



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno electrónico y gestión administrativa de la  
subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad  
distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORAS:**

Br. Cáceres López, Rosario Blanca

Br. Valdivia Oroya de Rodríguez, Nery Betty

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry

**SECCIÓN:**

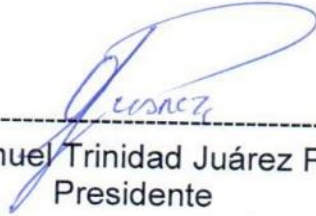
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

PERÚ – 2018

**PÁGINA DEL JURADO**



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Juárez".

---

Dr. Manuel Trinidad Juárez Pinto  
Presidente



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. Pérez Ramos".

---

Dr. Alfonso Celestino Pérez Ramos  
Secretaria



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "H. Villacorta".

---

Dr. Henry Villacorta Valencia  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi esposo Miguel y mis hijos Janho y Gabriel por su apoyo incondicional y por ser mi empuje.

A mi padre Huber, mi madre Betty y mi hermano Hubert, por estar siempre presente en mi vida.

A mis compañeros de clase con los que compartí gratos momentos y experiencias.

Br. Nery B. Valdivia Oroya

A mis padres Jaime y Blanca por ser mi empuje y el modelo de quien soy. Y a mi hija Silvana por ser mi motivación.

Br. Rosario B. Cáceres López

## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento sincero a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en especial a nuestro asesor Mag. Henry Villacorta Valencia por su apoyo, sugerencias y consejos que permitieron la culminación de nuestro trabajo de investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Honorables miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada: “Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y gestión administrativa en el distrito Jacobo Hunter, 2018, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	I
Dedicatoria .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	IV
PRESENTACIÓN .....	V
ÍNDICE .....	VI
Índice de tablas .....	VIII
Índice de figuras .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio .....	32
1.6 Hipótesis .....	33
1.7 Objetivos .....	34
II. MÉTODO .....	36
2.1 Diseño de investigación .....	36
2.2 Variables, operacionalización .....	36
a. Población y muestra .....	41
b. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
c. Métodos de análisis de datos.....	44
III. RESULTADOS.....	46
3.1 Resultados descriptivos de la investigación.....	46
3.2 Prueba de normalidad.....	46
3.3 Prueba de correlación .....	47
3.4 Prueba de hipótesis .....	56
IV. DISCUSIÓN .....	64
V. CONCLUSIONES .....	67

VI. RECOMENDACIONES .....	69
VII. REFERENCIAS .....	70
VIII. ANEXOS .....	73
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	73
Anexo 02: Matriz de definición de variables .....	77
Anexo 03: Matriz de indicadores e ítems .....	79
Anexo 04: Validación del experto.....	83
Anexo 05: Matriz de validación .....	84
Anexo 06: Instrumento .....	88
Anexo 07: Evidencias administrativas.....	91
Anexo 08: Base de datos de la prueba piloto.....	93
Anexo 09: Base de datos del proceso de información .....	94
Anexo 10: Prueba de confiabilidad.....	97

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Jacobo Hunter .....	41
<b>Tabla 2.</b> Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Jacobo Hunter .....	41
<b>Tabla 3.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
<b>Tabla 4.</b> Descriptores para la variable gobierno electrónico y sus dimensiones ..	42
<b>Tabla 5.</b> Descriptores para la variable gestión administrativa y sus dimensiones	43
<b>Tabla 6.</b> Descriptores para la variable gestión administrativa y sus dimensiones	46
<b>Tabla 7.</b> Prueba de normalidad.....	46
<b>Tabla 8.</b> Niveles de la variable gobierno electrónico.....	47
<b>Tabla 9.</b> Niveles de la dimensión eficiencia .....	48
<b>Tabla 10.</b> Niveles de la dimensión transparencia.....	49
<b>Tabla 11.</b> Niveles de la dimensión participación ciudadana.....	50
<b>Tabla 12.</b> Niveles de la variable gestión administrativa .....	51
<b>Tabla 13.</b> Nivel de la dimensión planeación.....	52
<b>Tabla 14.</b> Niveles de la dimensión organización .....	53
<b>Tabla 15.</b> Niveles de la dimensión dirección .....	54
<b>Tabla 16.</b> Niveles de la dimensión control .....	55
<b>Tabla 17.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis general.....	56
<b>Tabla 18.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 1....	57
<b>Tabla 19.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 2... 58	
<b>Tabla 20.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 3....	59
<b>Tabla 21.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 4....	60
<b>Tabla 22.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 5....	61
<b>Tabla 23.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 6....	62
<b>Tabla 24.</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de Hipótesis específica 7....	63



## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la variable gobierno electrónico.....	47
<b>Figura 2.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión eficiencia .....	48
<b>Figura 3.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión transparencia.....	49
<b>Figura 4.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión participación ciudadana.....	50
<b>Figura 5.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la variable gestión administrativa .....	51
<b>Figura 6.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión planeación .....	52
<b>Figura 7.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión organización.....	53
<b>Figura 8.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión dirección .....	54
<b>Figura 9.</b> Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión control.....	55

## RESUMEN

La presente investigación se titula Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión administrativa.

El estudio fue de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. La población estuvo formada por 29 trabajadores de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa y muestra fue la misma, ya que es la totalidad del personal que labora en esa subgerencia, asimismo la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinada su confiabilidad del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Dicho cuestionario, está conformado por gobierno electrónico con 14 ítems agrupados en tres dimensiones: eficiencia, transparencia y participación ciudadana y otro para gestión administrativa agrupados en cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control

Se encontró que la relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018; es positiva moderada hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.495, y significancia  $p\_valor = 0.006 < que 0.05$ , por lo que podemos decir que el gobierno electrónico y la gestión administrativa si se relaciona y dependen el uno del otro para su desarrollo.

Palabras clave: gobierno electrónico, gestión administrativa, eficiencia, transparencia, participación ciudadana, planeación, organización, dirección y control.

## **ABSTRACT**

The present research is titled Electronic Government and Administrative Management of the Urban Development Sub-Department in the Jacobo Hunter District Municipality, Arequipa, 2018. Its general objective was to determine the relationship between Electronic Government and administrative management.

The study was of a non-experimental type and descriptive correlational design, with a quantitative approach. The population consisted of 29 workers from the urban development sub-department of the Jacobo Hunter district municipality, Arequipa and the sample was the same, since it is the totality of the personnel that works in this sub-management, also the technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires, which were validated through expert judgment and determined its reliability of the Cronbach's Alpha reliability statistic.

Said questionnaire is made up of electronic government with 14 items grouped into three dimensions: efficiency, transparency and citizen participation and another for administrative management grouped into four dimensions: planning, organization, direction and control

It was found that the relationship between the Electronic Government and the Administrative Management of the Urban Development Sub-Directorate in the Jacobo Hunter District Municipality, Arequipa, 2018; is moderate positive finding a Rho Spearman correlation coefficient of 0.495, and significance  $p\_value = 0.006 < 0.05$ , so we can say that e-government and administrative management is related and depend on each other for their development.

Key words: electronic government, administrative management, efficiency, transparency, citizen participation, planning, organization, direction and control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Uno de los problemas que se encuentran estancados en nuestro país es la implementación de Tecnologías de la Información como política de modernización del estado, lo cual genera necesariamente la completa implementación del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de las diferentes instituciones estatales.

La administración es consecuencia del producto de momentos históricos y sociales, en consecuencia, la transformación de la denominada gestión administrativa se deduce en condiciones de cómo han llegado a resolver las personas sus cuestiones en momentos complejos de la historia.

La Gestión Administración en la Edad Antigua, era relativamente nueva como disciplina, al nacer con el hombre, pensamiento administrativo como historia es muy antiguo, pues ha habido la necesidad de coordinar actividades, en todos los tiempos. Tomar medidas y de ejecutar, de ahí que se descubren varios de los orígenes administrativos de esta época en la administración antigua y que por ejemplo pueden notarse en el código de Hamurahi, el cual es el nuevo testamento, así como la forma en que llevaron los asuntos los pueblos antiguos como son Grecia, Egipto, Roma e inclusive China, donde se ven las evidencias del proceso administrativo. Es así que en Egipto había un sistema administrativo con economía planificada, muy amplia y un gobierno central con mucho poder, que se basaba en la compulsión y la fuerza, se estableció en Egipto el primer sistema de servicio civil. El Imperio Romano, la administración se caracterizó por la descentralización de ésta.

La Gestión administrativa en la Edad Media, surgen señales de dirección y nacionalización administrativa. Ciertos tratados exponen las obligaciones funcionales administrativas y direcciones de propiedades. El centralismo administrativo, el Imperio Romano, en los últimos años, se debilitó notablemente y la autoridad real pasó a ser del terrateniente, donde se agrupaban demasiadas personas, y así se abrieron las puertas al surgimiento de la Edad Media, ocurrió en el gobierno una descentralización, y se distinguió de las modelos administrativas que existieron antes. Ocurrió una considerable evolución de las ideas que se tenían de la administración y se supusieron

instituciones importantes, tales como la Iglesia Católica. La Administración en ese tiempo adopta un gran impulso cuando resurgen los fundamentos de las transacciones comerciales y la contabilidad moderna, en Italia.

La administración en la Edad Moderna, su desarrollo fue muy rápido. Se tiene a la administración como un fenómeno universal, donde cada empresa u organización requiere tomar decisiones y coordinar actividades; y éstas le toman importancia a su comportamiento en este proceso de evolución y fenómeno.

A mediados del siglo XVIII se inicia la Revolución Industrial Inglesa, donde se involucró a generaciones nuevas de administradores que hicieron sus propias técnicas y definiciones, naciendo unos de los principios administrativos básicos.

La administración en la Edad Contemporánea, es donde se certifican las bases del desarrollo de la administración como ciencia verdadera debido a las necesidades de la época; y es así como surgen más funciones, teorías y principios y administrativas. Se asientan para las ciencias administrativas, las bases.

Actualmente la administración pública se ve mal apreciada al momento de ofrecer servicios a los ciudadanos, ya que estos muestran su malestar y protestas con la baja calidad, al momento que se ofrecen los servicios públicos, quejándose principalmente de la burocracia pública, que conllevan a procedimientos lentos, ineficaces y casi nada transparentes; influye en este malestar y protesta, no solo el servicio que presta la entidad pública, sino los diferentes intereses de la colectividad en una sociedad confusa y dividida como la que tenemos actualmente.

También hablamos de una deficiente administración del recurso humano, material y económico, la falta de herramientas y adecuados métodos de gestión con los cuales se haga posible disminuir el plazo de ejecución en los diferentes procedimientos ofrecidos.

Otro problema resaltante e importante en las entidades públicas es el trato a los usuarios, estos deben mejorar su atención, teniendo en consideración que son los principales actores de este sistema; lo que las entidades públicas tienen que; en forma oportuna y eficiente; manifestar y resolver.

El Gobierno Electrónico es el progreso o modernización en la transformación del Estado, e involucra el uso de la tecnología para agilizar procedimientos en la administración pública, fomentando la competitividad del país y acercando al estado con los ciudadanos.

El gobierno electrónico acrecentará la eficacia, eficiencia y transparencia de las acciones en gestión pública, apareció como una buena herramienta para la gestión administrativa, ya que los medios electrónicos son rápidos, debido a que facilitan la comunicación y permiten dar una adecuada y actualizada información entre el ciudadano y el gobierno.

Las tecnologías de la información actualmente son las herramientas esenciales para lograr un estado democrático, moderno y eficiente. Muchos de los cambios que se esperan serían imposibles sin las Tecnologías de la Información, las mismas que deben de contar con una serie de principios, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

La accesibilidad en los servicios: el gobierno debe proporcionar el mayor número de servicios por la vía electrónica, asimismo ofrecer la seguridad necesaria para que el ciudadano confíe en el uso de estos medios, ya que la seguridad es un tema de cuidado.

Elección de servicios por parte del administrado: Se trata de que los ciudadanos puedan proponer los servicios que necesita, y que estos sean de buena calidad, accesibles, convenientes y seguros.

Mejorar el servicio de la información: La información que utiliza el gobierno es muy valiosa, es un patrimonio muy importante, sin embargo, por su complejidad y gran cantidad, mucha de ésta no es usada de forma eficiente. El gobierno electrónico deberá ofrecer el uso adecuado de ésta, evitando información reiterada y facilitando el acceso más rápido y eficiente.

Inclusión social: El gobierno debe garantizar que los servicios públicos sean accesibles las 24 horas del día, en cualquier lugar y de forma equitativa, sin discriminar el lugar de ubicación, sexo, raza, edad, ideología, etc., ya que en esta era de la información, la información es importante y necesaria para todos.

Capacitación en Tecnologías de información: Capacitar a los servidores y funcionarios públicos a fin de que cuenten con el conocimiento necesario,

siendo necesario su formación y preparación, con las herramientas necesarias otorgadas. Al tener contacto con el ciudadano deberán contar con la capacidad y los medios necesarios para poder ofrecer de manera oportuna las necesidades solicitadas.

El trabajo en equipo: El gobierno debe trabajar en conjunto con todos los involucrados en este escenario, de tal manera que se obtenga lo mejor de cada uno y que todos se vean beneficiados. Se debe tener mayor coordinación y cooperación entre los gobiernos locales y centrales, evitando que sea un apoyo limitado.

