que en este ente no se ha completado el uso de tecnologías en su gestión, ni tampoco en los sistemas autónomos o procesos desde el ámbito administrativo, teniendo una moderada incidencia en el quehacer de los empleados (Utama, 2020). El resultado anterior es similar a lo obtenido por Ogola y Nyaang'au (2021), al obtener un nivel medio en la adopción del e-gobierno y también al de Calderón (2021), encontrado con el 48% de los consultados. También, Balta (2021) encontró que esta variable fue clasificada como regular por el 50.0% de los participantes en su estudio. Sin embargo, este resultado no es similar a lo obtenido por Abdel et al. (2023), quien encontró en su estudio una valoración alta del gobierno electrónico, ni tampoco con lo alcanzado por Paco (2021) donde el e-gobierno fue calificado como adecuado, según el 75.0% de los encuestados. En estos casos de alta adopción del gobierno electrónico, se constata que este se ha constituido en una herramienta de cambio de las prácticas convencionales en la labor pública en esas unidades, convirtiéndolas en más eficientes y resilientes (Othman et al., 2020). En cambio, Valverde (2021) determinó que las actividades relacionadas con el e-gobierno

fueron calificadas como deficientes por el 59.2% de los encuestados. En estos casos donde la variable fue evaluada en los niveles más bajos, se constata que el e-gobierno no ha sido implementado exitosamente y, por tanto, no ha logrado romper con los procesos burocráticos o las cadenas de errores, así la actuación administrativa es disfuncional en su proceso de servir a usuarios internos y externos (Goloshchapova et al., 2023). Asimismo, los hallazgos obtenidos son similares a las evaluaciones generales en entidades públicas, estimándose que solo el 68.75% de las entidades tienen iniciativas importantes dentro del Plan de Gobierno Digital (Coronado y Estrada, 2022) y al 50% de adopción en las municipalidades del país, donde son evidentes una regular capacitación digital de los empleados o ausencia de la aplicación de las TIC para la reducción de la simplificación de trámites administrativos (Ramos et al., 2021).

Por otro lado, las razones que explican las diferencias entre estas evaluaciones en los estudios se explican, en parte, visto que en algunos estudios la muestra se conforma por ciudadanos, quienes generalmente tienen una percepción más baja del desempeño de las instituciones públicas que los propios colaboradores de esas entidades. A esto se agrega que el fortalecimiento de un Estado moderno y la consolidación de la gestión pública ha sido distinto entre países e incluso entre organismos de una misma nación, lo que genera que las fases de inclusión de TIC no sean similares.

Con referencia al tercer objetivo específico: determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque, 2024.

Después de procesar los datos recogidos del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se determinó que existe una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.511$ ($p < 0.05$). En este sentido, el e-gobierno se asocia de manera directa con una mejora de los procesos de establecimiento de estrategias y objetivos institucionales en la entidad, al permitir disponer de información consistente en bases de datos centralizadas de la gestión de la municipalidad (Mahar et al., 2020). Este es un hallazgo que concuerda con lo alcanzado por Palomino (2024), quien determinó también una vinculación positiva y media entre estas variables con un $\rho = 0.752$.

En atención al cuarto objetivo específico: determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión organización una municipalidad distrital, Lambayeque, 2024.

Después de procesar los datos recogidos del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se obtuvo una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.626$ ($p < 0.05$). Así, desde la teoría, se puede interpretar que con la adopción de las TIC en la gestión de la municipalidad es posible observar el diseño de mejores procesos para identificar, seleccionar y asignar recursos y el empleo de métodos que permitan un funcionamiento institucional adecuado (Anchelia et al., 2021). Esto coincide con lo obtenido en el estudio de Palomino (2024), al observarse cómo el e-gobierno se relaciona positiva y con una intensidad media con la organización, al hallarse un $\rho = 0.718$.

Con respecto al quinto objetivo específico: determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Después de procesar los datos recogidos del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se obtuvo una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.645$ ($p < 0.05$). Lo anterior se interpreta como una mejor adopción del gobierno electrónico en la municipalidad implica que la ejecución de la estrategia institucional tendría mayor efectividad, minimizando los esfuerzos y maximizando el bienestar en la municipalidad (Nguyen, 2020). En este sentido, en el estudio de Nani y Ali (2020) en instituciones públicas de Indonesia también se constató una relación positiva y media entre e-gobierno y la eficiencia ($\rho = 0.592$) y efectividad ($\rho = 0.743$) en la dirección. Asimismo, Palomino (2024) determinó una asociación positiva entre estos términos con un $\rho = 0.689$, siendo también de intensidad media.

En referencia al sexto objetivo específico: determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024.

Después de procesar los datos recogidos del cuestionario a colaboradores de la municipalidad, se obtuvo una relación significativa, positiva y media entre

