



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad
Provincial de Huaral 2020

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

AUTOR:

Br. Walter Gastón Morillo Varas (ORCID: 0000-0002-5418-3725)

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis hijos, y a mí madre por el gran apoyo incondicional en este nuevo reto y por ende hacer de mí una persona con tolerancia, principios y valores.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado por brindarme la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi excelente asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Walter Gastón Morillo varas, estudiante de la escuela profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la municipalidad provincial de Huaral 2020” presentada, en 75 folios para la obtención del grado académico de maestro en gestión pública es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



Walter Gastón Morillo Varas

DNI: 33245883

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo.	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización del gobierno electrónico.</i>	17
Tabla 2 <i>Operacionalización de los procesos administrativos.</i>	17
Tabla 3 <i>Población de los trabajadores de la Municipalidad.</i>	18
Tabla 4 <i>Niveles de confiabilidad.</i>	20
Tabla 5 <i>Niveles y frecuencias del gobierno electrónico</i>	22
Tabla 6 <i>Niveles y frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico.</i>	22
Tabla 7 <i>Niveles y frecuencias de procesos administrativos</i>	23
Tabla 8 <i>Niveles y frecuencia de las dimensiones de procesos administrativos.</i>	23
Tabla 9 <i>Prueba de bondad de ajuste y pseudo R^2 del gobierno electrónico en los procesos administrativos.</i>	24
Tabla 10 <i>Presentación de los coeficientes del gobierno electrónico en los procesos administrativos.</i>	24
Tabla 11 <i>Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la planeación en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	25
Tabla 12 <i>Presentación de los coeficientes del gobierno regional en la planeación en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	25
Tabla 13 <i>Determinación del ajuste de los datos para el gobierno electrónico en la organización en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	26
Tabla 14 <i>Presentación de los coeficientes del gobierno electrónico en la organización en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	26
Tabla 15 <i>Determinación del ajuste de los datos para el gobierno electrónico en la dirección en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	27
Tabla 16 <i>Presentación de los coeficientes de la adaptabilidad en la dirección en la municipalidad provincial de Huaral.</i>	27
Tabla 17 <i>Determinación del ajuste de los datos del gobierno electrónico en el control en la municipalidad de Huaral.</i>	28
Tabla 18 <i>Presentación de los coeficientes de gobierno electrónico en el control en la municipalidad de Huaral.</i>	28

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Percepción de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico.	22
<i>Figura 2.</i> Percepción de las dimensiones de procesos administrativos.	23

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

La investigación realizada tuvo un diseño no experimental, de tipo aplicada de nivel correlacional causal, ubicado dentro del enfoque cuantitativo. La población estuvo presentado por 104 personas, la muestra utilizada fue de todo la población, siendo censo, determinado sin necesidad de utilizar ningún muestreo para seleccionar la muestra. En la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, mediante los instrumentos consistentes en un cuestionario conformado por 20 preguntas, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach y los resultados fueron de alta confiabilidad.

Concluyó que, el coeficiente de Nagelkerke, presenta que la variabilidad de los procesos administrativos depende del 77.8% del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

En los resultados de la parte descriptiva se obtuvo la opinión de los encuestados quienes en un 30.8% manifiestan que, el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Huaral es malo, el 50% mencionan que es regular, y el 19.2% manifiestan que es bueno. En esa misma línea el 30.8% de los encuestados manifiestan que los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaral son malos, el 50% de los encuestados manifiestan que es regula y 19.2% manifiestan que es bueno.

Palabras clave: Gobierno regional, procesos administrativos, planeación, organización, dirección, control

Abstract

The objective of this investigation was to determine the incidence of electronic government in administrative processes in the Huaral Provincial Municipality, 2020.

The research carried out had a non-experimental design, of an applied type of causal correlational level, located within the quantitative approach. 104 people presented the population, the sample used was from the entire population, being a census, determined without the need to use any sampling to select the sample. In the collection of information, the survey technique was used, using the instruments consisting of a questionnaire made up of 20 questions, which were duly validated through expert judgment and their reliability was determined using Cronbach's Alpha and the results were high. reliability.

He concluded that the Nagelkerke coefficient shows that the variability of administrative processes depends on 77.8% of electronic government in administrative processes in the Huaral Provincial Municipality, 2020.