Al hacer uso de servicios buenos y eficientes, los ciudadanos lo aprecian y a la vez son muy severos frente a aquellos que no lo son, por ello el propósito del gobierno deberá ofrecer innovación y nuevos modelos de gobierno, y así lograr que los servicios que se ofrezcan sean eficientes, económicos, prácticos y beneficiosos para el ciudadano, cabe recalcar que estos servicios deberán incluir a todo tipo de personas, sin distinción alguna.

Y de esta manera el gobierno electrónico permite que todos los ciudadanos tengan mayor acceso a la información del gobierno y así se logar mayor participación democrática en el país, teniendo en consideración las cosas positivas y negativas del gobierno con las propuestas hechas por los ciudadanos. El desarrollo de la tecnología ha revolucionado la vida de las personas, la facilidad de comunicación y la disminución en su costo, la aparición de nuevos servicios y las nuevas formas de llevar a cabo los existentes.

Actualmente nos encontramos en proceso de modernización de diferentes entidades, ello a fin de mejorar la gestión administrativa y poder contar con un estado descentralizado, democrático, y al servicio del ciudadano. Pero muchos gobiernos locales aún no están integrados en este proceso de modernización, a pesar que son los que tienen contactos más directos con sus administrados, ya que tienen la factibilidad de llegar a las zonas más alejadas y que no tienen oportunidad del uso de la tecnología, por lo que es importante impulsar estrategias para que las Tecnologías de información y comunicación sean incorporadas en los gobiernos municipales.

La Municipalidad Distrital Jacobo Hunter es una entidad del estado, es un órgano de Gobierno Local, que posee autonomía política, económica, administrativa, dentro de la jurisdicción del Distrito Jacobo Hunter, que pertenece a la provincia y departamento de Arequipa.

La Municipalidad Distrital Jacobo Hunter tiene dentro de sus funciones ofrecer servicios al ciudadano y éstos deben ser atendidos dentro de un contexto propio del mundo moderno que tiene como factor predominante el uso de las tecnologías de la información a fin de poder brindar un servicio eficiente y eficaz, estos servicios no se dan en la entidad y a su vez no cuenta con programas modernos que harían más eficaz la atención al usuario y así poder evitar molestias a los mismos.

La falta de uso de tecnologías de la información dentro de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter implica que actualmente se generen problemas en la rápida atención al ciudadano, molestia y falta de coordinación e información entre las diferentes áreas de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.

La Gestión Administrativa debe adecuarse al uso de tecnologías de la información para poder desempeñar gestión moderna y acorde a las necesidades del ciudadano y de los mismos trabajadores de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter.

La Subgerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter cuenta con 5 departamentos: Obras Públicas y Liquidaciones, Habilitaciones Urbanas y Edificaciones Privadas, Unidad Formuladora, Defensa Civil, Estudios, Proyectos y Catastro.

Estos departamentos realizan diferentes procedimientos administrativos, los cuales tienen que relacionarse entre sí, sin embargo, no cuentan con un sistema tecnológico para poder realizar seguimiento correspondiente de todos los procedimientos de cada una de ellas, ya que es necesario que cada departamento tenga conocimiento de los trámites realizados, a fin de poder estar en coordinación permanente.

Asimismo, por ser esta una Subgerencia que tiene a su cargo numerosos departamentos, son muchos los trámites que realiza a favor de los administrados, y que cuenta solo con un área de secretaria, la cual es la responsable de brindar la información de cada una de ellas y al no contar con



un sistema interconectado, no se da una información actualizada, la cual genera pérdida de tiempo y molestia entre administrados y trabajadores.

Se necesita realizar un sistema actualizado de información y comunicación a fin de generar eficiencia, coordinación, rapidez en la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter.

Por lo que en el presente trabajo de investigación se determinará la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, Arequipa, Perú, puesto que esta va repercutir posteriormente en el adecuado servicio al ciudadano y la coordinación entre los trabajadores.

## 1.2 Trabajos previos

**Mesa (2014)**, en la Tesis titulada : *“La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno electrónico en el Perú”*, realizó una investigación usando una metodología cualitativa, usando la técnica de recolección de datos, donde se aplicaron entrevistas, previamente validadas, se consideró entrevistar al personal técnico del Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), a los jefes de la Oficina Nacional y especialistas en interoperabilidad y gobierno electrónico; en total se realizaron 17 entrevistas. Se utilizaron fuentes secundarias tales como estadísticas, informes, consultorías, etc. Esta investigación mostró la existencia del gobierno electrónico en una etapa de desarrollo de diseño de políticas públicas y sobre la implementación de estas políticas, por parte de las entidades públicas, el desarrollo del gobierno electrónico, no existe en conjunto, sino esfuerzos aislados de cada una de ellas.

**Fernández (2017)**, en su tesis titulada: *“Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2006”*, elaboró su investigación usando una metodología correlacional cualitativa, en la cual se obtuvieron los datos a través de encuestas, para lo cual se han aplicado cuestionarios; los cuales se han validado previamente; se realizó encuesta tipo politómicas o escala de Likert, para cada variable; se tuvo una muestra por la totalidad de 384 vecinos, los cuales eran mayores de 18 años y la

población fue de 488 984 habitantes del distrito de San Martín de Porres – Lima; estos resultados mostraron la existencia de relación entre participación ciudadana y gobierno electrónico, además se muestra que en la municipalidad de San Martín de Porres, la implementación del gobierno electrónico está bastante avanzado, por lo que si se relacionan el gobierno electrónico y la participación ciudadana y uno depende del otro para su desarrollo.

**Cumana y Marval (2009)**, en su tesis titulada: *“Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela”*, realizó su investigación de tipo descriptiva ya que se está basada en el registro, descripción y análisis, de las características más trascendentales, la investigación se basa en analizar el como una herramienta el gobierno electrónico en la gestión pública de Venezuela, por lo que importo conocer los aspectos más relevantes de su funcionamiento y estructura, y así obtener una evaluación y análisis de la problemática existente.

La investigación concluyó en que, en Venezuela, con el Gobierno electrónico, se mejoran los aspectos esenciales para la buena función de la administración pública, tales como control accesibilidad, servicios prestados a todos los interesados en realizar transacciones, los negocios, mejora del personal que labora en instituciones gubernamentales, entonces en Venezuela, como una herramienta de gestión pública, el gobierno electrónico, da nuevos medios de integración en la administración pública.

**Sandoval (2008)**, en su tesis titulada: *“Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México”*, utilizó el método de la formación de un panel Delphi típico, donde en el tema de gobierno electrónico se tuvo la participaron de expertos, que provenían de, sectores gubernamentales, académicos y de organizaciones privadas con experiencia en la construcción, diseño, estudio, y operación de portales gubernamentales, se llevaron a cabo 15 cuestionarios respondidos por los tres grupos que forman parte del panel de gobierno electrónico.

Se basó esta investigación en dos principales enfoques, en primer lugar, se señaló que actualmente nos encontramos en la era del auge tecnológico, en

la que el conocimiento y la información son factores importantes de la producción y, en segundo lugar, se señaló que la gestión pública o modernización del gobierno, es un tema de muy importante para un país como México.

Las preguntas de esta tesis se dieron en torno al análisis del valor público y la usabilidad de los sitios web oficiales, como una forma de disponer las características de dichos sitios web, para así poder lograr capacidad de impacto y alcance en la sociedad.

Se recomendó que el uso de un portal web oficial para una ciudad es una oportunidad muy buena que tienen las administraciones públicas locales realizar la modernización en su gestión, volver más eficientes sus actividades y simplificar procesos.

**Girón (2012)**, en su tesis titulada: *“Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el gobierno electrónico: caso de estudio distrito federal”*, realizó una investigación cualitativa, realizada principalmente en análisis de documentos, revistas de instituciones académicas, publicaciones de instituciones reconocidas, así también datos estadísticos de instituciones confiables, y así poder llevar así un adecuado análisis y recolección de la información en lo que va de la investigación, las técnicas usadas se basaron principalmente en información estadística obtenida del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, así mismo el uso de técnica bibliográfica, para la recopilación de información, fue a través de la elaboración de fichas bibliográficas.

Para la investigación se cogió como muestra a un Distrito Federal, ya que es una con los más altos indicadores en cuestión de sociedad de la Información y Conocimiento (SIC), por lo cual el establecimiento de una agenda digital, se hace más viable y accesible.

El aporte principal de esta investigación ha sido el establecer un marco de análisis de las diversas estrategias de gobierno electrónico para el distrito Federal.

**Chucuya (2017)**, en su tesis titulada: *“Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016”*, realizó una investigación enmarcada dentro del enfoque experimental, en el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología RUP, se inició con la fase de prueba, implementación, análisis y diseño de requisitos modelados del Gobierno Electrónico y gestión de documentos; en la parte final de desarrollo del proyecto se realizó la evaluación y las pruebas de usabilidad validación del sistema utilizando encuestas pre y post test, además de prueba de hipótesis, las encuestas fueron dirigidas a los trabajadores de la municipalidad y algunos ciudadanos de la provincia de Chucuito, distrito de Juli, teniendo como muestra a 43 trabajadores de la municipalidad.

Este trabajo de investigación tuvo como propósito desarrollar un modelo de gobierno electrónico para generar mayor beneficio en la gestión pública de la municipalidad y prestar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

Los estudios demostraron que, en el Gobierno regional de Lambayeque, los usuarios que hacen uso del portal actual, se encuentran disconformes con lo que se encuentra y requieren que se ofrezcan más servicios en este portal de lo que actualmente se ofrece; por eso, se logra desarrollar un prototipo de portal web, en el cual se logrará afianzar la comunicación y con ello impulsar la aprobación de los gobernantes y la transparencia.

**Girón (2013)**, en su tesis titulada: *“Gobierno electrónico y acceso a la información”*, busca evaluar capacidades y condiciones en que se encuentran los sitios web del Órgano Ejecutivo para la ejecución a la Ley de Acceso a Información Pública, por lo que se realizó una investigación descriptiva, complementándolos con datos estadísticos de la observación incluidos en los sitios web. Asimismo en cada gestión se diseñaron instrumentos para recolectar información utilizando técnicas distintas, como son: lectura de bibliografía, recopilación de datos, consultas con docentes universitarios, estudiantes, alcaldes, análisis a los sitios web del Ejecutivo, información y respuesta, entrevistas de los representantes que son de organizaciones diferentes no gubernamentales, las cuales eran parte del grupo que fue impulsor de la ley de acceso a la información pública en El Salvador y

encuentros con los diferentes representantes de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción.

Esta investigación demostró las inconsistencias usando una metodología en la búsqueda y organización de contenidos los cuales giran alrededor de la Ley de acceso a la información pública, en El Salvador, se ha logrado identificar que existe de parte de algunos funcionarios públicos la renuencia para dar facilidades en el acceso de la información y las limitantes y restricciones por parte de los responsables de las Oficinas de información, al momento de atender y responder a los ciudadanos.

La otra acción, está enfocada en optimizar la relación activa de administrados con los sitios web del Ejecutivo, con la formación de un sistema de búsqueda online y así facilitar el ingreso a la información encontrada en los portales de transparencia.

**Montesinos (2017)**, en su tesis titulada: *“El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Ventanilla, año 2017”*, realizó una investigación donde se usó el método hipotético deductivo, investigación básica de nivel correlacional - cuantitativo; de diseño no experimental: transversal.

En la recopilación de información se usó el procedimiento de encuestas, los cuales fueron instrumentos para la recopilación de datos: los cuestionarios, correctamente validados y confiabilidad determinada por el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, la población estuvo formada por 3,000 vecinos entre 18 y 64 años de la Urb. Antonia Moreno de Cáceres de la municipalidad de Ventanilla, la muestra por 338 ciudadanos y de tipo probabilístico, el muestreo.

En la presente investigación se determinó que los vecinos aprecian de una buena manera el uso de gobierno electrónico y presentan una regular satisfacción, asimismo evidencia lo importante que tiene el automatismo de la administración pública y la relación, la cual tiene que ser con transparencia y eficiencia en la gestión del Estado.

**García (2013)**, en su tesis titulada: *“Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque”*, elaboró una investigación de tipo tecnológica, debido a que con eficacia se trata de resolver un problema, el cual está orientado a aplicar conocimientos existentes y no a descubrir nuevos conocimientos.

La población objetivo fue entre personas y empresas en cantidad de 60 a las que se les aplicó una encuesta para indicar el nivel de satisfacción que tienen al momento de la atención recibida por parte del Gobierno Regional.

El propósito de la investigación fue realizar una propuesta para optimizar la implementación de gobierno electrónico y así mejorar la calidad del nivel de atención a todos los ciudadanos del Gobierno Regional de Lambayeque.

Se determinó que con la implementación del gobierno electrónico se lograría optimizar la comunicación que existe entre el gobierno y los ciudadanos, y aumentar la confianza en todos los procedimientos que lleva a cabo el estado, de manera que puedas hacerse visibles y fortaleciendo la comunicación.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definición de gobierno electrónico**

Naser y Concha (2011) precisan el Gobierno Electrónico como la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ofrecer asistencias del gobierno sin restringirse la distancia, el tiempo, y lo confusa que sea la entidad. El origen del gobierno electrónico, el valor agregado y la íntima relación entre los antecedentes que se forma de la unificación entre tecnologías de información en la asistencia de los diversos servicios públicos y en combinación con la cantidad óptima de los recursos, este viene a ser un elemento esencial para el logro de una administración eficiente, ágil, transparente y flexible, lo cual involucra un trabajo coordinado y estrecho entre áreas técnicas y áreas de negocio.