gobierno electrónico y control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.555$ ($p < 0.05$). Esto tiene que ver con que la adopción de las TIC en las acciones públicas permite hacer un mejor seguimiento, al automatizar los procesos y centralizar la información que permita realizar el seguimiento al instante, con el diseño y evaluación de indicadores de medición de la gestión y su impacto (Mendivel et al., 2020). Esta asociación positiva y media entre gobierno electrónico y control fue hallada, asimismo, por Nani y Ali (2020); en dicho caso, el control fue medido por la rendición de cuentas con un $\rho = 0.652$ y la transparencia con $\rho = 0.417$. De igual modo, Palomino (2024) obtuvo este tipo de relación entre estos conceptos con un $\rho = 0.641$. Así, en el contexto del presente estudio, se refleja la necesidad de que en la municipalidad se mejoren las competencias digitales y se adopten los lineamientos del Plan de Gobierno Digital, lo cual permitiría que los ciudadanos puedan realizar trámites electrónicos y también que los colaboradores puedan realizar operaciones en línea.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe una relación significativa, positiva y de intensidad media entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.684$ ($p < 0.05$).
2. Asimismo, se concluyó que la variable gestión administrativa se clasificó en el nivel regular (42.5%), al igual que sus dimensiones planificación (37.5%), dirección (32.5%) y control (47.5%), mientras que su dimensión organización alcanzó el nivel bueno (40.0%).
3. Por otro lado, se concluyó que la variable gobierno electrónico se evaluó como moderada (62.5%), al igual que a sus dimensiones interacción (55.0%), transacción (45.0%) y transformación (50.0%), pero la dimensión presencia se calificó en el nivel bajo (57.5%).
4. Igualmente, se concluyó que existe una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y planificación en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.511$ ($p < 0.05$).
5. Adicionalmente, se concluyó que existe una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y organización en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.626$ ($p < 0.05$).
6. Además, se concluyó que existe una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y dirección en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.645$ ($p < 0.05$).
7. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa, positiva y media entre gobierno electrónico y control en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024 con un $r = 0.555$ ($p < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

Para realizar una medición más apropiada de la vinculación entre e-gobierno y resultado organizacional y contrastar con los resultados alcanzados, se recomienda a próximos investigadores aplicar el cuestionario también a ciudadanos que son usuarios o beneficiarios de la labor de la municipalidad.

Se sugiere a próximos investigadores realizar estudios sobre innovaciones (apps, sistemas de gestión y de apoyo) para el fortalecimiento de cada acción de índole administrativo en entidades públicas mediante la integración de datos y mejores protocolos de operatividad en los sistemas.

Se recomienda al encargado de la oficina de Informática de la municipalidad distrital, mejorar los canales digitales para la difusión de información de su desempeño, de la participación ciudadana en la verificación y de la atención electrónica para optimizar el desempeño institucional.

Se propone al Estado mejorar el Plan de Gobierno Digital, enfocándose en hacer seguimiento de que los recursos de las entidades públicas se organicen de tal forma que favorezcan el desarrollo nacional.

A la Contraloría General de la República, se le sugiere obligar al uso de canales de comunicación digitales para exhibir resultados y los usos de los recursos por parte de la municipalidad para mejorar su control de actividades administrativas.

REFERENCIAS

- Abdel, M., Ali, H., Mohammad, W., Abu, M., Jawabreh, O., & Ali, B. (2023). Impact of e-government applications on reducing administrative burden in delivering public service. *Information Sciences Letters*, 12(3), 1663–1671. <https://doi.org/10.18576/isl/120350>
- AlMulhim, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5(3), 1–9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación* (Editorial Patria, Ed.; 3era Edición).
- Balta, M. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63123>
- Calderón, J. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66800?show=full>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (UIDE, Ed.).
- Chen, L., & Aklidikou, A. (2020). Determinants of e-government adoption: Testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850–865. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>
- Coronado, M., & Estrada, A. (2022). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en

- tiempo de crisis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 191–199. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>
- Goloshchapova, T., Yamashev, V., Skornichenko, N., & Strielkowski, W. (2023). E-government as a key to the economic prosperity and sustainable development in the post-COVID era. *Economies*, 11(4), 112. <https://doi.org/10.3390/economies11040112>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw-Hill).
- Jordan, F. (2021). Valor de corte de los índices de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *Revista de Investigación En Psicología Social*, 7(1), 1–10. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/123/1232225009/html/>
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Luciano, R., Sotomayor, J., Vilca, J., Soto, M., Nolasco, E., Loayza, M., & Carbajal, K. (2022). Sistema de adquisiciones y contrataciones para la gestión eficiente de gobiernos locales. *Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática*, 2022(1), 181–186. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.181>
- Mahar, F., Ali, S., Jumani, A., & Khan, M. (2020). ERP System Implementation: planning, management, and administrative issues. *Indian Journal of Science and Technology*, 13(1), 106–122. <https://doi.org/10.17485/ijst/2020/v13i01/148982>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mendivel, G., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes,

- filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262–268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Morata, M., Holgado, F., Barbero, I., & Mendez, G. (2015). Análisis factorial confirmatorio. Recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error Tipo I de Ji-Cuadrado y RMSEA. *Acción Psicológica*, 12(1), 79–90. <https://doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Nani, D., & Ali, S. (2020). Determinants of effective e-procurement system: Empirical evidence from Indonesian local governments. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 33–50. <https://doi.org/10.24815/jdab.v7i1.15671>
- Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J., & García, M. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108–121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>
- Nguyen, T. (2020). Research function of planning in administrative works at modern offices. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 1(31), 235–242. [https://ideas.repec.org/a/scm/usvaep/v20y2020i1\(31\)p235-242.html](https://ideas.repec.org/a/scm/usvaep/v20y2020i1(31)p235-242.html)
- Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and Entrepreneurial*, 6(3), 83–96. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/300>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Ogola, C., & Nyaang'au. (2021). Evaluation of institutional determinants of e-government adoption in the National Government Administrative Units in Kenya: A case of Migori County. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 5(4), 25–48. <https://www.rsisinternational.org/journals/ijriss/Digital-Library/volume-5-issue-4/25-48.pdf>