In the results of the descriptive part, the opinion of the respondents was obtained, who in 30.8% state that electronic government in the provincial municipality of Huaral is bad, 50% mention that it is regular, and 19.2% state that it is good. . Along these same lines, 30.8% of the respondents stated that the administrative processes in the provincial municipality of Huaral are bad, 50% of the respondents stated that it was regulated, and 19.2% stated that it was good.

Keywords: Regional government, administrative processes, planning, organization, direction, control

I. Introducción

En la actualidad diferentes países del mundo como herramienta moderna se tiene la presencia del internet, que ha cortado las barreras existentes entre los pueblos del mundo, facilitando la comunicación y el comercio en forma más sencilla, apropiada y moderna, permitiendo la comunicación por intermedio de internet entre los empresarios, quienes tienen la oportunidad de hacer uso de la plataforma virtual. En nuestros tiempos la comunicación tecnológica TIC, es utilizado por las diferentes instituciones del gobierno municipal de todo el mundo, especialmente en América, ubicándose en ella el Perú, para realizar labores de gestión pública por la facilidad que brinda de mantener una mejor comunicación. Es por ello que, el nuevo gobierno electrónico da oportunidad a todo usuario para que realice trámites haciendo uso del internet en las diferentes oficinas, facilitando la prestación de un servicio mucho más fácil y cómoda que asistir en forma personal a una oficina.

Cumana, y Marval (2015) manifestaron que: Es muy común observar la aplicación del gobierno electrónico para comunicarse en los diferentes estamentos del órgano estatal, donde trabajan en las oficinas de atención al público (p.2) Es por ello que, con la utilización de dicha herramienta de gestión las diferentes instituciones del estado en especial las municipalidades realizan sus gestiones facilitando el servicio a las personas. Por su parte, Carreño y otros (2018) manifestaron que, los gobiernos electrónicos de los diferentes países tienen prioridad de seguir gobernando realizando trabajos, con miras de superar las barreras presentadas conllevándolos al cumplimiento en las funciones teniendo en cuenta el trió como son gobierno-Universidad y empresa. En ese mismo sentido, Del peso (2017) manifestó que, existe una brecha corta entre la población y el gobierno, dándoles la oportunidad de conocer y seguir realizando las gestiones administrativas que lo está realizando, a través de la tecnología digital. En esa misma línea Pont (2015) entendió que, las organizaciones públicas, así como las administraciones, se encuentran en diferentes escenarios marcados por la crisis económica sobrepasando los límites para posteriormente convertirse en sistémica, listos para responder a los desafíos que se están presentando en las diferentes demandas (p.7). Gonzales y Carbajal (2019) manifestaron: los hallazgos de la investigación muestran una distribución especial dentro de la región de Santiago, permitiendo identificar la infraestructura de suma importancia, así como el capital político de la autoridad, (p.1). En el contexto institucional de la municipalidad provincial de Huaral, el problema se

manifiesta, en muchas oportunidades en la demora de atención al público, como alternativa al problema, en forma paulatina se han ido instalando los servicios con las tecnologías de la información, con la finalidad de incrementar un servicio que sea de calidad de sus servicios y modificar los paradigmas de administración pública en esta institución, con el fin de brindar servicios e información más rápido y actualizado a los usuarios, procurando incrementar la eficiencia en el servicio que brinda dicha institución. Esta investigación se basa también en considerar los documentos normativos dados mediante la Ley de transparencia y acceso a la información pública que fue dada el día 2 de agosto del 2002, estableciéndose las normativas para publicar y mantener una relación horizontal con los usuarios, de manera activa, donde se le ofrezca al ciudadano un servicio de calidad y una plataforma donde pueda realizar sus trámites y pagos sin ningún problema.

En el año 2006 se promulga la Ley 27806, habiéndose publicado en la plataforma del estado, siendo extendida su aplicación a todas las organizaciones del estado para ser instaurada de manera paulatina de acuerdo a los presupuestos que le fueron asignados para la mejora de los servicios y que la mayoría de estamentos cuenten con el servicio online para la comodidad de los usuarios. Podemos afirmar que existen múltiples herramientas que se pueden implementar para brindar servicios de calidad y uno de ellos es el gobierno electrónico, del cual se explayará para estudiar las reacciones y resultados de su implementación (Comisión Europea, 2003). Esta propuesta del gobierno electrónico les brinda a las personas un grado mayor de interactividad y acceso al servicio para agilizar y dar viabilidad a los trámites y pagos que se realicen en el portal que otorga las organizaciones que implementen estos cambios para su mejora,