El Gobierno Electrónico implica la transformación del gobierno por intermedio de las tecnologías de la información. Pese a que algunos lo identifican con proveer información; sin embargo, esta información deberá ser factible de encontrar y no solo subirla a la web. Por otro lado, abastecer servicios electrónicamente es importante también. En definitiva, lo más importante, tal

vez, es determinar que el Gobierno sea más accesible al ciudadano. (Landy, 2001)

El término Gobierno Electrónico está referido concretamente a la utilización por parte de los Gobiernos en todas las funciones estatales, de las tecnologías de información. Y particularmente, consiste en el potencial de comunicación en red que proveen las tecnologías y el Internet para ofrecer la capacidad de cambiar la operación y estructura de un Gobierno. El Gobierno Electrónico que tiene como principal particularidad ser el mayor elemento que potenciará las buenas prácticas de Gobierno. (OECD, 2001).

### **Clases de Gobierno Electrónico.**

Las clases de Gobierno Electrónico son las siguientes: Gobierno Ciudadano, Gobierno a empresa, Gobierno al empleado, Gobierno a gobierno

### **Ventajas del Gobierno electrónico**

Estas tecnologías de información son herramientas que hacen más fácil la manipulación de cantidades grandes de información. Así, el estado a través de las entidades del sector público puede emplear estas tecnologías y así la información pueda ser manejada en nuevos procedimientos y lograr que sean más eficientes.

Estas tecnologías de la información van a facilitar la forma de comunicación tanto dentro, como fuera de la entidad del sector público.

Así, el manejo de la información resultará muy fundamental en la realización de todas las metas y responsabilidades, de esta forma los resultados serán los esperados.

La eficiencia es disminuir costos de transacción y utilizar los recursos de manera más productiva y así responder de manera más oportuna las necesidades de los administrados; aumentar la cobertura de los servicios que la administración pública ofrece y su calidad.

También va a permitir mejorar el vínculo entre el estado en sí y los ciudadanos debido a que incrementa la interacción para poder intercambiar más información.

Otra ventaja es que en la toma de decisiones tienen activa participación en cuanto al desarrollo de la sociedad y en el bienestar de la ciudadanía.

Como consecuencia inmediata se tendrá un gobierno más transparente, ya que los procedimientos se podrán mostrar de manera más fácil y directa asegurando así la rendición de cuentas de parte del sector público.

Según Meijer (2007: 182), los ciudadanos no penden de los periodistas a fin de conseguir la información y así consiguen formar su opinión propia acerca de las organizaciones de servicio público. Por lo que otra ventaja sería precisamente la divulgación de la información, desincentivando actos corruptos.

El gobierno electrónico es la más importante iniciativa que se ha implementado el sector público, y que tiene como tendencia el logro de la transformación de la administración pública en los gobiernos, con una gran posibilidad para modificar las relaciones, de los administrados con el sector público y la visión pública de estos. (Holden y Millett, 2005)

Por último, se tiene que el gobierno electrónico viene a ser utilizado para hacer referencia al uso de las tecnologías de la información y la comunicación, incluso a través de distinto tipo de aplicaciones en el sector público. (Torres y Piña, 2006).

#### Elementos del Gobierno electrónico

- Relación con las Tecnologías de comunicación e información.
- Afecta al sector público en cuanto al acceso y provisión de información de los servicios que el estado ofrece a la ciudadanía.
- Optimización de recursos.
- Proceso para su implementación.
- Es un medio y no un fin en sí mismo.

#### Objetivo del Gobierno electrónico

- Participar de oportunidades que ofrecen las tecnologías nuevas, uniéndolas a sus procedimientos y a sus objetivos con el propósito de aumentar la eficiencia y legitimidad política.



## **Desventajas del Gobierno electrónico**

Hay una serie de marcos de referencia que ayudan a comprender lo que significa el fenómeno del gobierno electrónico, así como entender aquellos modelos que van a servir en su desarrollo de guía, implementación, y anexión a la Gestión Pública, de las tecnologías de información; presenta problemas que involucran retos distintos a los emprendidos en empresas del sector privado y más bien necesita la construcción del Gobierno Electrónico con gran intención de transformación institucional e innovación de las Entidades del Estado.

Ahora bien, para la implementación de un Gobierno Electrónico no basta con tener un modelo de referencia y exactamente seguir cada paso, también se deben de vencer los problemas que surgieron a en el transcurso de la fabricación del Gobierno electrónico.

Se tenía como idea primigenia que la innovación del estado estaba en utilizar la experiencia y el conocimiento del sector privado al sector público. Pero, la propia costumbre ha demostrado que la ejecución del Gobierno electrónico tiene una dificultad, que es distinta al de las empresas en el sector privado, y como consecuencia requiere un replanteo de los planes de trabajo (Brusca y Montesinos, 2006).

Asimismo, Kettl (1997) refiere como unos de las dificultades que son: desarrollo de los proyectos transversales, la colaboración con el sector privado, el desarrollo de las páginas Web, , la construcción de las condiciones jurídicas normativas, las barreras culturales, la falta de acceso al internet de toda la población, mejores sistemas informáticos.

Al ser un proceso de evolución existirá latente una lucha que tendrá costos, y riesgos que asumir tanto de tipo financiero como de tipo político. Toda iniciativa tendrá que asumir el riesgo de desperdiciar recursos lo que llevara a frustración; para ello se recomienda que la iniciativa sea dirigida a áreas con posibilidades altas de éxito.

### **1.3.2. Teorías relacionadas a gobierno electrónico**

#### **Gobierno electrónico en sentido estricto (Coroján y Campos, 2011, 16)**

Puede definirse como la aplicación de tecnología necesaria para así poder obtener una mayor efectividad y eficiencia en servicios y trámites, los cuales ponen de entera disposición a los ciudadanos, las instituciones públicas. De esta forma el gobierno electrónico es considerado un instrumento tecnológico el cual va permitir mejorar la eficacia en el desempeño del gobierno y con ello hace más cómodas y sencillas las interacciones, generando, además, eficiencia, crecimiento económico y o reducción de costos.

#### **Gobierno electrónico imparcial e inclusivo (Norris, 2001; Van Dijk, 2006)**

Implica que nadie se quede sin acceder a las tecnologías de la información que harán el fácil acceso a un buen gobierno. Por tanto, se construye sobre valores como la equidad e imparcialidad. El objetivo será que todos disfruten de los beneficios de las tecnologías de la información y que en consecuencia se reduzcan las brechas superando la exclusión.

Consiste además en reducir brechas de accesibilidad, que puede ser tanto técnica, como auditiva, semántica, de lenguaje o visual.

Tiene un aspecto libertario, que consiste en que las personas pueden rechazar acuerdos o reglas que no les guste.

#### **Gobierno abierto, transparente y que rinde cuentas (Drüke, 2007; Pina et al., 2007)**

Los orígenes de este nacen de la ilustración y, consecutivamente, de las discusiones de los fundadores de la democracia estadounidense. Se trata de un gobierno que realiza la búsqueda del control de los que gobiernan, entre sí y por los gobernados.

Se trata de un buen gobierno, que es responsable de un gobierno democrático, debe producir un conjunto de reglas formales e informales las cuales reduzcan las conductas arbitrarias, ilegales, ineficientes y corruptas entre dirigentes y sus empleados y que por el contrario incentiven, integridad, imparcialidad, *accountability* y sobre todo transparencia.

El gobierno transparente vendría a ser una especie de instrumento eficaz en la promoción de integridad gubernamental y muy sofisticada en la utilización de tecnologías nuevas de comunicación e información.

### **Gobierno electrónico participativo y colaborativo Schauer (2011)**

Trata de una forma de gobierno participativo y colaborativo, en el cual las agencias locales, regionales, estatales, las ONG, las empresas y otros *stakeholders* no gubernamentales y la ciudadanía en general están comprometidos en el proceso de evaluación, implantación, gestión y elaboración de políticas, por medio de métodos que incluyen la participación ciudadana, deliberación pública, diálogo, colaboración con múltiples *stakeholders*, resolución de disputas, negociación, gestión pública colaborativa. Esto abarca prever de información y la necesidad de comprometer la participación ciudadana "desde arriba hacia abajo"; es decir, que existe obligación de los políticos y gobiernos de comprometer y consultar a los ciudadanos en los asuntos de la democracia, y también potenciar el enfoque de "abajo hacia arriba", que se refiere a que los ciudadanos deben ser agentes activos, participar y controlar políticas que los afecten usando para ello a las TIC, en la toma de decisiones.

### **Fases de Gobierno Electrónico**

Se han determinado existencia de fases en todo el proceso de implementación de las Tecnologías de comunicación e información y en el gobierno, es decir, en el gobierno electrónico, que van a tener significancia según su estado en la implementación.

En términos generales, las fases de gobierno electrónico han sido denominadas de la manera siguiente:

- Presencia; consiste en la limitación de contar con tecnologías de la información y utilizarlas.
- Interacción; con la ampliación de la cantidad de servicios que se ofrece aumenta la interacción con los administrados.
- Transacción; aquí están las entidades más avanzadas en temas de tecnología, por ejemplo, creando aplicaciones especiales y de autoservicio.

- Transformación; es estando ya los objetivos plasmado se visualizan en la aceptación de los ciudadanos con la gestión del estado.
- Participación democrática; cuando ya está instaurado y permite que los ciudadanos decidan a través de su interacción los servicios que pueden necesitar.

### **1.3.3. Dimensiones variable Gobierno electrónico**

#### **Eficiencia**

Está referida a la utilización correcta de los recursos entendiéndose a éstos como los medios de producción disponibles. Se explica a través de la ecuación  $E=P/R$ , donde P= son los productos resultantes y R= los recursos utilizados. Chiavenato (2004).

#### **Transparencia**

Se basa en el principio de transparencia, como derecho de los ciudadanos de conocer, entender y fiscalizar la gestión administrativa. Transparencia, en sentido amplio significa realizar acciones conducentes a que las actuaciones, decisiones, normas y cualquier otra información sean visibles desde afuera. Hood (2010). Y vinculado al gobierno electrónico significa información que se encuentra fácilmente accesible y fiable al ciudadano, que sea además relevante para la toma de decisiones, que se pueda comparar y que se presente de forma clara y oportuna. Montesinos (2009).

#### **Participación ciudadana**

La participación ciudadana significa la intervención de los administrados o ciudadanos en los gobiernos de una comunidad en formar parte de las decisiones en la vida colectiva, en la forma como desean que se administren, se distribuyan sus recursos, así como el costo y beneficio de estos.” Merino (1996).

### **1.3.4. Definición de gestión administrativa**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española ha definido a la administración como la acción de administrar, que a su vez es el acto que se

hace para la consecución de algún fin o el trámite de un asunto, por lo que sería la acción y efecto de administrar”.

La gestión administrativa posee cuatro elementos importantes, sin ellos no se podría discutir sobre gestión administrativa, los elementos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

La palabra administración viene del latín (minister, ad, tendencia, comparativo de inferioridad dirección hacia y el sufijo ter), que indica obediencia, subordinación, es decir, que efectúa un desempeño bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro y expresa subordinación y servicio. (Chiavenato, 2001).

De acuerdo a Koontz y Weihrich (2004) la administración vendría a ser el proceso por medio del cual se diseña y mantiene un entorno en el que, a través del trabajo en grupo, los individuos van a lograr cumplir de manera eficiente los objetivos específicos.

Gestión administrativa se define como aquellas acciones que se inician para coordinar un esfuerzo de un grupo de personas, en otras palabras, es la manera en la cual este grupo de personas buscan conseguir sus metas u objetivos, necesitando la colaboración de las personas a través del desempeño de algunas acciones primordiales como: la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, Sérvulo Pág.70, 2002).

### **Importancia de la Gestión Administrativa**

La lucha de la administración administrativa moderna es el de fundar una sociedad que económicamente sea mejor; con adecuadas normas y un gobierno eficiente.

El buen manejo de las empresas tiene que ver con la correcta o efectiva administración. La satisfacción de muchos de los objetivos, van a descansar en la capacidad y competencia de quien actúe como administrador.

La importancia entonces radica en lo primordial que es el acopio y luego la utilización de la información para poder la administración pública cumplir con

los objetivos planteados. Esto como resultado inmediato atraerá el desarrollo social y económico del país.

### **1.3.5. Teorías relacionadas a la variable Gestión Administrativa**

#### **Teoría clásica (1916)**

Tiene como representante a Henri Fayol. Esta teoría pone énfasis en la estructura y tiene un enfoque organizacional. Tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Para esta teoría el concepto de organización implica una estructura formal como conjunto de tareas, cargos y órganos.