- Othman, M., Razali, R., & Nasrudin, M. (2020). Key factors for e-government towards Sustainable Development Goals. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(6), 2864–1876. https://www.researchgate.net/publication/341509023_Key_Factors_for_E-Government_towards_Sustainable_Development_Goals
- 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 posgrado]. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/1cafbb4b-df8a-45e2-b081-421164955005>
- Palomino, S. (2024). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de Lima, 2023* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138582>
- Panduro, J., Mendez, M., Villavivencio, M., Holgado, A., Polo, B., Paredes, R., & Cárdenas, A. (2023). Administrative management and loyalty of associated companies in the Peruvian-Chilean chamber of commerce. *Journal of Namibian Studies*, 33(3), 1263–1278. <https://namibian-studies.com/index.php/JNS/article/view/2060/1407>
- Pérez, R., Pontones, C., & Núñez, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Quaye, J., & Sneider, E. (2020). E-government adoption: the role of perception of digital technology in the public service of Ghana. *2020 Seventh International Conference on EDemocracy & EGovernment (ICEDEG)*, 225–230. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG48599.2020.9096759>
- Ramos, A., Quispe, J., & Ventura, G. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929–9938. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045

- Samsor, A. (2021). Challenges and prospects of e-government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51–70. <https://doi.org/10.1108/ITPD-01-2020-0001>
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates Por La Historia*, 9(2), 147–181.
- Soto, C., & Vega, E. (2024). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima. *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations*, 2(217), 1–18. <https://proceedings.saludcyt.ar/index.php/piii/article/view/217>
- Spano, P. (2016). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Revista de La Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas*, 10(19), 123–149. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfd/article/view/5179>
- Sulistiawaty, T., Surahman, F., Puspaningrum, I., & Wicaksono, Y. (2021). The impact of knowledge management, administrative management, information Technology for e-government success. *Annals of R.S.C.B.*, 25(4), 12728–12741. <http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4206>
- Utama, A. (2020). The implementation of e-government in indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(7), 190–196. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- Valverde, J. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77957>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Vasquez, R., & Castellanos, O. (2023). Analysis of the classical management approach, a descriptive view. *International Journal of Applied Economics, Accounting and Management (IJAEAM)*, 1(1), 17–24. <https://doi.org/10.59890/ijaeam.v1i1.111>

Zhai, Y., & Gao, P. (2023). Socio-technical analysis of e-government: A case of Shenzhen in China. In CEUR (Ed.), *IFIP EGOV-CeDEM-EPART 2023* (pp. 1–12). CEUR. <https://ceur-ws.org/Vol-3449/paper9.pdf>

Gestión administrativa	Se define como ejecución de actividades que permiten alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la toma de decisiones y la ejecución de proyecciones y acciones para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022)	Se midió a través de un cuestionario compuesto por 20 ítems con escala de Likert que evalúa cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control	Transformación	Publicación de inversiones, exigencias informáticas, consulta amigable, transparencia de información	Ordinal
			Planificación	Planificación de objetivos, inducción al personal, diseño de matriz FODA, planificación de metas a cortos	
			Organización	Disposición de organigrama institucional, asignación de responsabilidades, clima laboral	
			Dirección	Comunicación permanente, capacitaciones, reconocimientos, confianza	
			Control	Supervisión, control de recursos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Seguidamente, se incluyen algunos planteamientos para evaluar el gobierno electrónico en la municipalidad, considerando la siguiente escala y colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO						
Presencia						
1	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones					
2	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución					
3	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo					
4	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web					
Interacción						
5	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado					
6	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo					
7	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información					
8	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso					
9	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales					

Transacción						
10	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externo					
11	La institución actualiza la información de los trámites administrativos					
12	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la institución					
13	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional					
Transformación						
14	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web					
15	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central					
16	Considera importante la información que se publica en consulta amigable					
17	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Seguidamente, se incluyen algunos planteamientos para evaluar la gestión administrativa en la municipalidad, considerando la siguiente escala y colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Planificación						
1	En la municipalidad se planifican las tareas y objetivos oportunamente					
2	En la municipalidad se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos institucionales					
3	En la municipalidad se programan capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales					
4	En la municipalidad se les indica a los trabajadores las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades					
5	En la municipalidad se establecen apropiadamente las metas institucionales					
6	En la municipalidad se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales					
Organización						
7	En la municipalidad se actualiza constantemente la estructura organizacional					
8	En la municipalidad se tienen claramente establecidas las jerarquías					

9	En la municipalidad se dispone del personal idóneo para el desempeño de los cargos asignados					
10	En la municipalidad se genera un adecuado ambiente de desarrollo organizacional que permite sentirse a gusto con la función que desempeña					
11	En la municipalidad se promueve un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades en los equipos de trabajo					
Dirección						
12	En la municipalidad se propicia una comunicación adecuada, fluida y oportuna					
13	En la municipalidad se promueve el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores					
14	En la municipalidad se entregan reconocimientos e incentivos a la labor eficiente del personal					
15	En la municipalidad se respaldan las opiniones, ideas y decisiones tomadas por los equipos de trabajos para contribuir al logro de las metas institucionales					
16	En la municipalidad, el liderazgo directivo influye positivamente en el logro de los objetivos organizacionales					
Control						
17	En la municipalidad se cuenta con una unidad de control interno					
18	En la municipalidad se realiza el monitoreo de las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones					
19	En la municipalidad se dispone de un inventario actualizado de los recursos que dispone					
20	En la municipalidad se realiza un control de calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