Los trabajos previos que estamos considerando a nivel internacional, según Reyson (2018) en su estudio planteo como objetivo liderar el gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Es un estudio de carácter comparativo relacionado a los países latinoamericanos, fue un trabajo de nivel comparativo de tipo básico, trabajando con una población de 120 personas, sustentado en la Universidad Complutense de Madrid, para obtener el grado de doctor, llegando a concluir que: el desarrollo del Gobierno (variable EGDI) se manifiesta en un 38.8% la variación de la valoración de la corrupción (variable CPI), presentando un coeficiente de correlación positiva de baja confiabilidad de 0.623, con ello queda demostrado que la relación entre las dos variables cumple una relación de baja confiabilidad, A ello complementa la opinión de Vargas (2011) manifestando que, el gobierno electrónico brinda ventajas a la comunidad, por

ejemplo, sube el ritmo de control en la gestión en un 56% de efectividad, el acceso es más sencillo, varias personas pueden acceder a la información al mismo tiempo, hay la presencia de valor agregado a los servicios gubernamentales, y en suma se va logrando una mejor forma de vida a los usuarios.

Referente a la variable, Casas (2016) en su estudio, trazó como objetivo identificar el gobierno electrónico en el estado mexicano y del distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015, sustentada en la Universidad Autónomas de México, el objetivo fue sacar el grado académico de magister. El estudio realizado dentro del paradigma cualitativo, del nivel descriptivo concluyendo: Es potestad del estado de reglamentar mediante normas el uso adecuado de las tecnologías de información, así como desarrollar ciertas actividades permanentes de capacitación destinados a profesionales que ocupan puestos importantes dentro de las oficinas del estado, formando un grupo multidisciplinario, permitiendo la implementación de estrategias de gobierno formados por las TICs propiciando el desarrollo de la agenda digital con un dependencia

Gómez (2015), a través de su estudio, el gobierno electrónico y su implementación en contextos locales:, Argentina, la finalidad de adquirir el grado de maestro en la Universidad de Buenos Aires, su intención fue, determinar las iniciativas del referido municipio como política de gobierno electrónico, desarrollado en el periodo de 2008 al 2014; El estudio fue de paradigma cualitativa, ubicado en el estudio de casos, realizando la interpretación, se arribó a los resultados , en la que, la globalización que se ha presentado en nuestros días ha permitido a las autoridades locales a implementar las nuevas gestiones de acuerdo a la modernidad haciendo uso de las tecnologías de comunicación, convirtiendo a la municipalidad en una gestión moderna siendo la atención más eficaz y novedoso detectado en las municipalidades locales tales como el de Rafaela Santa Fe en Argentina,

Flores (2015) mediante la indagación: Orden administrativo y gestión institucional, Jinotega” 2010-2013, con la intención de sacar el grado de maestro en Gerencia Entidadrial – expuesto en la Universidad Nacional Autónoma (Nicaragua). El propósito fue estudiar los procesos de la gestión realizado dentro de la administración establecidos en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, se basó a la teoría de Díaz (2003), quien se basó referente al proceso administrativo, como continuación de las etapas que se realizan en la praxis administrativa y de servicio.

Escobar y Vicuña (2014) orientaron su estudio, ejecución del paradigma de gobierno de TIC en las oficinas estatales del Ecuador, un estudio por resultados, trabajo

sustentado para adquirir el grado de maestro, la intensidad del trabajo fue, aplicar un paradigma de gobierno tecnológico de información aplicado a instituciones públicas del país de Ecuador, unido al Gobierno por resultados (GPR), para realizar el recojo de la información como instrumento utilizó el cuestionario, y la observación que le permitieron recoger la información en sitio, para luego interpretarlo haciendo uso de los cuadros estadísticos, llegando a los resultados que, los responsables tienen en cuenta que las direcciones tecnológicas, el poco conocimiento y la falta de seriedad del manejo de la información no toman en seriedad de la función que desempeña las TIC durante su proceso en las actividades.