Fayol realizó grandes aportes a los diferentes niveles administrativos; tales como la sistematización del comportamiento gerencial; estableció catorce principios de la administración que son: disciplina, autoridad, unidad de dirección, unidad de mando, división del trabajo, centralización, orden equidad, subordinación de interés individual al bien común, la remuneración, estabilidad del personal, cadena escalar, iniciativa y espíritu de equipo. Además, dividió las operaciones de tipo industrial y comercial en seis grupos, a los que se les llamo funciones básicas de la empresa: la función técnica, la comercial financiera, de seguridad administrativa y contable.

#### **Teoría científica:**

El representante es Frederick Taylor e investigó esta teoría en 1903. También se le denomina Administración Científica por la racionalización que hace a los métodos de ingeniería que son aplicados a la administración. Esta teoría tiene un punto de vista que pone énfasis en el enfoque organizacional y las tareas, se centraliza exclusivamente en la organización formal.

Tiene como principales características el salario alto y bajo costo unitario de producción, procesos estandarizados, métodos científicos al problema global, con la finalidad de formular principios y estandarizar procesos. Defiende un clima cordial entre los empleados y entrenamiento científico.

Tiene énfasis en las tareas a nivel operacional, donde se consideraba que se encontraban los altos costos y la rentabilidad. Trata de una forma de sistematizar el trabajo del obrero.

Imagina como un homo economicus, al hombre y los aportes son básicos principios de la administración: planeación, preparación, control y ejecución. Esta teoría tiene como intención el crecimiento de la eficiencia empresarial por medio del aumento de la producción. La remuneración es el incentivo a los trabajadores por labor que realizan.

### **Teoría de los sistemas**

El referido en esta teoría es Ludwig von Bertalanffy (1951). Es una rama determinada de la teoría general de sistemas y constituye la plenitud del enfoque sistémico en la Teoría General de la Administración a partir de 1960. Tiene como premisas que existen sistemas dentro de sistemas, los cuales son abiertos y las funciones de un sistema penden de su estructura.

Así mismo, esta teoría tiene un enfoque de integración, y determina como un sistema abierto o cerrado, a la organización. El globalismo o totalidad son los aportes de esta teoría, es. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Los incentivos son tecnificarse. Por lo tanto, la tecnificación y la agilidad de los procesos.

### **1.3.6. Dimensiones variable Gestión Administrativa**

#### **Planeación**

La Planeación consiste en adelantarse en saber qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién debe hacerlo. La planeación consiste en cubrir la brecha que existe desde la situación en donde nos encontramos y aquella donde queremos llegar a estar. La labor de la planeación es minimizar el riesgo, así como el aprovechamiento de las oportunidades. Amador (2008).

#### **Organización**

La organización se basa en la asignación de actividades y recursos para lograr conseguir los objetivos, a través de órganos conformados y con atribuciones y responsabilidades asignadas a cada una de las autoridades, organizar es el proceso mediante el cual se distribuye y ordena el trabajo, los recursos y la autoridad entre los miembros de una organización y así se puedan alcanzar los objetivos y metas y de la empresa. Amador (2008).

## Dirección

La dirección se define como la supervisión que se realiza de forma directa a los empleados en las actividades diarias de la entidad. Un factor importante para lograr el éxito de una entidad es la eficiencia del gerente en la dirección. Los gerentes dirigen para tratar de convencer al resto que se les adhieran y conseguir juntos el futuro que nace de los pasos de la organización y planificación. Dirigir implica, motivar a los empleados, influir y mandar para que hagan tareas primordiales. Monserrat (2007)

## Control

Es la función administrativa que radica en corregir y medir el desempeño individual y organizacional para certificar que las acciones concretas se adapten a lo planificado y al cumplimiento de los objetivos de las entidades. Amador (2008).

### **1.4 Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, Arequipa 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

Como justificación de estudio consideramos cada uno de los puntos de vista que hará más factible su interpretación.

Por Conveniencia. Los resultados de esta investigación serán relevantes porque se podrá saber la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.

Relevancia social. Al concluir con la investigación y el fundamento de estudio se podrá sugerir acciones que tiendan a mejorar algunas deficiencias en las respectivas variables de estudio, debidamente importantes para brindar un servicio de calidad a la sociedad.



Implicancias prácticas. La presente investigación proporcionará datos relevantes, ya que la base de datos demostrará la relación entre las variables de estudio y así comprobar la correlación de las mismas.

Valor teórico. En este informe las conclusiones nos ayudarán a resolver diferentes problemas entorno al gobierno electrónico y la gestión administrativa de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.

Utilidad metodológica. - Usaremos instrumentos confiables y métodos estadísticos que serán validados por expertos en procesamiento los mismos que servirán para próximas investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

**Hi:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018

**Ho:** No Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018
- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de la Subgerencia de

Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

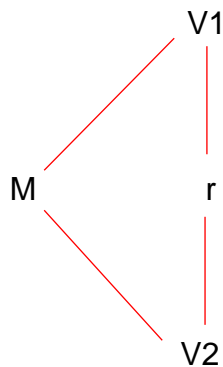
- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.
- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

## II.MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El Diseño es uno descriptivo correlacional - transversal, ya que en este efectúa en un momento determinado la investigación y la finalidad, es detallar como se relacionan y presentan dos fenómenos en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista ,2010).

El esquema es:



Dónde:

M: Muestra de trabajadores de la municipalidad Jacobo Hunter

V1: Medición de la variable gobierno electrónico de la municipalidad distrital Jacobo Hunter

V2: Medición de la variable gestión administrativa de la municipalidad distrital Jacobo Hunter

r: relación

### 2.2 Variables, operacionalización

En este trabajo de investigación, de acuerdo al tipo de estudio, solo se puede señalar dos variables.

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Gestión administrativa

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE (S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO DE RECOJO INFORMACIÓN
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio adecuado de herramientas tecnológicas</li> <li>• Utilización de TIC's</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Agilidad de servicios</li> </ul>	<p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza mantenimiento periódico a la plataforma electrónica?</p> <p>✓ ¿El área de informática contribuye y/o informa a la Subgerencia de Desarrollo Urbano sobre instalación de base de datos actualizado?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano utiliza las herramientas tecnológicas para informar a los ciudadanos?</p> <p>✓ ¿Hay desconfianza en el uso de las redes para obtener algún tipo de información?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza capacitación sobre herramientas tecnológicas?</p> <p>✓ ¿El mejoramiento y/o implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano?</p>	<p>- Malo: 14 – 24</p> <p>- Regular: 25 - 35</p> <p>- Bueno: 36 - 46</p> <p>- Muy bueno: 47 – 56</p>	Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter	Cuestionario Encuesta
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	<p>✓ ¿Realiza informes periódicos acerca de la función que desempeña?</p>			

	<b>Transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema electrónico de contrataciones.</li> <li>• Información actualizada</li> <li>• Servicio de atención al ciudadano en línea</li> </ul>	<p>✓ ¿Se conoce el uso de herramientas electrónicas, a fin de poder obtener información respecto a los servicios de contrataciones, en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbana cuenta con información actualizada?</p> <p>✓ ¿Las herramientas tecnológicas ayudan a la modernización y transparencia de la gestión pública de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p>			
	<b>Participación ciudadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de acceso a cierta información.</li> <li>• Ahorro de tiempo.</li> <li>• Difusión de servicios ofrecidos</li> <li>• Relación con los ciudadanos</li> </ul>	<p>✓ ¿Se hace uso de los servicios en red en la Subgerencia de Desarrollo Urbano, para dar información al ciudadano?</p> <p>✓ ¿La información obtenida en las redes agiliza la atención que se brinda al ciudadano en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se realiza difusión acerca los servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La aplicación de tecnologías de información en la Subgerencia de Desarrollo Urbano mejora la relación con el ciudadano?</p>			

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión – misión.</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Estrategias.</li> <li>• Procedimientos</li> </ul>	<p>✓ ¿Conoce cuál es la visión y misión de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se cumple con los objetivos planteados en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p>	<p>- Malo: 16 – 28</p> <p>- Regular: 29 – 41</p> <p>- Bueno: 42 – 54</p> <p>- Muy bueno: 55 – 64</p>	<p>Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter</p>	<p>Cuestionario Encuesta</p>
	<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de responsabilidad.</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• División del trabajo</li> <li>• Coordinación</li> </ul>	<p>✓ ¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Las funciones en la Subgerencia de Desarrollo Urbano son asignadas por orden de rango o importancia?</p> <p>✓ ¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo tu responsabilidad dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo urbano suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?</p>			
	<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Motivación.</li> </ul>	<p>✓ ¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es capacitado para el desarrollo de sus funciones?</p>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<p>✓ ¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?</p>			
	<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrección.</li> <li>• Medición de resultados.</li> <li>• Establecer estándares</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?</p> <p>✓ ¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano contribuye con mejor rendimiento de los empleados?</p>			



## a. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población está formada por trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, distribuidos de la siguiente manera. (Ver tabla 1)

**Tabla 1.** *Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Jacobo Hunter*

Genero	Trabajadores	
	Número	%
Hombres	18	62
Mujeres	11	38
Total	29	100

*Fuente: Área recursos humanos de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter*

### 2.3.2. Muestra

La muestra universal está conformada por el total de los trabajadores de la Sub gerencia de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter (Ver tabla 2)

**Tabla 2.** *Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Jacobo Hunter*

Genero	Trabajadores	
	Número	%
Hombres	18	62
Mujeres	11	38
Total	29	100

*Fuente: Área recursos humanos de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter*

## b. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Tabla 3.** *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Gobierno electrónico	Encuesta	Cuestionario	Medición del gobierno electrónico en tres dimensiones
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario	Medición de la gestión administrativa en cuatro dimensiones

## 2.4.1. Descripción de instrumentos

### Gobierno electrónico

Se examinó el gobierno electrónico con un cuestionario de 14 ítems (del 01 al 14), agrupados en tres dimensiones: eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Con una valoración por ítem: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Los puntajes directos por cada dimensión se transformaron en índices de logro por niveles: malo, regular, bueno y muy malo.

Para el análisis de la variable gobierno electrónico, se usó los baremos siguientes con sus descriptores respectivos. (Ver tabla 4):

**Tabla 4.** *Descriptores para la variable gobierno electrónico y sus dimensiones*

Nivel	Intervalo	Descriptores
Malo	14 - 24	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel malo ya que las dimensiones no tienen presencia dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Regular	25 - 35	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel regular bajo debido a que las dimensiones se presentan débilmente dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Bueno	36 - 46	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel bueno por cuanto las dimensiones necesitan un poco de posicionamiento dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Muy bueno	47 - 56	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel muy alto por cuanto sus dimensiones están plenamente vigentes, así como aceptadas por todos los que trabajan en la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.

### **Gestión Administrativa**

Se examinó las habilidades gerenciales mediante un cuestionario de 16 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección, control. Con una valoración por ítem: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Los puntajes directos por cada dimensión se transformaron en índices de logro por niveles: malo, regular, bueno y muy malo.

Para el análisis de la variable gestión administrativa, se usaron los baremos siguientes con sus descriptores respectivos. (Ver tabla 5):

**Tabla 5.** *Descriptores para la variable gestión administrativa y sus dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Descriptores</b>
Malo	16 - 28	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel malo ya que las dimensiones no tienen presencia dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Regular	29 - 41	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel regular bajo debido a que las dimensiones se presentan débilmente dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Bueno	42 - 54	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel bueno por cuanto las dimensiones necesitan un poco de posicionamiento dentro de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.
Muy bueno	55 - 64	Los encuestados valoran el gobierno electrónico en un nivel muy alto por cuanto sus dimensiones están plenamente vigentes, así como aceptadas por todos los que trabajan en la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter.

## **2.4.2. Validez de instrumentos**

### **Gobierno electrónico**

La validación del cuestionario se llevó a cabo por medio de la técnica de juicio de expertos, que dieron una valoración de alto.

### **Gestión administrativa**

La validación del cuestionario se llevó a cabo por medio de la técnica de juicio de expertos, que dieron una valoración de alto.

## **2.4.3. Confiabilidad de instrumentos**

### **Gobierno electrónico**

El valor de Alfa de Cronbach es de ,814 para el instrumento de gobierno electrónico, cuyo resultado indica que es fiable para el estudio, el instrumento aplicado a los trabajadores de la municipalidad de Jacobo Hunter.

### **Gestión administrativa**

El valor de Alfa de Cronbach es de ,875 para el instrumento de gestión administrativa, cuyo resultado indica que es fiable para el estudio, el instrumento aplicado a los trabajadores de la municipalidad de Jacobo Hunter.

## **c. Métodos de análisis de datos**

Se realizó con el software SPSS versión 22.

### **2.5.1. Estadística descriptiva**

- Realización de registro de resultados
- Elaboración de tablas de distribución de frecuencia.
- Elaboración de figuras

### **2.5.2. Prueba de normalidad**

- Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

### **2.5.3. Prueba de correlación**

- Prueba de Coeficiente de correlación de Spearman.