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

Chiclayo, 22 de mayo de 2024

**Sr. (a):
Mg. NATALIA CRUZ DOMÍNGUEZ**

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

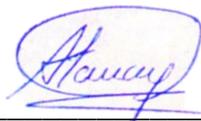
El título del proyecto de investigación es: “Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024”. Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



Arely Tamay Mundaca
DNI: 75404342

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gobierno electrónico. Se define como la aplicación de la tecnología de la información en la prestación de servicios gubernamentales, el intercambio de información, las transacciones de comunicación, la integración de gobierno a ciudadano (G2C), de gobierno a empresa (G2B), de gobierno a gobierno (G2G). varios sistemas autónomos, los procesos administrativos y las interacciones entre el gobierno y los empleados (G2E) (Goloshchapova et al., 2023)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Normas técnicas	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones	1	1	1	1	
	Necesidades de la institución	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución	1	1	1	1	
	Guías digitales	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo	1	1	1	1	
	Procedimiento en el portal web	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web	1	1	1	1	
Interacción	Contenido del portal web	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado	1	1	1	1	
	Diseño del portal web	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo	1	1	1	1	
	Difusión por correo	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información	1	1	1	1	
	Redes sociales	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso	1	1	1	1	
	Información relevante en	Considera importante la difusión	1	1	1	1	

	redes	de información a través de las redes sociales					
Transacción	Trámites en línea	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externo	1	1	1	1	
	Actualización de información	La institución actualiza la información de los trámites administrativos	1	1	1	1	
	Agilización de gestión	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la institución	1	1	1	1	
	Gestión económica de la entidad	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional	1	1	1	1	
Transformación	Publicación de inversiones	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web	1	1	1	1	
	Exigencias informáticas	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central	1	1	1	1	
	Consulta amigable	Considera importante la información que se publica en consulta amigable	1	1	1	1	
	Transparencia de información	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firma del experto

Gestión administrativa. Se define como la ejecución de actividades que permiten alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la toma de decisiones y la ejecución de proyecciones y acciones para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación de objetivos	En la municipalidad se planifican las tareas y objetivos oportunamente	1	1	1	1	
		En la municipalidad se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Inducción al personal	En la municipalidad se programan capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales	1	1	1	1	
	Diseño de matriz FODA	En la municipalidad se les indica a los trabajadores las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades	1	1	1	1	
	Planificación de metas a cortos	En la municipalidad se establecen apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales	1	1	1	1	
Organización	Disposición de organigrama institucional	En la municipalidad se actualiza constantemente la estructura organizacional	1	1	1	1	
	Asignación de responsabilidades	En la municipalidad se tienen claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	

	Capacitaciones	En la municipalidad se dispone del personal idóneo para el desempeño de los cargos asignados	1	1	1	1	
	Clima laboral	En la municipalidad se genera un adecuado ambiente de desarrollo organizacional que permite sentirse a gusto con la función que desempeña	1	1	1	1	
		En la municipalidad se promueve un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades en los equipos de trabajo	1	1	1	1	
Dirección	Comunicación permanente	En la municipalidad se propicia una comunicación adecuada, fluida y oportuna	1	1	1	1	
	Reconocimientos	En la municipalidad se promueve el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores	1	1	1	1	
		En la municipalidad se entregan reconocimientos e incentivos a la labor eficiente del personal	1	1	1	1	
	Confianza	En la municipalidad se respaldan las opiniones, ideas y decisiones tomadas por los equipos de trabajos para contribuir al logro de las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad, el liderazgo directivo influye positivamente en el logro de los objetivos organizacionales	1	1	1	1	
Control	Supervisión	En la municipalidad se cuenta con una unidad de control interno	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza el	1	1	1	1	

		monitoreo de las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones					
	Control de recursos	En la municipalidad se dispone de un inventario actualizado de los recursos que dispone	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza un control de calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

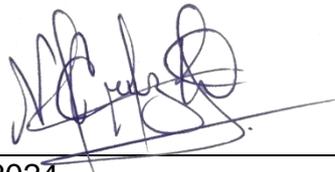
No aplicable

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO”
Objetivo del instrumento	Evaluar el gobierno electrónico en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	Natalia Cruz Domínguez
Documento de identidad	16725678
Años de experiencia en el área	Más de diez años trabajando en la Administración Pública
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	PEOT
Cargo	Apoyo en la Secretaria Técnica de los Procesos Administrativos Disciplinarios
Número telefónico	932747881
Firma	
Fecha	22/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA".
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	Natalia Cruz Domínguez
Documento de identidad	16725678
Años de experiencia en el área	Más de diez años trabajando en la Administración Pública
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	PEOT
Cargo	Apoyo en la Secretaría Técnica de los Procesos Administrativos Disciplinarios
Número telefónico	932747881
Firma	
Fecha	22/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CRUZ DOMINGUEZ**
Nombres **NATALIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16725678**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156584**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001492034



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 10/10/2023 10:57:40-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

Chiclayo, 22 de mayo de 2024

Sr.:

Mg. JUAN RUPERTO CASTELLANOS GONZÁLES

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

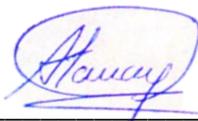
El título del proyecto de investigación es: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