Al revisar los trabajos a nivel nacional encontramos a Simón (2018), quien orientó su objetivo a conocer factores que intervienen en el gobierno electrónico, incidiendo en la gestión pública de la municipalidad del distrito de Yanacancha 2016, la mira está en proponer un método estratégico de gobierno electrónico. La investigación estuvo diseñada en no experimental de nivel correlacional ubicado dentro del tipo básico, trabajando con una población de 80 participantes, llegando a concluir. Se determinó la incidencia entre ambas variables gobierno electrónico frente a la gestión pública de la municipalidad objeto de nuestro estudio durante el periodo 2016, para su afirmación se basó a los resultados de significancia del anova, cuyo valor es de 0.0496 lo que indica que la gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional. Además, verifica que la gestión pública depende del 57.4% del gobierno electrónico

De acuerdo a la revista científica católico y Martínez (2016) mencionaron que, llegado el momento de hacer uso de las tecnologías de información y comunicación, ha propiciado que los gobiernos manejen ciertas estrategias que permitan la comunicación entre el sector público y los ciudadanos, a través de los medios de comunicación e información, buscando mejorar la comunicación volviéndolo la administración más efectiva y eficiente al servicio de la población. En ese mismo sentido la investigación de Chucuya (2017) quien trazó su objetivo conocer los efectos del gobierno electrónico en la gestión municipal de Chucuito Juli – 2016, fue un trabajo de diseño no experimental, de nivel correlacional, de tipo básico, sustentada en la Universidad Nacional del Altiplano con el fin de adquirir el grado de magister en administración, trabajó con una población de 90 participantes, llegando a concluir que: El plan trazado del gobierno electrónico para realizar la gestión dentro del municipio de Chucuito – Juli, al realizar el análisis de los resultados estadísticos se obtienen que, 56% de los encuestados dan la aceptación. En la misma medida se observa que al aplicar el modelo elaborado para el gobierno electrónico,

se obtuvo una mejora en el trámite de documentos en mesa de partes, así como las boletas de pago, funcionamiento de caja vía web están operativos, funcionando en todo momento que se realiza la atención al público, de tal manera que se concluye que, en la actualidad las consultas por web son más afectivas que las atenciones tradicionales.

Estrada, (2018) trazo como objetivo de estudio Conocer la gestión municipal y desarrollo de la municipalidad de Cotabambas periodo: 2013-2016, trabajo que fue sustentado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco con ocasión de adquirir el grado académico de magister. El diseño de la investigación fue no experimental, de nivel correlacional, de tipo aplicada, trabajando con una muestra de 85 personas, dando como conclusión: Para la gestión institucional, los principales instrumentos de planificación, recién se están actualizando, de esta manera la gestión municipal está desorientando sobre lo que se quiere lograr interna y externamente como institución, prevaleciendo los intereses subalternos. Al no ser actualizados, no han permitido que se garantice los indicadores considerados para la planificación estratégica así como para el diseño de los proyectos que deben darse, organizándose lógicamente las actividades que se han previsto en el proyecto propiciando a la obtención de los resultados.

A través de la revista de investigación científica Cultura Viva Amazónica, Huamán (2018) encontró: la existencia de una relación directa significativa entre gestión municipal y participación vecinal en la percepción de los pobladores representados de la municipalidad distrital de Chilca 2017, con un coeficiente de rho de Spearman 0,383 y nivel de significancia de 0,05, t 4.79; a una eficiente gestión municipal favorable participación vecinal. Lo que se puede afirmar que existe una correlación moderada por consiguiente faltando realizar algunas actividades de la gestión municipal a fin de que los pobladores puedan tener una buena concepción del trabajo que viene cumpliendo el concejo municipal.

Al revisar la teoría del gobierno electrónico, mencionaremos a Cardona (2002) quien manifiesta que, es un cambio de las tecnologías, donde el gobierno toma como iniciativa la implementación de estrategias para modernizar el sistema de servicios. Entonces plantea cuatro fases sobre un tipo de gobierno que va en crecimiento: el electrónico, cuyos componentes son: la catalogación, transaccional, integración vertical y la integración horizontal. (p. 123), es necesario que en las municipalidades se tienen que actualizar a los cambios tecnológicos que se presentan con la finalidad de dar una

atención adecuada y oportuna a los clientes usuarios del concejo provincial, para ello es necesario la implementación de los últimos avances tecnológicos, como las TIC.

En ese mismo sentido Lagos (2011) entendió que: el surgimiento de este tipo de gobierno, está unido a la gobernabilidad de territorios, del ámbito nacional o regional, que se manifiesta junto con la toma de decisiones de las personas de una determinada localidad que promueve la interacción con los ciudadanos que utiliza los servicios de las instituciones del estado y este debe ser eficiente y oportunamente. (p. 14) El gobierno basado en las TIC, brinda servicios de mejor calidad a los ciudadanos, la toma de decisiones que debe concretar un estamento del gobierno para contar con tecnología y poder ofrecer un servicio de calidad y sobre todo en un tiempo oportuno a los contribuyentes, dándoles las facilidades para que puedan cumplir con sus compromisos ciudadanos con las leyes que le obligan cumplir.