### **2.5.4. Prueba de hipótesis**

- Correlaciones no paramétricas de variables y dimensiones

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos de la investigación

En relación a las variables gobierno electrónico y gestión administrativa, se demuestran los resultados descriptivos siguientes:

Categorización de datos

Usando el SPSS, se categorizan los datos conseguidos y se demuestran en cuatro niveles, los cuales dependen de valores máximos y mínimos, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 6.** *Descriptorios para la variable gestión administrativa y sus dimensiones*

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Gobierno electrónico	14	56	Malo	14 - 24
			Regular	25 - 35
			Bueno	36 - 46
			Muy bueno	47 - 56
Gestión administrativa	16	64	Malo	16 - 28
			Regular	29 - 41
			Bueno	42 - 54
			Muy bueno	55 - 64

Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4

#### 3.2 Prueba de normalidad

Para proceder a los resultados, se realizó la siguiente prueba de normalidad, la cual arrojó los siguientes datos:

**Tabla 7.** *Prueba de normalidad*

	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,349	29	,000	,784	29	,000
Gestión administrativa	,384	29	,000	,712	29	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En donde se observa, si los datos son mayores a 50, se examina la prueba de Kolmogorov – Smirnov, asimismo, si los datos son menores o iguales a 50, es la sugerencia la prueba de Shapiro – Wilk. y si el Sig. es menor de 0.05, se puede aseverar que los datos proceden de una distribución no normal, como en este caso.

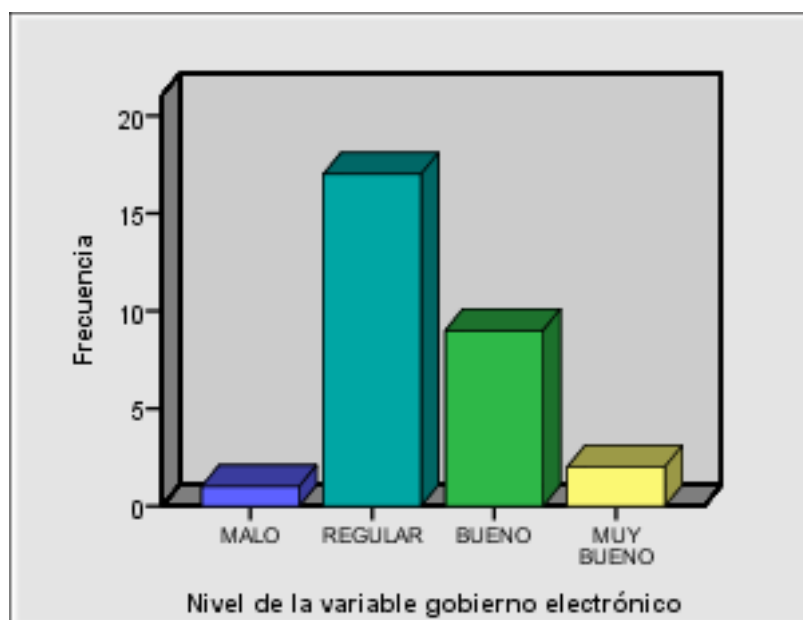
### 3.3 Prueba de correlación

**Tabla 8.** Niveles de la variable gobierno electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
MALO	1	3,4 %	3,4%	3,4%
REGULAR	17	58,6%	58,6%	62,1%
BUENO	9	31,0%	31,0%	93,1%
MUY BUENO	2	6,9%	6,9%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 1. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la variable gobierno electrónico



Fuente: Tabla 8

#### Interpretación

En la tabla 8 y figura N° 01 se tiene que del 100% de encuestados, el 58.6% de trabajadores, manifiesta que el gobierno electrónico en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es regular, el 31.0% indica que es bueno, el 6.9% expresaron que es muy bueno y el 3.4% dijo que es malo.

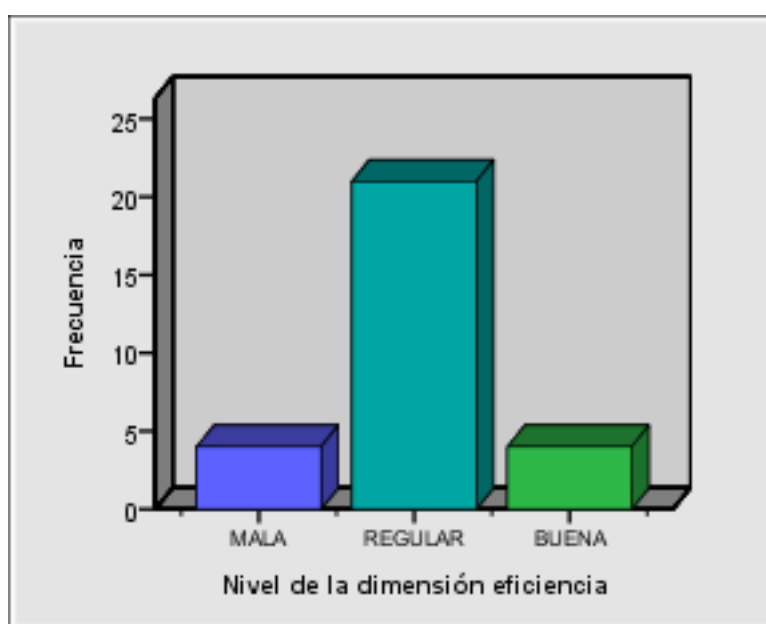
De lo indicado podemos decir que el 58.6% de encuestados, manifestó que el gobierno electrónico en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es regular.

**Tabla 9. Niveles de la dimensión eficiencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	4	13,8%	13,8%	13,8%
REGULAR	21	72,4%	72,4%	86,2%
BUENA	4	13,8%	13,8%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

*Figura 2. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión eficiencia*



Fuente: Tabla 9

### **Interpretación**

En la tabla 9 y figura N° 02 se tiene que del 100% de encuestados, el 72.4% de trabajadores, manifiesta que la eficiencia en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es regular, el 13.8% expresaron que es bueno y el 13.8% dijo que es malo.

De lo indicado podemos decir que el 72.4% de encuestados, manifestó que la eficiencia en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es regular.

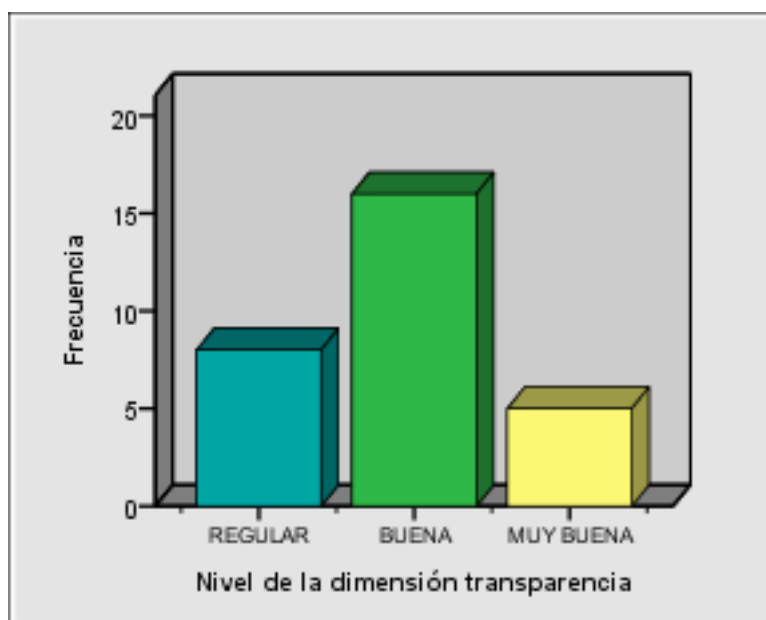


**Tabla 10. Niveles de la dimensión transparencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	27,6%	27,6%	27,6%
	BUENA	16	55,2%	55,2%	82,8%
	MUY BUENA	5	17,2%	17,2%	100,0%
	Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 3. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión transparencia



Fuente: Tabla 10

### Interpretación

En la tabla 10 y figura N° 03 se tiene que del 100% de encuestados, el 55.2% de trabajadores, manifiesta que la transparencia en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es buena, el 27.6% expresaron que es regular y el 17.2% dijo que es muy buena.

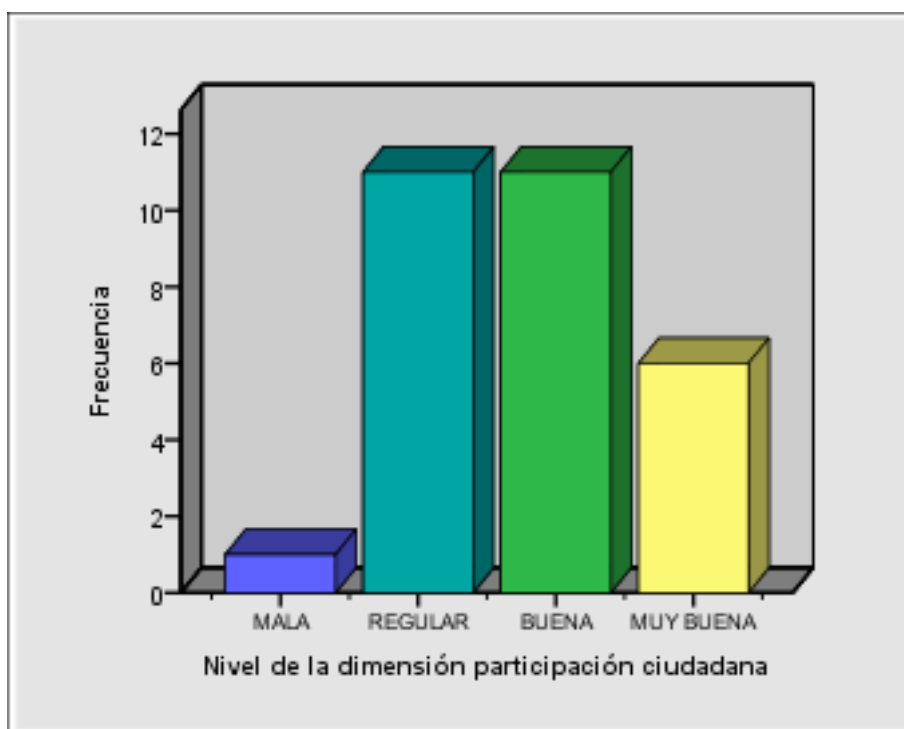
De lo indicado podemos decir que el 55.2% de encuestados, manifestó que la transparencia en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es buena.

**Tabla 11. Niveles de la dimensión participación ciudadana**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
MALA	1	3,4%	3,4%	3,4%
REGULAR	11	37,9%	37,9%	41,4%
BUENA	11	37,9%	37,9%	79,3%
MUY BUENA	6	20,7%	20,7%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 4. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión participación ciudadana



Fuente: Tabla 11

### Interpretación

En la tabla 11 y figura N° 04 se tiene que del 100% de encuestados, el 37.9% de trabajadores, manifiesta que la participación ciudadana en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es buena, el 37.9% expresaron que es regular, el 20.7% indicaron que es muy buena y el 3.4% dijo que es mala. De lo indicado podemos decir que el 37.90% de encuestados, manifestó que la participación ciudadana en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es buena.

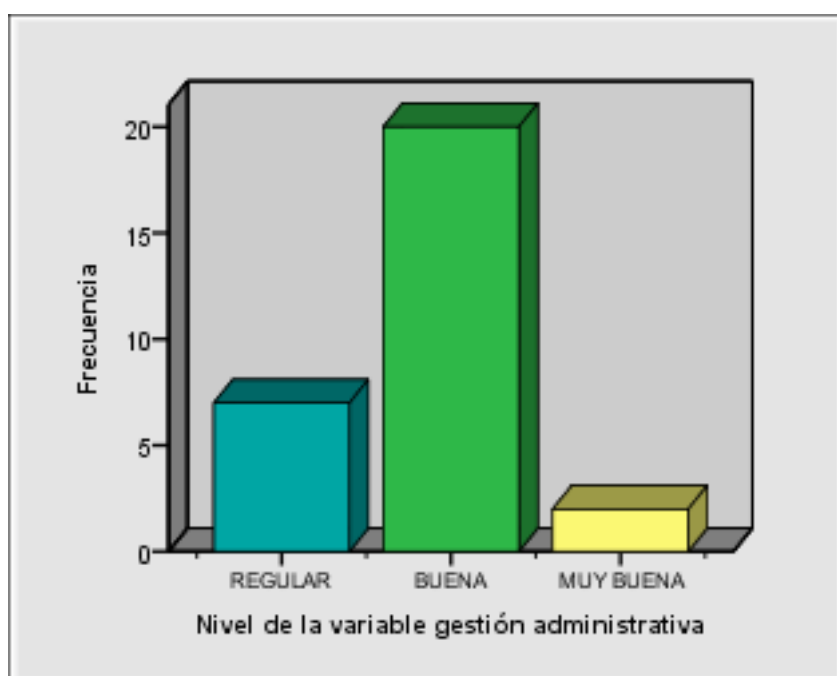
En relación a la variable 2: gestión administrativa, se demuestran los resultados descriptivos siguientes:

**Tabla 12. Niveles de la variable gestión administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	7	24,1%	24,1%	24,1%
	BUENA	20	69,0%	69,0%	93,1%
	MUY BUENA	2	6,9%	6,9%	100,0%
	Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 5. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la variable gestión administrativa



Fuente: Tabla 12

### Interpretación

En la tabla 12 y figura N° 05 se tiene que del 100% de encuestados, el 69.0% de trabajadores, manifiesta que la gestión administrativa en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es buena, el 24.1 expresaron que es regular y el 6.9% dijo que es muy buena.