Arely Tamay Mundaca
DNI: 75404342

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gobierno electrónico. Se define como la aplicación de la tecnología de la información en la prestación de servicios gubernamentales, el intercambio de información, las transacciones de comunicación, la integración de gobierno a ciudadano (G2C), de gobierno a empresa (G2B), de gobierno a gobierno (G2G). varios sistemas autónomos, los procesos administrativos y las interacciones entre el gobierno y los empleados (G2E) (Goloshchapova et al., 2023)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Normas técnicas	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones	1	1	1	1	
	Necesidades de la institución	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución	1	1	1	1	
	Guías digitales	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo	1	1	1	1	
	Procedimiento en el portal web	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web	1	1	1	1	
Interacción	Contenido del portal web	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado	1	1	1	1	
	Diseño del portal web	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo	1	1	1	1	
	Difusión por correo	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información	1	1	1	1	
	Redes sociales	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso	1	1	1	1	

	Información relevante en redes	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales	1	1	1	1	
Transacción	Trámites en línea	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externo	1	1	1	1	
	Actualización de información	La institución actualiza la información de los trámites administrativos	1	1	1	1	
	Agilización de gestión	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la institución	1	1	1	1	
	Gestión económica de la entidad	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional	1	1	1	1	
Transformación	Publicación de inversiones	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web	1	1	1	1	
	Exigencias informáticas	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central	1	1	1	1	
	Consulta amigable	Considera importante la información que se publica en consulta amigable	1	1	1	1	
	Transparencia de información	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Juan Roberto Castellanos Gonzales
 ABOGADO
 ICAJ Nº 8493

Firma del experto

Gestión administrativa. Se define como la ejecución de actividades que permiten alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la toma de decisiones y la ejecución de proyecciones y acciones para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación de objetivos	En la municipalidad se planifican las tareas y objetivos oportunamente	1	1	1	1	
		En la municipalidad se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Inducción al personal	En la municipalidad se programan capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales	1	1	1	1	
	Diseño de matriz FODA	En la municipalidad se les indica a los trabajadores las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades	1	1	1	1	
	Planificación de metas a cortos	En la municipalidad se establecen apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales	1	1	1	1	
Organización	Disposición de organigrama institucional	En la municipalidad se actualiza constantemente la estructura organizacional	1	1	1	1	
	Asignación de responsabilidades	En la municipalidad se tienen claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	

	Capacitaciones	En la municipalidad se dispone del personal idóneo para el desempeño de los cargos asignados	1	1	1	1	
	Clima laboral	En la municipalidad se genera un adecuado ambiente de desarrollo organizacional que permite sentirse a gusto con la función que desempeña	1	1	1	1	
		En la municipalidad se promueve un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades en los equipos de trabajo	1	1	1	1	
Dirección	Comunicación permanente	En la municipalidad se propicia una comunicación adecuada, fluida y oportuna	1	1	1	1	
	Reconocimientos	En la municipalidad se promueve el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores	1	1	1	1	
		En la municipalidad se entregan reconocimientos e incentivos a la labor eficiente del personal	1	1	1	1	
	Confianza	En la municipalidad se respaldan las opiniones, ideas y decisiones tomadas por los equipos de trabajos para contribuir al logro de las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad, el liderazgo directivo influye positivamente en el logro de los objetivos organizacionales	1	1	1	1	
Control	Supervisión	En la municipalidad se cuenta con una unidad de control interno	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza el	1	1	1	1	

		monitoreo de las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones					
	Control de recursos	En la municipalidad se dispone de un inventario actualizado de los recursos que dispone	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza un control de calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Juan Roberto Castellanos Gonzalez
 ABOGADO
 I CAL N° 8607

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO”
Objetivo del instrumento	Evaluar el gobierno electrónico en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	JUAN RUPERTO CASTELLANOS GONZÁLES
Documento de identidad	46110093
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERÚ
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE
Cargo	SECRETARIO GENERAL
Número telefónico	936611010
Firma	
Fecha	22/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA”.
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	JUAN RUPERTO CASTELLANOS GONZÁLES
Documento de identidad	46110093
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERÚ
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE
Cargo	SECRETARIO GENERAL
Número telefónico	936611010
Firma	
Fecha	22/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASTELLANOS GONZALES**
Nombres **JUAN RUPERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46110093**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **CORDOVA CAYO DANIEL ADOLFO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **08/04/24**
Resolución/Acta **0212-2024-UCV**
Diploma **052-239888**
Fecha Matrícula **29/08/2022**
Fecha Egreso **29/01/2024**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001905677



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/05/2024 14:33:12-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

Chiclayo, 22 de mayo de 2024

Sr.:
Mg. BEQUER LAFAYETTE SILVA MELENDEZ

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

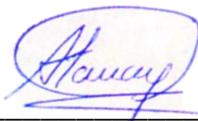
El título del proyecto de investigación es: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



Arely Tamay Mundaca
DNI: 75404342

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gobierno electrónico. Se define como la aplicación de la tecnología de la información en la prestación de servicios gubernamentales, el intercambio de información, las transacciones de comunicación, la integración de gobierno a ciudadano (G2C), de gobierno a empresa (G2B), de gobierno a gobierno (G2G). varios sistemas autónomos, los procesos administrativos y las interacciones entre el gobierno y los empleados (G2E) (Goloshchapova et al., 2023)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presencia	Normas técnicas	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones	1	1	1	1	
	Necesidades de la institución	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución	1	1	1	1	
	Guías digitales	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo	1	1	1	1	
	Procedimiento en el portal web	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web	1	1	1	1	
Interacción	Contenido del portal web	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado	1	1	1	1	
	Diseño del portal web	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo	1	1	1	1	
	Difusión por correo	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información	1	1	1	1	
	Redes sociales	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso	1	1	1	1	