Sin embargo Esteves (2005) definió: Se podría afirmar que el gobierno electrónico es una de las mayores iniciativas del estado para transformar la administración pública, favoreciendo la prestación de servicios a través de Internet, para cambiar las interacciones entre los ciudadanos y los organismos del estado, incrementando de esta forma, se reafirma los lazos de confianza de los usuarios hacia las entidades del estado (p. 22) .Transformar la administración pública para brindar servicios de manera electrónica es un adelanto para los servicios públicos, ya que los usuarios podrían realizar las consultas respectivas desde sus hogares y evitar el tiempo de espera que hacen cuando se acercan a instituciones del estado para solicitar servicios de diversos tipos, además los encargados pueden tener la información a la mano, lo cual facilitaría sus trabajos para monitorear de cerca el modo las estrategias de trabajo. A ello lo complementan católico y Martínez (2016), que manifestaron: en los últimos años tiene mucha relevancia en los sectores públicos el gobierno electrónico, transformándolos a las instituciones como muy eficientes en la atención al público transformándolos en nueva gestión pública (p.50), entendido de esta manera porque el uso de las tecnologías de información los vuelve más efectivos en la administración a las entidades públicas, dándoles oportunidad a la población su participación más fluida al brindarles doble vía de comunicación entre el estado y los ciudadanos.

Kaufman (2004) señaló que: la proyección de los gobiernos actuales no está alejadas de las manifestaciones culturales y de servicio, se busca acelerar los procesos para los ciudadanos, quienes emplean los servicios del estado según sean sus intereses, con el apoyo de las TIC. (p.3). Brindar servicios oportunos a los usuarios, desde cualquier

lugar, estarían en la posibilidad de solicitar servicios de diversos tipos, según sean sus requerimientos. En esa misma línea al considerar el aporte de la Presidencia del Concejo de Ministros (PCM) del año (2013) a través de la revista manifiesto que: El estado requiere de la presencia del gobierno electrónico a fin de que reforme el estado haciendo uso de las tecnologías, volviéndolo más moderno que atienda rápidamente a los usuarios manteniéndolos dentro de la satisfacción (p, 13). Por su parte, Binimelis (2017), manifestó que: a nivel mundial ha sido necesario el uso de las tecnologías para optimizar los servicios a la población, creando la implementación de las tecnologías de información y comunicación fomentando el desarrollo socioeconómico sostenible de la nación (6), es de suma importancia tener en cuenta, el uso del gobierno electrónico es un medio para poder elevar la productividad de una institución.

Al revisar las dimensiones de la variable gobierno electrónico podemos mencionar Primera dimensión: Información, de acuerdo a Cardona (2002) quien manifestó que: El portal utiliza una página al inicio, donde se enlazan nuevas páginas que ofrecen múltiples servicios, de diferentes estamentos gubernamentales de los distintos organismos del gobierno municipal (p. 25). Es necesario implementar las tecnologías de la información en una institución del estado, de tal manera que la información más relevante e importante debe mostrar la plataforma, de tal manera que los usuarios deben enterarse de que se trata, y si es necesario pueda hacer uso sin ninguna dificultad. La mayoría opta por contar con páginas web, pero se recomienda que su uso sea con la menor cantidad de clics.

En ese mismo sentido complementa Criado y García (2013) a través de la revista científica conceptuó que, las tecnologías de información y comunicación (TIC) acompañan a las administraciones públicas como fuentes de mejora e innovación más notables durante los últimos años, facilitando el fácil acceso por manejar una información fluida y comprensible para mejorar la administración (p,9) como es de entenderse el gobierno electrónico debe mantener una buena comunicación a fin de comunicarse en forma fluida con los usuarios, y estas comunicaciones deben ser claras precisas, que se refieran específicamente a los temas de suma importancia dentro de la comunicación.