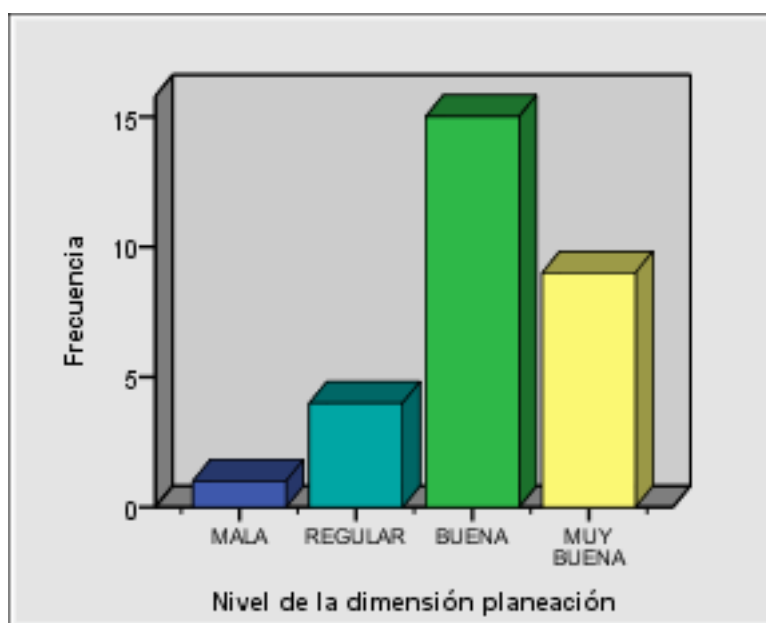
De lo indicado podemos decir que el 69.0% de encuestados, manifestó que la gestión administrativa en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es buena

**Tabla 13. Nivel de la dimensión planeación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
MALA	1	3,4%	3,4%	3,4%
REGULAR	4	13,8%	13,8%	17,2%
BUENA	15	51,7%	51,7%	69,0%
MUY BUENA	9	31,0%	31,0%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

**Figura 6. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión planeación**



Fuente: Tabla 13

### Interpretación

En la tabla 13 y figura N° 06 se tiene que del 100% de encuestados, el 51.7% de trabajadores, manifiesta que la planeación en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es buena, el 31.0% expresaron que es muy buena, el 13.8% indicó que es regular y el 3.4% dijo que es mala.

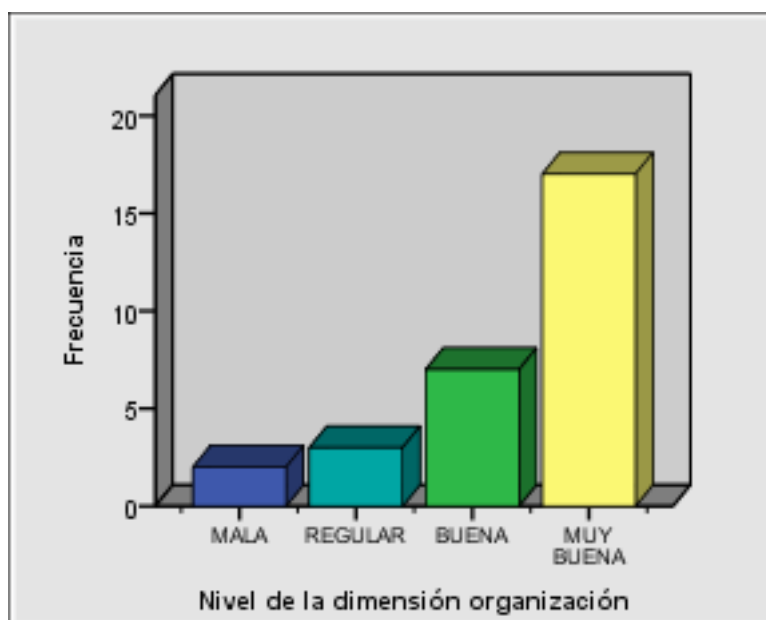
De lo indicado podemos decir que el 51.7% de encuestados, manifestó que la planeación en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es buena.

**Tabla 14. Niveles de la dimensión organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
MALA	2	6,9%	6,9%	6,9%
REGULAR	3	10,3%	10,3%	17,2%
BUENA	7	24,1%	24,1%	41,4%
MUY BUENA	17	58,6%	58,6%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 7. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión organización



Fuente: Tabla 14

### Interpretación

En la tabla 14 y figura N° 07 se tiene que del 100% de encuestados, el 58.6% de trabajadores, manifiesta que la organización en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es muy buena, el 24.1% expresaron que es buena, el 10.3% indico que es regular y el 6.9% dijo que es mala.

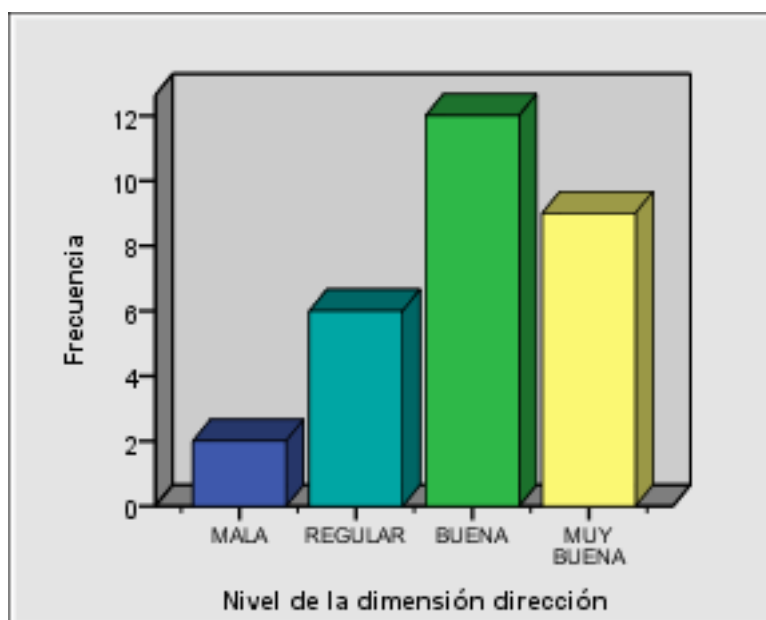
De lo indicado podemos decir que el 58.6% de encuestados, manifestó que la organización en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo es muy buena.

**Tabla 15. Niveles de la dimensión dirección**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
MALA	2	6,9%	6,9%	6,9%
REGULAR	6	20,7%	20,7%	27,6%
BUENA	12	41,4%	41,4%	69,0%
MUY BUENA	9	31,0%	31,0%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Figura 8. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión dirección



Fuente: Tabla 15

### Interpretación

En la tabla 15 y figura N° 08 se tiene que del 100% de encuestados, el 41.4% de trabajadores, manifiesta que la dirección en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es buena, el 31.0% expresaron que es muy buena, el 20.7% indicó que es regular y el 6.9% dijo que es mala.

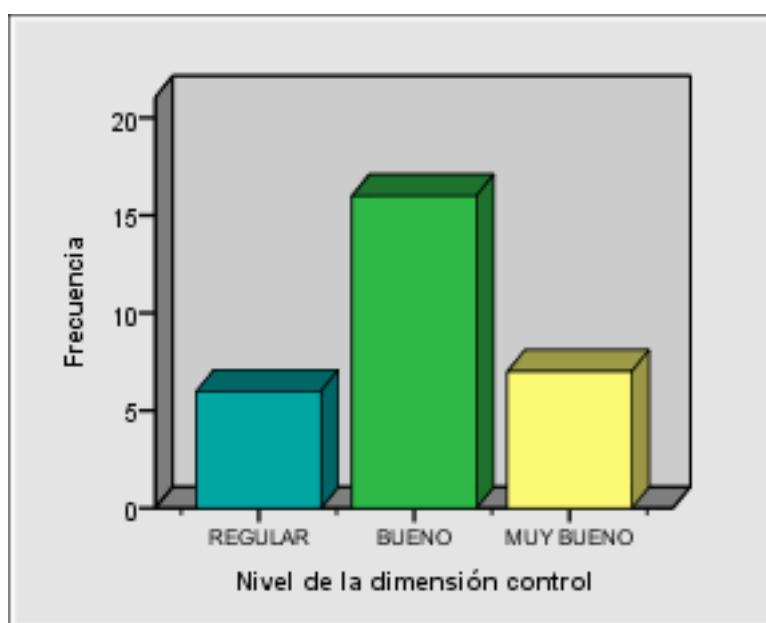
De lo indicado podemos decir que el 41.4% de encuestados, manifestó que la dirección en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo es buena.

**Tabla 16. Niveles de la dimensión control**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	6	20,7%	20,7%
	BUENO	16	55,2%	75,9%
	MUY BUENO	7	24,1%	100,0%
	Total	29	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

Figura 9. Diagrama de barras de acuerdo a porcentajes de la dimensión control



Fuente: Tabla 16

### Interpretación

En la tabla 16 y figura N° 09 se tiene que del 100% de encuestados, el 55.2% de trabajadores, manifiesta que el control en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter es bueno, el 24.1 expreso que es muy bueno y el 20.7% dijo que es muy regular.

De lo indicado podemos decir que el 55.20% de encuestados, manifestó que el control en la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter es bueno.

### 3.4 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis General

**Hi:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018

**Ho:** No existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018

**Tabla 17.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis general

		Gobierno electrónico	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,495**
		N	29
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,495**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	29

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.006 < \alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,495 positivo, se señala que existe correlación positiva moderada.



## Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 18.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1

		Gobierno electrónico		Planeación
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	29	29
Planeación		Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	29	29

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.002 < \alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,552 positivo, se señala que existe correlación positiva moderada.

## Hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 19.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2

		Gobierno electrónico	
		Gobierno electrónico	Organización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,304
		N	,108
	Organización	Coeficiente de correlación	29
		Sig. (bilateral)	,304
		N	,108

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.108 > \alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,304 positivo, se señala que existe correlación positiva baja.

### Hipótesis específica 3

**H3:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 20.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3

		Gobierno electrónico	
		Gobierno electrónico	Dirección
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,362
		N	,054
Dirección		N	29
	Dirección	Coeficiente de correlación	,362
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,054
			29

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.054 > \alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,362 positivo, se señala que existe una correlación positiva baja.

#### Hipótesis específica 4

**H4:** Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 21.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 4

		Gobierno electrónico	
		Gobierno electrónico	Control
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,318
		N	29
	Control	Coefficiente de correlación	,318
		Sig. (bilateral)	,093
		N	29

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.93 > \alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,318 positivo, se señala que existe correlación positiva baja.

## Hipótesis específica 5

**H5:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 22.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 5

		Gestión	
		administrativa	eficiencia
Rho de	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
	administrativa	Sig. (bilateral)	,343
		N	,068
Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	29
		Sig. (bilateral)	,343
		N	,068

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.068 > \alpha = 0,05$  es decir acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,343 positivo, se señala que existe correlación positiva baja.

## Hipótesis específica 6

**H6:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 23.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 6

		Gestión		
		administrativa	Transparencia	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	29	29
Rho de Spearman	Transparencia	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	29	29

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.004 < \alpha = 0,05$  se rechaza acepta la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,521 positivo, se señala que existe correlación positiva moderada.

## Hipótesis específica 7

**H7:** Existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

**Tabla 24.** Prueba de correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 7

		Gestión administrativa	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,438*
		N	29
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,438*
		Sig. (bilateral)	,017
		N	29

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Debido que el valor de  $p\_valor = 0.017 < \alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, asimismo estando el coeficiente de correlación 0,438 positivo, se señala que existe correlación positiva moderada.

#### IV. DISCUSIÓN

Al efectuar el análisis de resultados alcanzados por las encuestas clasificadas como instrumentos de colección de datos, como investigadores somos conscientes de que el resultado arroja una realidad, que, si bien no es la más adecuada, nos sirve para poder aportar un cambio en sentido positivo.

La Investigación realizada por Fernández (2017) demuestran en los resultados la existencia de relación que hay entre gobierno electrónico y participación ciudadana, además se muestra que en la Municipalidad de San Martín de Porres, la implementación del gobierno electrónico está bastante avanzado, por lo que si se relacionan el gobierno electrónico y la participación ciudadana y depende uno del otro para su desarrollo.

En el presente trabajo de investigación sobre Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, los resultaron arrojaron el coeficiente de correlación 0,495 positivo, lo que muestra que sí existe correlación positiva moderada entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

En la investigación hecha por Sandoval (2008) en su tesis titulada: "Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México".

Las preguntas de esta tesis se dieron en torno al análisis del valor público y la usabilidad de los sitios web oficiales, como una forma de disponer las características de dichos sitios web, para así poder lograr capacidad de impacto y alcance en la sociedad.

Se recomendó que el uso de un portal web oficial para una ciudad es una oportunidad muy buena que tienen las administraciones públicas locales realizar la



modernización en su gestión, volver más eficientes sus actividades y simplificar procesos.

A comparación de nuestro país, la posibilidad de realizar procedimientos a través de la web o en línea, es realidad.

En el presente trabajo de investigación sobre Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, los resultados arrojaron que existe relación, por lo que podría deducirse que los procedimientos en línea son una realidad, aunque no totalmente.