	Información relevante en redes	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales	1	1	1	1	
Transacción	Trámites en línea	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externo	1	1	1	1	
	Actualización de información	La institución actualiza la información de los trámites administrativos	1	1	1	1	
	Agilización de gestión	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la institución	1	1	1	1	
	Gestión económica de la entidad	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional	1	1	1	1	
Transformación	Publicación de inversiones	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web	1	1	1	1	
	Exigencias informáticas	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central	1	1	1	1	
	Consulta amigable	Considera importante la información que se publica en consulta amigable	1	1	1	1	
	Transparencia de información	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

Gestión administrativa. Se define como la ejecución de actividades que permiten alcanzar determinados resultados de forma eficiente y económica (haciendo el mejor uso posible de los recursos), que favorezcan a la evolución positiva de la entidad mediante fases sucesivas de conducción efectiva a través de un buen control de las áreas de trabajo, de la toma de decisiones y la ejecución de proyecciones y acciones para el bienestar del ciudadano (Neira et al., 2022)

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación de objetivos	En la municipalidad se planifican las tareas y objetivos oportunamente	1	1	1	1	
		En la municipalidad se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Inducción al personal	En la municipalidad se programan capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales	1	1	1	1	
	Diseño de matriz FODA	En la municipalidad se les indica a los trabajadores las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades	1	1	1	1	
	Planificación de metas a cortos	En la municipalidad se establecen apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales	1	1	1	1	
Organización	Disposición de organigrama institucional	En la municipalidad se actualiza constantemente la estructura organizacional	1	1	1	1	
	Asignación de responsabilidades	En la municipalidad se tienen claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	

	Capacitaciones	En la municipalidad se dispone del personal idóneo para el desempeño de los cargos asignados	1	1	1	1	
	Clima laboral	En la municipalidad se genera un adecuado ambiente de desarrollo organizacional que permite sentirse a gusto con la función que desempeña	1	1	1	1	
		En la municipalidad se promueve un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades en los equipos de trabajo	1	1	1	1	
Dirección	Comunicación permanente	En la municipalidad se propicia una comunicación adecuada, fluida y oportuna	1	1	1	1	
	Reconocimientos	En la municipalidad se promueve el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores	1	1	1	1	
		En la municipalidad se entregan reconocimientos e incentivos a la labor eficiente del personal	1	1	1	1	
	Confianza	En la municipalidad se respaldan las opiniones, ideas y decisiones tomadas por los equipos de trabajos para contribuir al logro de las metas institucionales	1	1	1	1	
		En la municipalidad, el liderazgo directivo influye positivamente en el logro de los objetivos organizacionales	1	1	1	1	
Control	Supervisión	En la municipalidad se cuenta con una unidad de control interno	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza el	1	1	1	1	

		monitoreo de las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones					
	Control de recursos	En la municipalidad se dispone de un inventario actualizado de los recursos que dispone	1	1	1	1	
		En la municipalidad se realiza un control de calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO”
Objetivo del instrumento	Evaluar el gobierno electrónico en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	Bequer Lafayette Silva Meléndez
Documento de identidad	47057652
Años de experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración de Negocios – MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE
Cargo	Responsable de Omaped
Número telefónico	979886491
Firma	
Fecha	22/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA”.
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la municipalidad
Nombres y apellidos del experto	Bequer Lafayette Silva Meléndez
Documento de identidad	47057652
Años de experiencia en el área	1
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración de Negocios – MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD
Cargo	Gestor de Policlínicos y Hospitales
Número telefónico	979886491
Firma	
Fecha	22/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA MELENDEZ**
Nombres **BEQUER LAFAYETTE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47057652**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **14/10/19**
Resolución/Acta **0319-2019-UCV**
Diploma **052-070813**
Fecha Matriculación **09/10/2017**
Fecha Egreso **15/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001905670



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/05/2024 14:07:12-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable: Gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.920	17

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.733
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	642.255
	gl	136
	Sig.	<.001

Variable: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	20

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.851
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	817.078
	gl	190
	Sig.	<.001

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024*

Investigadora: *Arely Tamay Mundaca*

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024*”, cuyo objetivo es *determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio *Programa Académico de Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Chiclayo*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Municipalidad Distrital de Chongoyape*.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Permitirá entender como la adopción de TIC en las municipalidades debe enfocarse en mejorar la calidad del servicio al usuario, acercar al ciudadano a la gestión pública y usar mejor los recursos públicos.

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
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de la *Municipalidad Distrital de Chongoyape*. 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 la Investigadora *Arely Tamay Mundaca* email: *arely.200015@gmail.com* y asesor *Dr. Moisés David Reyes Pérez* email: *mdreyesp@ucvvirtual.edu.pe*.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio ARELY TAMAY MUNDACA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LAMBAYEQUE 2024 /100 18 de 48



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque 2024

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

AUTORA:
Tamay Mundaaca, Arely (orcid.org/0000-0003-2021-9643)

ASESORES:
Dr. Reyes Pérez, Moisés David (orcid.org/0000-0002-9428-8985)
Dr. Centurión Cabanillas Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	8 %
2	Entregado a Universida...	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	repositorio.uct.edu.pe	1 %
5	Menciones López-Sáez...	<1 %
6	www.uooc.edu	<1 %
7	repositorio.ulima.edu.pe	<1 %
8	renati.sunedu.gob.pe	<1 %
9	www.gloobal.net	<1 %
10	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
11	www.grafati.com	<1 %

Anexo 7. Análisis complementario

Para el establecimiento del tipo de prueba a aplicar en el contraste de hipótesis (paramétrica o no), se analizó la normalidad de las variables según la prueba de Shapiro-Wilk, basándose en la siguiente hipótesis:

H0: Ausencia de normalidad en la variable.