Segunda dimensión: Interacción, de acuerdo a la opinión de Cardona (2002) es el momento en que sitios web necesitan contraseñas para mantener la seguridad de todos los informes de los usuarios, ofreciéndole protección de sus documentos. (p. 26). De acuerdo a la opinión del autor, por cuestión de seguridad es necesario que cada uno de las páginas web, deben tener su seguridad entre ellas la contraseña a fin de guardar en forma celosa todos los contenidos de los trabajos, y quien tiene que hacer uso de ello debe usar la

contraseña, pero con bastante responsabilidad, evitando de esa manera que puedan ingresar otras personas que pueden causar daño a la institución municipal, como consecuencia desprestigiando sus funciones. La revista científica informa a través de la autoría de Carrillo y Aponte (2017) que: la interacción se divide debido al intercambio de interlocutores a través de sus mensajes, que realizan intercambios comunicativos entre los usuarios analizando lo que se dice, como se dice; de la misma manera el quinto axioma, determina las relaciones comunicativas simétricas (p.12). Está claro que la interacción social y el intercambio verbal entre todos los que conforman el grupo de trabajo de la institución municipal debe existir una comunicación pudiendo ser a través de los correos electrónicos que maneje cada uno de los trabajadores, o a través de comunicación en forma directa y personal, pero manteniendo los buenos modales con la finalidad de que debe existir comprensión entre las personas. Pando y Fernández (2013) indicaron que, el correo electrónico es un indicador para la interacción en la actualidad, así como para realizar la comunicación directa con el municipio; blogs y perfil en Facebook, la comunicación entre vecinos, con el municipio, se utilizará las cuentas de Twitter (p.11)

Tercera dimensión: Transacción. De acuerdo al entendimiento de Cardona (2002) Es una fase compleja, debido a que emplea las cualidades de la web para brindar servicios al ciudadano. Los usuarios están en la posibilidad de efectuar operaciones de los pagos de impuestos o tramites de DNI o partidas, licencias o consulta de saldos, entre otras, de forma segura y confiable. (p. 26). De acuerdo a la opinión del autor al tratarse del manejo de dinero que debe realizarse adecuadamente priorizando las necesidades donde deben transferirse. Unceta, y Peña, (2020), quienes manifestaron que: la actitud de la ciudadanía al comunicarse por intermedio de las herramientas digitales de comunicación, está generando la trasmisión de los discursos que conforman la comunicación política de conocimientos (p.6). Vásquez y Sánchez (2019) a través de la revista científica manifestaron que, transacción abarca las herramientas para hacer trámites en forma electrónica, tales como hacer seguimiento de los expedientes, de realizar consultas referentes a deudas, pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites a través de la línea. Los puntajes obtenidos en esta dimensión constituyen el 25% del puntaje total en el eje contenido (p.12).

Cuarta dimensión: Integración, referente a esta dimensión Cardona (2002) entendió que, en esta fase, hace referencia a que el portal electrónico, puede brindar varios servicios desde una ventanilla completa, a la que el ciudadano puede acceder a todos los

servicios que necesite, en la misma localidad o a nivel nacional, según sea sus requerimientos, también incluye las formas de pago electrónica. (p. 27). Es preciso entender la opinión del autor, quien manifiesta que, la plataforma brinda un acceso múltiple a los usuarios, ello permite que las personas podrán acceder a cualquier entidad del estado a partir de un único portal, para ello es necesario que tengan las mismas características, de tal manera que facilitaran el acceso a cualquiera de la plataformas siguiendo el mismo proceso y utilizando los mismos procesos tecnológicos con los que se pueden enviar informaciones o hacer los pagos respectivos con entidades gubernamentales. A ello refuerzan las ideas de Pérez, & Others (2015) a través de la revista científica Análisis general del gobierno electrónico en México, quienes mencionan que: hay una gran necesidad de las instituciones del gobierno de ofrecer información en forma directa, realizando rendición de cuentas, con la finalidad de que las instituciones se dediquen en los ciudadanos para transparentar, optimizar y agilizar procesos y servicios, permitiendo la integración entre ellos (p.4), es necesario que se recojan las informaciones, y cada uno de ellos sean de utilidad para los usuarios, y a través de estas informaciones se realicen las integraciones entre todo las personas que hagan uso entendiéndose en la comunicación.