En investigación que fue realizada por Montesinos (2017) en su tesis titulada: “El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Ventanilla, año 2017”, arrojó como resultado investigación se determinó que los vecinos aprecian de una buena manera el uso de gobierno electrónico y presentan una regular satisfacción, asimismo evidencia lo importante que tiene la automatización de la administración pública y su relación con la transparencia y eficiencia en la gestión del Estado.

Distinto resultados a los obtenidos en la presente investigación, ya que, si bien es cierto que no se ha tomado como población a los administrados, claramente relación satisfactoria entre el gobierno electrónico y la transparencia.

Finalmente, García (2013) en su tesis titulada: “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque”, elaboró una investigación de tipo tecnológica, debido a que con eficacia se trata de resolver un problema, el cual está orientado a aplicar conocimientos existentes y no a descubrir nuevos conocimientos.

Se determinó que con la implementación del gobierno electrónico se lograría optimizar la comunicación que existe entre el gobierno y los ciudadanos, y aumentar la confianza en todos los procedimientos que lleva a cabo el estado, de manera que puedas hacerse visibles y fortaleciendo la comunicación.

En este trabajo de investigación acerca de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, los resultados arrojaron el coeficiente de correlación 0,495 positivo,

de lo que se determina que sí existe correlación positiva moderada entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe correlación positiva moderada entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,495 positivo, con una  $p\_valor = 0.006 < \alpha = 0,05$ .

**Segunda:** Existe correlación positiva moderada entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,552 positivo, con una  $p\_valor = 0.002 < \alpha = 0,05$ .

**Tercera:** Existe correlación positiva baja entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,304 positivo, con una  $p\_valor = 0.108 > \alpha = 0,05$ .

**Cuarto:** Existe correlación positiva baja entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,362 positivo, con una  $p\_valor = 0.054 > \alpha = 0,05$ .

**Quinta:** Existe correlación positiva baja entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,318 positivo, con una  $p\_valor = 0.93 > \alpha = 0,05$ .

**Sexta:** Existe correlación positiva baja entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,343 positivo, con una  $p\_valor = 0.068 > \alpha = 0,05$ .

**Sétima:** Existe correlación positiva moderada entre el Gestión administrativa y la dimensión transparencia en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,521 positivo, con una  $p\_valor = 0.004 < \alpha = 0,05$ .

**Octava:** Existe correlación positiva moderada entre el Gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018, se evidencia un coeficiente de correlación 0,438 positivo, con una  $p\_valor = 0.017 < \alpha = 0,05$ .

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda que la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Implemente técnicas de comunicación a fin de poder brindar información a la población y esta pueda tener interés y participación en asuntos de la municipalidad.

**Segundo:** Se recomienda que la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Jacobo Hunter realice capacitaciones constantes para aumentar los conocimientos de los trabajadores y así poder realizar un buen manejo de los sistemas de información.

**Tercero:** Se recomienda sensibilizar a las autoridades municipalidades y funcionarios de la Subgerencia de Desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter sobre lo importante que es implementar técnicas de información y comunicación y tener una gestión ágil y moderna.

**Cuarto:** Se recomienda que en la Subgerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter se fortalezca la utilización de los recursos de la municipalidad para obtener resultandos eficientes.

## VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Bustos, G., Gonzales, R. y Loroño J. (2005). *Introducción al gobierno electrónico*. Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Amador, J. (2003); “*Proceso Administrativo*”, disponible en [http://www.wlprisma.com/apuntes/administración\\_de\\_empresas/proceso administrativo](http://www.wlprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/proceso_administrativo)
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Segunda edición, editorial Mcgraw-Hill/Interamericana, México.
- Brusca, I. & Montesinos, V (2006): “*Are citizens significant users of government financial information*”. *Public Money & Management*. Vol. 26, pp. 205.
- Cumana, W. y Marval, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela*. (Tesis, Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, escuela de Administración).
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*. (Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ingeniería Mecánica eléctrica, electrónica y sistemas, Puno).
- Chiavenato I. (2004). *La Administración de Recursos Humanos*. Ed. McGraw Hill. Colombia.
- Estrada, S. (2007). *Indicadores de gobierno electrónico: métricas derivadas de la experiencia de México*.
- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*.
- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres*. (Tesis, Universidad César Vallejo).
- Fernández, E. (2017). *Tesis: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres*, Universidad César Vallejo.
- Girón, M. (2012). *Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el gobierno: caso de estudio distrital federal*. (Tesis, Instituto Politécnico Nacional, escuela superior de comercio y administración).
- Girón, O. A. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información (tesis de maestría)*
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque*. (Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ingeniería).

- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación México. Mc Graw Hill.*
- Jiménez, W. (1963). *Educación y adiestramiento administrativos en el Istmo Centroamericano*, Editorial Costa Rica.
- Kettl, D. F. (1997): *The global revolution in public management: driving themes, missing links. Journal of Policy Analysis y Management*, Vol. 16, No. 3, pp. 246-462.
- Koontz, W. (2012). *Administración: una perspectiva global*. Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana de México
- Landy (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. España.*
- Bertalanffy, L. (1951). *Teoría General del Sistema*
- Meijer, A.J. (2007): "*Publishing public performance results on the internet: ¿Do stakeholders use the internet to hold dutch public service organizations to accounts? Governement, Information Quarterly*. Vol. 24, No. 1, pp. 165-185.
- Merino, M. (1996). *La participación Ciudadana en la Democracia Ilpes, CEPAL, Quito.*
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* (Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de posgrado).
- Meza, C. y Gómez, G. (2017). *Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar*. Revista espacios, Vol. 38 (N° 51) 2017.
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* (Tesis, Universidad César Vallejo).
- Naser, A. y Concha G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie gestión pública No. 73. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL, Naciones Unidas.*
- Newman, W. (1961). *Dinámica Administrativa*
- Sandoval, S. (2018). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. (Tesis, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede México).
- Terry, G. y Franklin S. (1986). *Principios de Administración*, México.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*

Valle, F. y Veliz, R. (2005). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja – año 2005*

Vargas, C. (2011). *El gobierno, electrónico o e-gobierno*, Universidad de Granada. España.



## VIII. ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER, AREQUIPA, 2018**

**AUTOR(ES):** Br. Cáceres López, Rosario Blanca - Br. Valdivia Oroya, Nery Betty

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> - ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> - Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018</p> <p><b>Específicos</b></p>	<p>Variable 1</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Participación ciudadana</li> </ul> <p>Variable 2</p> <p>Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> </ul>	<p>Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores con respecto a las dimensiones eficiencia, transparencia y participación ciudadana de la variable gobierno electrónico a través del instrumento cuestionario – encuestas.</p> <p>Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores con respecto a las dimensiones planeación, organización, dirección</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada</p> <p><b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Por el Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Por su carácter:</b> Descriptiva</p> <p><b>Por el alcance:</b> transversal</p>

<p>Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia en Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dimensión control de la</p>	<p>Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de</p>	<p>- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre el Gobierno</p>	<p>• Control</p>	<p>y control de la variable gestión administrativa a través del instrumento cuestionario – encuestas.</p>	
---	---	---	------------------	---	--

<p>gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la gestión</p>	<p>la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la</p>	<p>Electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión transparencia en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p>			
---	---	---	--	--	--

<p>administrativa y la dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018?</p>	<p>dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018.</p>	<p>- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión participación ciudadana en el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa, 2018</p>			
---	--	---	--	--	--

## Anexo 02: Matriz de definición de variables

**TÍTULO:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER, AREQUIPA, 2018

**AUTOR(ES):** Br. Cáceres López, Rosario Blanca - Br. Valdivia Oroya, Nery Betty

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES
<p><b>Variable: Gobierno Electrónico</b> Implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ofrecer asistencias del gobierno sin restringirse la distancia, el tiempo, y lo confusa que sea la entidad. El origen del gobierno electrónico, el valor agregado y la íntima relación entre los antecedentes que se forma de la unificación entre tecnologías de información en prestación de servicios públicos y en combinación con la cantidad óptima de los recursos, es un elemento esencial para el logro de una administración eficiente, ágil, transparente y flexible, lo cual involucra un trabajo coordinado y estrecho entre áreas técnicas y áreas de negocio. Naser y Concha (2011).</p>	<p><b>Dimensión 1</b> <b>Incremento de la Eficiencia</b> Definición. - Está referida a la utilización correcta de los recursos entendiéndose a éstos como los medios de producción disponibles. Se explica a través de la ecuación <math>E=P/R</math>, donde P= son los productos resultantes y R= los recursos utilizados. Chiavenato (2004). Pág. 52 - .2004,</p> <p><b>Dimensión 2</b> <b>Transparencia</b> Definición. - Se basa en el principio de transparencia, como derecho de los ciudadanos de conocer, entender y fiscalizar la gestión administrativa. Transparencia, en sentido amplio significa realizar acciones conducentes a que las actuaciones, decisiones, normas y cualquier otra información sean visibles desde afuera. Hood (2010). Y vinculado al gobierno electrónico significa información que se encuentra fácilmente accesible y fiable al ciudadano, que sea además relevante para la toma de decisiones, que se pueda comparar y que se presente de forma clara y oportuna. Montesinos (2009).</p> <p><b>Dimensión 3</b> <b>Participación ciudadana</b> Definición. - La participación ciudadana significa la intervención de los administrados o ciudadanos en los gobiernos de una comunidad en formar parte de las decisiones en la vida colectiva, en la forma como desean que se administren, se distribuyan sus recursos, así como el costo y beneficio de estos.” Merino, (1996</p>
<p><b>Variable: Gestión Administrativa</b> <b>Definición</b> Gestión administrativa se define como aquellas acciones que se inician para coordinar un esfuerzo de un grupo de</p>	<p><b>Dimensión 1</b> <b>Planeación</b> <b>Definición</b> La Planeación consiste en adelantarse en saber qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién debe hacerlo. La planeación consiste en cubrir la brecha que existe desde la</p>

<p>personas, en otras palabras, es la manera en la cual este grupo de personas buscan conseguir sus metas u objetivos, necesitando la colaboración de las personas a través del desempeño de algunas acciones primordiales como: la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, Sérvulo Pág.70, 2002).</p>	<p>situación en donde nos encontramos y aquella donde queremos llegar a estar. La labor de la planeación es minimizar el riesgo, así como el aprovechamiento de las oportunidades. Amador (2008).</p>
	<p><b>Dimensión 2</b>  <b>Organización</b>  <b>Definición</b>  La organización se basa en la asignación de actividades y recursos para lograr conseguir los objetivos, a través de órganos conformados y con atribuciones y responsabilidades asignadas a cada una de las autoridades, organizar es el proceso mediante el cual se distribuye y ordena el trabajo, los recursos y la autoridad entre los miembros de una organización y así se puedan alcanzar los objetivos y metas y de la empresa. Amador (2008).</p>
	<p><b>Dimensión 3</b>  <b>Dirección</b>  <b>Definición</b>  La dirección se define como la supervisión que se realiza de forma directa a los empleados en las actividades diarias de la entidad. Un factor importante para lograr el éxito de una entidad es la eficiencia del gerente en la dirección. Los gerentes dirigen para tratar de convencer al resto que se les adhieran y conseguir juntos el futuro que nace de los pasos de la organización y planificación. Dirigir implica, motivar a los empleados, influir y mandar para que hagan tareas esenciales. Monserrat (2007)</p>
	<p><b>Dimensión 4</b>  <b>Control</b>  Definición:  La función administrativa que radica en corregir y medir el desempeño organizacional e individual para certificar que los hechos concretos se adapten a lo planificado y al cumplimiento de los objetivos de las entidades. Amador (2008).</p>

### Anexo 03: Matriz de indicadores e ítems

**TÍTULO:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER, AREQUIPA, 2018

**AUTOR(ES):** Br. Cáceres López, Rosario Blanca - Br. Valdivia Oroya, Nery Betty

VARIABLE (S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMES*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO DE RECOJO INFORMACIÓN
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio adecuado de herramientas tecnológicas</li> <li>• Utilización de TIC's</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Agilidad de servicios</li> </ul>	<p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza mantenimiento periódico a la plataforma electrónica?</p> <p>✓ ¿El área de informática contribuye y/o informa a la Subgerencia de Desarrollo Urbano sobre instalación de base de datos actualizado?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano utiliza las herramientas tecnológicas para informar a los ciudadanos?</p> <p>✓ ¿Hay desconfianza en el uso de las redes para obtener algún tipo de información?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza capacitación sobre herramientas tecnológicas?</p> <p>✓ ¿El mejoramiento y/o implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano?</p>	<p>- Malo: 14 – 24</p> <p>- Regular: 25 – 35</p> <p>- Bueno: 36 – 46</p> <p>- Muy bueno: 47 – 56</p>	Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter	Cuestionario Encuesta

	<b>Transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Sistema electrónico de contrataciones.</li> <li>• Información actualizada</li> <li>• Servicio de atención al ciudadano en línea</li> </ul>	<p>✓ ¿Realiza informes periódicos acerca de la función que desempeña?</p> <p>✓ ¿Se conoce el uso de herramientas electrónicas, a fin de poder obtener información respecto a los servicios de contrataciones, en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbana cuenta con información actualizada?</p> <p>✓ ¿Las herramientas tecnológicas ayudan a la modernización y transparencia de la gestión pública de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p>			
	<b>Participación ciudadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de acceso a cierta información.</li> <li>• Ahorro de tiempo.</li> <li>• Difusión de servicios ofrecidos</li> <li>• Relación con los ciudadanos</li> </ul>	<p>✓ ¿Se hace uso de los servicios en red en la Subgerencia de Desarrollo Urbano, para dar información al ciudadano?</p> <p>✓ ¿La información obtenida en las redes agiliza la atención que se brinda al ciudadano en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se realiza difusión acerca los servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La aplicación de tecnologías de información en la Subgerencia de Desarrollo Urbano mejora la relación con el ciudadano?</p>			