H1: Presencia de normalidad en la variable.

Regla de decisión: Se certifica la H0, en caso de que p valor < 0.05 y se niega la H0, cuando p valor > 0.05.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables

Variable	Estadístico	Frecuencia	p
V1: Gobierno electrónico	0.093	40	0.200
V2: Gestión administrativa	0.125	40	0.116

De acuerdo con la tabla 9; visto que, en la prueba aplicada, los valores de significancia fueron $p = 0.200$ para la variable gobierno electrónico y $p = 0.116$ para la variable gestión administrativa, siendo en ambos casos $p > 0.05$, se refutó H0 y, por ende, ambos conceptos son normales y se procedió a aplicar la prueba de significancia de Pearson.

PROPUESTA

1.1. Título de la propuesta

Programa de mejoras en la adopción del gobierno electrónico para fortalecer la gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque.

1.2. Fundamentación

La presente propuesta se fundamenta en lograr una gestión administrativa en la municipalidad sustentada en el uso de recursos TIC a los fines de incrementar su eficiencia y eficacia, conllevando al desarrollo de actividades de planeación enmarcadas en la disponibilidad y centralización de información, la dirección organizada de recursos que implique una reorientación hacia las actividades que generen mayor impacto a las comunidades, una organización más efectiva y flexible que se adecúe a las condiciones del entorno y responda ante eventualidades de cualquier índole y actividades de control exhaustivas que ayuden a evidenciar y ajustar la acción ante fallas.

Esta propuesta se centra en la teoría de procesos y sistemas sociotécnicos a los fines de realizar arreglos y mejoras institucionales en los procesos, cultura y comportamiento del personal involucrado dentro de esa entidad, ya que el uso de las TIC optimizará cada subsistema y conllevará a un clima enfocado en el éxito (AIMulhim, 2023).

Además, se propone que la municipalidad adopte el Modelo de Aceptación de Tecnología [TAM] al reconocer la utilidad y facilidad de uso que implica las innovaciones tecnológicas actuales en la prestación de servicios y en la gestión interna, lo que permite vincular la satisfacción externa con acciones de eficiencia y eficacia en sus procesos administrativos (Quaye y Sneider, 2020).

Así, la propuesta se sustenta en el estudio realizado, cuyas variables examinadas fueron: gobierno electrónico y gestión administrativa. En este sentido, se ha comprobado la existencia de una relación significativa, positiva y de intensidad media entre ambos conceptos; además, para el 42.5% de los consultados, la gestión administrativa se ubica en el nivel regular y el 62.5% considera que el e-gobierno es moderado en esa entidad, requiriéndose de mejoras en ambos conceptos. Finalmente, la propuesta es viable técnica y operativamente, demostrando su fácil aplicación.

1.3. Objetivo de la propuesta

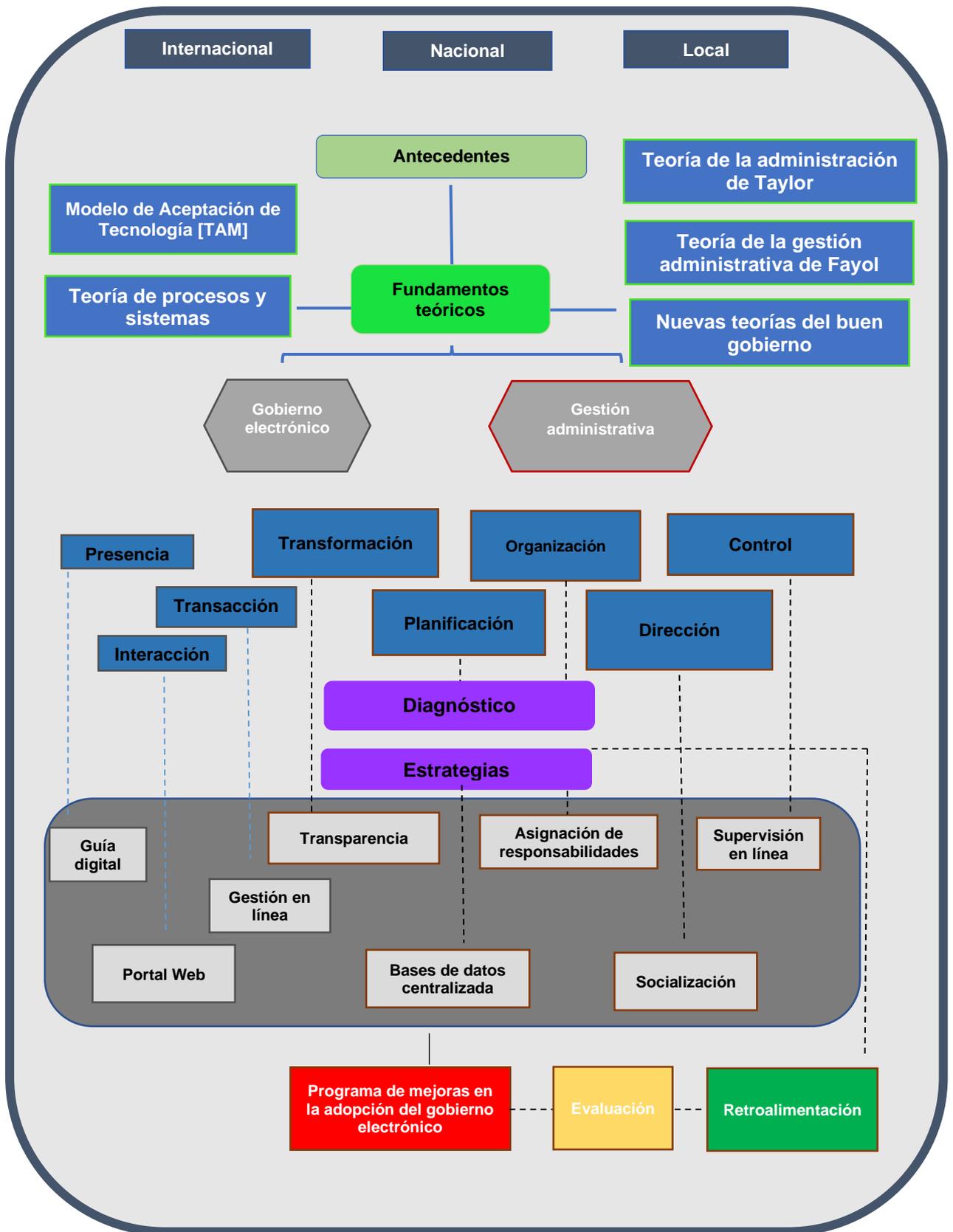
El objetivo general de la propuesta es desarrollar un programa de mejoras en la adopción del gobierno electrónico para fortalecer la gestión administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque y específicos: (i) promover el uso de herramientas de gobierno electrónico para mejorar la gestión administrativa de la municipalidad, (ii) proporcionar un programa de mejoras en la adopción del gobierno electrónico en la municipalidad y (iii) diseñar estrategias de implementación del programa de mejoras en la adopción del gobierno electrónico en la municipalidad.