Quinta dimensión: Participación ciudadana. Al respecto Cardona (2002) entendió que, es la fase en la que la persona interactúa con el gobierno y también tiene la facultad de participar en los eventos democráticos nacionales, el hecho de elegir un candidato para su representación, por lo tanto, el ciudadano tiene la posibilidad de realizarlo mediante el voto electrónico, así estaría participando de la política, e incluso ser partícipe de los eventos políticos o económicos que realiza el estado. Lo importante de esta fase es la interacción del ciudadano. (p. 28). La participación de la ciudadanía, con los cambios tecnológicos se ha implementado en todos los procesos gubernamentales, con la presencia de las TICs, debido a ello, todos los procesos electorales, en la que el ciudadano ejerce su facultad de elegir y estar alerta en la toma decisiones para el rumbo de su país. Ruvalcaba (2017), a través de la revista científica, manifestó que: la participación ciudadana es de interés primordial en el ejercicio de los gobiernos de cada localidad, y siendo desarrollada la participación a través de las tecnologías de información, sin estar presente pueden participar desde sus casas o del lugar donde se encuentren.

Referente a la segunda variable, Proceso de administración, que de acuerdo a la opinión de Bernal y Sierra (2013) es: varios pasos a seguir con el fin de dar solución al problema de administración, basado en conocimientos, estrategias y procedimientos para

el proceder administrativamente los cuales están ligados a los procesos de planeación, en ámbito de la organización, dirección y el área de control (p. 16). Cuando se realice el proceso de la administración se procederá en base a una serie de actividades a fin de poder cumplir estrictamente de acuerdo a las reglas establecidas para su ejecución. Chiavenato (2011) definió: como un proceso indicando que el directivo lleva a su cargo, direccionando las diferentes actividades que deben cumplirse aprovechando los recursos humanos con los que cuenta, los cuales están relacionados en cuatro dimensiones que son, planificación, organización, dirección y control (p. 45) de acuerdo al entendimiento y opinión del autor, es una rama de la administración, que se va transformando de acuerdo a su práctica gerencial, de este modo, los diversos aspectos están relacionados entre sí, donde se incorpora la responsabilidad de las áreas en las tareas para conseguir los objetivos.

Por su parte Robbins y Coulter (2014) manifestaron: Es coordinar las pautas de las actividades que se lleven eficientemente entre las personas relacionadas. (p. 21). La gerencia es entendida como un proceso que acepta cambios para su mejora, sus componentes tienen la función de orientar todo el trabajo hacia un fin encaminado hacia el logro de los objetivos. A criterio de Ruiz (2015) es: Un grupo con criterios de ordenación en los integrantes y los procedimientos que son orientados para implantar cambios (p. 101). Por esta razón, se entiende como que la administración, es un arte que direcciona sus recursos y energías hacia la consecución de metas, donde aplica sus destrezas, su conocimiento y creatividad hacia el área administrativa, con la intención de lograr los objetivos y enmarcarse en el seno de la organización que presta servicios de calidad. De acuerdo a la revista científica, Hernández (2019) entendió que, la administración como ciencia incluye en su ejecución teórica y práctica un esquema sistematizado que desaparece las improvisaciones que puedan darse en el desarrollo en la investigación (p.1) es necesario tener en cuenta que, al realizar los procesos de trámite en la administración se tienen que tener en cuenta las diferentes etapas que se tienen que realizar utilizando esquemas sistematizadas a fin de orientar bien el trabajo que vamos realizar. A ello lo complementa Ramos (2012), manifestó que: la gestión municipal no solamente es los servicios, sino que tiene un ámbito más amplio permitiendo diseñar, políticas públicas dentro de la localidad, así como el establecimiento de las políticas públicas en educación, salud, nutrición, todo ello con la finalidad de incentivar el desarrollo de la economía, en lo ambiental que va ir en beneficio de los ciudadanos (p.45)

En cuanto a sus dimensiones podemos mencionar como Primera dimensión: Planeación de acuerdo a la opinión de Bernal y Sierra (2013) conceptuaron como: un procedimiento donde se consideran las metas y las estrategias que se van a implementar con fines de lograr los objetivos. (p. 52). El proceso de planeación, es momento que se toman decisiones de realizar la planeación, considerándose lo objetivos propuestos a alcanzar en el corto y largo plazo fijando claramente las acciones que deben cumplirse en cada uno de ellos especificando fecha y el periodo de duración, para ello es necesario especificar las funciones que deben cumplir cada uno de los trabajadores en cumplimiento del marco normativo que se les aplica. De acuerdo a la revista indexada, Gutiérrez y Mendoza (2016) opinaron de la siguiente, manera: En toda organización es necesario realizar una planificación en todos los ámbitos, ello se ha convertido ser una herramienta utilizada en el trabajo frente a una incertidumbre que pueda ocurrir dentro de un sistema.