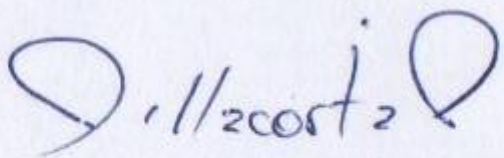


<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión – misión.</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Estrategias.</li> <li>• Procedimientos</li> </ul>	<p>✓ ¿Conoce cuál es la visión y misión de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se cumple con los objetivos planteados en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p>	<p>- Malo: 16 – 28</p> <p>- Regular: 29 - 41</p> <p>- Bueno: 42 - 54</p> <p>- Muy bueno: 55 – 64</p>	<p>Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter</p>	<p>Cuestionario Encuesta</p>
	<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de responsabilidad.</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• División del trabajo</li> <li>• Coordinación</li> </ul>	<p>✓ ¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿Las funciones en la Subgerencia de Desarrollo Urbano son asignadas por orden de rango o importancia?</p> <p>✓ ¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo tu responsabilidad dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo urbano suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?</p>			
	<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<p>✓ ¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es capacitado para el desarrollo de sus funciones?</p> <p>✓ ¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p>			

			<p>✓ ¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?</p>			
	<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrección.</li> <li>• Medición de resultados.</li> <li>• Establecer estándares</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?</p> <p>✓ ¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?</p> <p>✓ ¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano contribuye con mejor rendimiento de los empleados?</p>			


\* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia

**Anexo 04: Validación del experto**



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

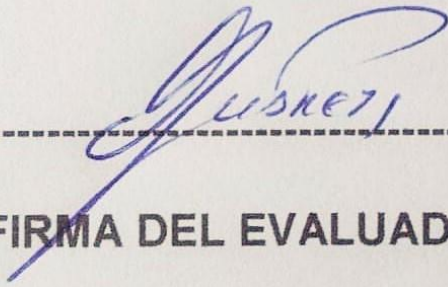


---

Dr. Alfonso Pérez Ramos  
CM N° 1029304237

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 05: Matriz de validación

### Título: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER, AREQUIPA, 2018

Nombre de la prueba	CUESTIONARIO DE APLICACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO																		
Objetivo de la prueba	Conocer el nivel de aplicación de gobierno electrónico y gestión administrativa																		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRESIBLE		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	EFICIENCIA	Servicio adecuado de herramientas tecnológicas	La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza mantenimiento periódico a la plataforma electrónica.																
			El área de informática contribuye y/o informa a la Subgerencia de Desarrollo Urbano sobre instalación de base de datos actualizado																
		Utilización de TIC's	La Subgerencia de Desarrollo Urbano utiliza las herramientas tecnológicas para informar a los ciudadanos.																
			Ha tenido desconfianza en el uso de las redes para obtener algún tipo de información.																
		Capacitación	La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza capacitación sobre herramientas tecnológicas																
		Agilidad de servicios	El mejoramiento y/o implementación de herramientas tecnológicas agilizarían la atención al ciudadano																

TRANSPARENCIA	Rendición de cuentas	Las herramientas tecnológicas ayudarían a la modernización y transparencia de la gestión pública de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																
	Sistema electrónico de contrataciones	Se ha hecho uso del sistema electrónico de contrataciones																
	Información actualizada	La Subgerencia de Desarrollo Urbana cuenta con información actualizada																
	Servicio de atención al ciudadano en línea	Se hace uso de los servicios en línea para informarse de transparencia																
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Facilidad de acceso a cierta información	Se hace uso de los servicios en red en la Subgerencia de Desarrollo Urbano, para dar información al ciudadano																
	Ahorro de tiempo	La información obtenida en las redes agiliza la atención que se brinda al ciudadano en la Subgerencia de Desarrollo Urbano																
	Difusión de servicios ofrecidos	Se realiza difusión acerca los servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Urbano.																
	Relación con los ciudadanos	La aplicación de tecnologías de información en la SGDU, mejorara la relación con el ciudadano																

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

Nombre de la prueba	CUESTIONARIO DE APLICACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
Objetivo de la prueba	Conocer el nivel de aplicación de gobierno electrónico y gestión administrativa																			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRESIBLE			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Visión – misión	Conoce información sobre la visión y misión de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
		Objetivo	Se cumple con los objetivos planteados en la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
		Estrategias	Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
		Procedimientos	Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
	ORGANIZACIÓN	Cumplimiento de responsabilidad	Conoces la responsabilidad en cada función encomendada por la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
		Estructura organizacional	Las funciones en la Subgerencia de Desarrollo Urbano son asignadas por orden de rango o importancia																	
		División del trabajo	Tienes conocimiento de las funciones que están bajo tu responsabilidad dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																	
		Coordinación	La Subgerencia de Desarrollo urbano suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos																	

	DIRECCIÓN	Toma de decisiones	El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones																
		Motivación	Crees que con la motivación se lograría una buena ejecución del trabajo dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																
		Comunicación	Hay coordinación y comunicación fluida entre trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																
		Supervisión	El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente																
	CONTROL	Corrección	La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza seguimiento a fin de corregir posibles irregularidades																
		Medición de resultados	La Subgerencia de Desarrollo Urbano toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos																
		Establecer estándares	El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano																
		Retroalimentación	La Subgerencia de Desarrollo Urbano contribuye al mejor rendimiento de los empleados																

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 06: Instrumento

### CUESTIONARIO DE APLICACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Procedimiento

El presente trabajo es un estudio sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, la cual nos permitirá conocer la aplicación de las tecnologías informáticas y de comunicación en la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter y de esta manera sugerir alternativas de solución para los problemas que pueden estar perjudicando el éxito de la gestión administrativa.

Para ello marque con una (X) en el cuadro que mejor describa su caso particular. Procure contestar no según lo que debería hacer, sino la forma como se encuentra.

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_

Sexo  H  M

Edad

Solo estudia ( )

Trabaja y estudia ( )

Solo trabaja ( )

ESCALA DE CALIFICACIÓN			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1


Nº		ESCALA			
		1	2	3	4
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>					
EFICIENCIA					
1	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza mantenimiento periódico a la plataforma electrónica?				
2	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano utiliza las herramientas tecnológicas para informar a los ciudadanos?				




3	¿El mejoramiento y/o implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano?				
4	¿Hay desconfianza en el uso de las redes para obtener algún tipo de información?				
5	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza capacitación sobre herramientas tecnológicas?				
6	¿El área de informática contribuye y/o informa a la Subgerencia de Desarrollo Urbano sobre instalación de base de datos actualizado?				
<b>TRANSPARENCIA</b>					
7	¿Realiza informes periódicos acerca de la función que desempeña?				
8	¿Se conoce el uso de herramientas electrónicas, a fin de poder obtener información respecto a los servicios de contrataciones, en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
9	¿Las herramientas tecnológicas ayudan a la modernización y transparencia de la gestión pública de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
10	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano cuenta con información actualizada?				
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>					
11	¿Se hace uso de los servicios en red en la Subgerencia de Desarrollo Urbano, para dar información al ciudadano?				
12	¿La información obtenida en las redes agiliza la atención que se brinda al ciudadano en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
13	¿La aplicación de tecnologías de información en la Subgerencia de Desarrollo Urbano mejora la relación con el ciudadano?				
14	¿Se realiza difusión acerca los servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>PLANEACIÓN</b>					
15	¿Conoce cuál es la visión y misión de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				

16	¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
17	¿Se cumple con los objetivos planteados en la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
18	¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
19	¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
20	¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
21	¿Las funciones en la Subgerencia de Desarrollo Urbano son asignadas por orden de rango o importancia?				
22	¿La Subgerencia de Desarrollo urbano suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?				
<b>DIRECCIÓN</b>					
23	¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
24	¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es capacitado para el desarrollo de sus funciones?				
25	¿El personal de la Subgerencia de Desarrollo Urbano es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?				
26	¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
<b>CONTROL</b>					
27	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?				
28	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?				
29	¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la Subgerencia de Desarrollo Urbano?				
30	¿La Subgerencia de Desarrollo Urbano contribuye con mejor rendimiento de los empleados?				

## Anexo 07: Evidencias administrativas

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER  
AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO  
Reg.: 006518  
05 JUL. 2018  
Hora:   
**RECIBIDO**

Arequipa, 03 de julio del 2018

Señor  
José Toranzo Concha  
Gerente Municipal  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER  
Presente.-

**ASUNTO: AUTORIZACION**

De mi especial consideración:



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que las señoritas:

- NERY BETTY VALDIVIA OROYA
- ROSARIO BLANCA CACERES LOPEZ

Estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes vienen desarrollando su trabajo de investigación titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER", por lo que solicito autorización para que los mencionados estudiantes puedan realizar encuestas a los trabajadores de la Sub-Gerencia del Desarrollo Urbano del Municipio a su cargo.

Seguros de contar con su valioso apoyo, agradecemos anticipadamente la atención al presente y hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
Maribel Rocío Caycho Taracaya  
Coord. AREQUIPA

CALLE SUCRE N° 202 (CERCADO)  
TELÉFONO: 212493  
E-MAIL: mcaycho@ucv.edu.pe

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Jacobo Hunter, 06 de Julio del 2018.

**CARTA N° 60-2018-MDJH/RR.HH.**

Sras.  
**CACERES LOPEZ ROSARIO BLANCA**  
Av. Lima 903 – Distrito Mariano Melgar

**NERY BETTY VALDIVIA OROYA DE RODRIGUEZ**  
Urb. Juan Pablo O – 15, Arequipa

**Presente.-**

**Referencia:** Solicitud con expediente N° 006518-2018

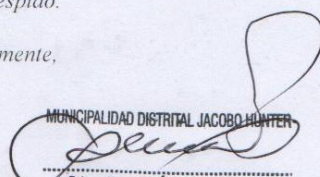
Me es grato dirigirme a usted a nombre de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter en mi calidad de Jefe (e) del área de Recursos Humanos.

El motivo de la presente que según expediente Administrativo N° 006518-2018, la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, solicita la autorización para la elaboración de encuestas al personal de nuestra entidad.

En este sentido, se les comunica que se **AUTORIZA**, la aplicación de su instrumento de investigación a los trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad, a fin de poder desarrollar su trabajo de investigación denominado: "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Sub Gerencia de Desarrollo Urbano en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter".

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER  
.....  
**Lic. Jorge Álvarez Rivera**  
(e) Área de Recursos Humanos

JAR  
c.c.  
Archivo

### Anexo 08: Base de datos de la prueba piloto

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER, AREQUIPA, 2018

BAJA	GESTIÓN ELECTRÓNICA														GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
	EFICIENCIA						TRANSPARENCIA				PARTICIPACIÓN CIUDADANA				PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN			CONTROL					
JESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	
4	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
5	2	2	4	3	1	2	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	1	3	2	3	3	2	3	
6	3	3	4	1	2	3	4	1	4	4	1	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
7	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
8	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	
9	2	2	3	2	1	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	
10	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	
11	1	2	3	2	1	1	4	1	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	
12	1	1	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	
13	1	1	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	
14	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
15	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
16	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	
17	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
18	2	2	4	1	1	2	4	1	4	2	2	4	4	2	1	4	3	2	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
21	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	
22	3	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	
23	1	2	4	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	4	2	4	1	1	4	2	3	4	4	
24	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
25	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	
26	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
27	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
28	2	2	4	1	1	3	3	3	1	2	4	4	4	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	4	3	3	3	4	1	3	
29	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	

## Anexo 09: Base de datos del proceso de información

### Baremos de dimensiones y variables

#### Variable: Gobierno electrónico

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Gobierno electrónico	14	56	Malo	14 - 24
			Regular	25 - 35
			Bueno	36 - 46
			Muy bueno	47 - 56
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

#### Dimensión: Eficiencia

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Eficiencia	6	24	Malo	6 - 10
			Regular	11 - 15
			Bueno	16 - 20
			Muy bueno	21 - 24
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

#### Dimensión: Transparencia

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Transparencia	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Dimensión: Participación ciudadana**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Participación ciudadana	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Variable: Gestión administrativa**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Gestión administrativa	16	64	Malo	16 - 28
			Regular	29 - 41
			Bueno	42 - 54
			Muy bueno	55 - 64
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Dimensión: Planeación**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Planeación	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Dimensión: Organización**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Organización	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Dimensión: Dirección**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Dirección	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				

**Dimensión: Control**

Variable	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Valoración	Rango
Control	4	16	Malo	4 - 6
			Regular	7 - 9
			Bueno	10 - 12
			Muy bueno	13 - 16
Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4				



**Anexo 10:**  
**Prueba de confiabilidad**  
**Gobierno electrónico**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	29	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	14

**Gestión administrativa**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	29	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	16