1.4. Estructura del modelo

En la figura 1 se presenta el modelo de la propuesta.

Figura 1

Diseño de la propuesta



1.5. Metodología

Las debilidades observadas en torno a esta problemática se presentan en la tabla 10.

Tabla 10

Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta

Dimensiones	Problemática existente	Acción	Beneficios	Beneficiados
Presencia	No se dispone de una guía digital	Elaborar un manual de normas y procedimientos de uso de TIC	Lograr mayor comprensión en el uso de las TIC	
Interacción	El portal Web está desactualizado	Mejorar el portal Web con información de la municipalidad	Disponer de un espacio para promocionar la información de la municipalidad	
Transacción	Gestión en línea	Desarrollar una plataforma para atención en línea	Reducir tiempo y costos de traslado a los ciudadanos por trámite	
Transformación	Transparencia	Incluir un portal de transparencia	Mejorar la rendición de cuentas	Colaboradores de la municipalidad
Planificación	Base de datos centralizada	Desarrollar un sistema de gestión de información centralizado	Disponer datos actualizados para la planificación	Ciudadanos.
Organización	Asignación de responsabilidades	Incluir en el manual de cargo las actividades inherentes al uso de las TIC	Mejorar las competencias digitales de los empleados	
Dirección	Socialización	Diseñar una campaña interna y externa sobre las adopciones implementadas	Comunicar los avances y resultados del gobierno electrónico	
Control	Supervisión en línea	Incluir en el sistema de gestión un módulo para evaluar el desempeño	Mejorar la eficiencia y eficacia	

1.6. Cronograma

En la tabla 11 se presenta el cronograma de actividades.

Tabla 11

Cronograma de actividades

N°	Acciones	Actividades	Año 2025											
			3	4	5	6	7	8	9	10				
1	Elaborar un manual de normas y procedimientos de uso de TIC	Diseño de manual	■	■										
2	Mejorar el portal Web con información de la municipalidad	Actualización del portal		■	■									
3	Desarrollar una plataforma para atención en línea	Desarrollo de plataforma en línea		■	■	■	■							
4	Incluir un portal de transparencia	Incorporación de portal de transparencia.		■	■	■	■							
5	Desarrollar un sistema de gestión de información centralizado	Desarrollo de sistema de gestión		■	■	■	■							
6	Incluir en el manual de cargo las actividades inherentes al uso de las TIC	Ajustes del manual de cargo	■	■										
7	Diseñar una campaña interna y externa sobre las adopciones implementadas	Implementación de campaña de divulgación.						■	■	■	■	■	■	
8	Incluir en el sistema de gestión un módulo para evaluar el desempeño	Desarrollo de un módulo para evaluar desempeño										■	■	■

1.7. Presupuesto

En la tabla 12 se presenta el presupuesto.

Tabla 12

Presupuesto

N°	Acciones	Costo (S/.)
1	Elaborar un manual de normas y procedimientos de uso de TIC	2,000
2	Mejorar el portal Web con información de la municipalidad	5,000
3	Desarrollar una plataforma para atención en línea	10,000
4	Incluir un portal de transparencia	2,500
5	Desarrollar un sistema de gestión de información centralizado	10,000
6	Incluir en el manual de cargo las actividades inherentes al uso de las TIC	500
7	Diseñar una campaña interna y externa sobre las adopciones implementadas	2,500
8	Incluir en el sistema de gestión un módulo para evaluar el desempeño	2,500
Total		39,500