La planificación es utilizada por las personas desde tiempos muy antiguos, en la que se han ordenado las actividades que deben cumplirse en un determinado tiempo con el fin de lograr los objetivos propuestos por la municipalidad. Torres (2019) manifestó que, así, a través de la planeación se establecerán objetivos, metas, estrategias y prioridades, además de que se determinarán recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución y mecanismos de coordinación (p. 8), de la misma manera, Montoya y Boyero (2016), consideraron de la siguiente manera: es necesario que la organización tenga una orientación y visión más ambicioso en cuanto se refiere a relaciones humanas, siendo los vinculantes claves con el direccionamiento estratégicamente para lograr la organización estratégica de la institución (p.8), es preciso mencionar de acuerdo a las opiniones de los autores, es necesario que una institución educativa tenga una buena organización, que tenga una visión clara a donde se apunta, que tipo de estudiantes desea formar, ello se identifica de acuerdo a la visión que determina la institución .Es lógico que toda institución tiene la intención de formar estudiantes con aprendizajes óptimos para ello la direccionalidad debe estar orientado aplicar una educación de calidad, basado en principios democráticos que mejore los diferentes impases que se producen dentro de la sociedad en la que vive.

Referente a la Segunda dimensión: Organización, a la opinión de Bernal y Sierra (2013), quienes conceptuaron como, un proceso de actividades para cumplir lo programado de acuerdo a las funciones de los diferentes puestos existentes, fijando trabajos específicos para cada uno de ellos que tengan que cumplir y para ello se asigne los recursos necesarios. (p. 52). Se refiere al orden que se coloca a las actividades que se

deben realizar, respetando las actividades planificadas, para que se puedan lograr los objetivos. De la misma manera lo refuerza, Chiavenato (2011) mencionando que: es una fase en el que se realiza el ordenamiento, estructuración del talento humano mediante un ordenamiento dentro de la institución, cumpliendo los planes programadas para el cumplimiento dentro de la intuición donde se ubica, para su éxito manteniendo la empatía estableciendo una comunicación fluida (p. 228), es de importancia entonces tener en cuenta el ordenamiento del talento humano con la finalidad de que se ubique en puestos que pueda desenvolverse de acuerdo a su conocimiento o capacitación que tenga para cumplir una determinada función específicamente a lo que sabe. A ello lo complementan. Amado, Mendoza, (2017), entendieron de la siguiente manera: es un proceso dinámico que consiste en ordenar las diferentes actividades que deben realizarse, teniendo en cuenta la prioridad de necesidades con el fin de sacar mejor provecho como consecuencia mayor productividad (p.8)

Tercera dimensión: Dirección, es una dimensión de acuerdo a la opinión de Bernal y Sierra (2013), manifestaron como: una acción relacionado entre la motivación y el liderazgo que poseen los gerentes de una institución, que direccionan realizar trabajos en equipo, haciendo uso de estrategias correctas orientadas a solucionar problemas que se presenten, manteniendo siempre los fines de la organización. (p. 248). La dirección como dimensión debe marchar en forma relacionada la motivación con el liderazgo, porque es necesario estar orientado por un líder que lidere con capacidad de dirección, aquel que sabe manejar un equipo de trabajo y quien atiende las necesidades que puedan tener los integrantes de la organización, y quien supervise los trabajos y actividades que deben realizar cada uno, de acuerdo al área donde labore, juntando esfuerzos y que todos contribuyan a cumplir las metas de la organización.

A ello lo complementan Robbins y Coulter (2014) quienes expusieron como: un periodo que consiste en el que los colaboradores realizan trabajos que benefician a la institución, cumpliendo las normas y estrategias determinadas para su cumplimiento. (p. 279), de acuerdo al aporte de los autores podemos entender que, los trabajadores deben tener una consciencia del trabajo que van desarrollar, teniendo en cuenta la responsabilidad que deben asumir de acuerdo a sus funciones y que beneficie a la sociedad y a la entidad a quien representa. La direccionalidad de estos trabajos debe estar bajo la conducción de un buen líder que trabaje en forma coordinada con una visualización positiva dirigiendo con eficiencia y dedicación logrando que se cumpla los objetivos propuestos.

Marín y Atencio (2013), a través de la revista científica manifestaron que: la direccionalidad es la coordinación del esfuerzo común de los subordinados, con lo que se busca lograr las metas de organización, dirigiendo las operaciones mediante la cooperación de los subordinados, con los que se pretende alcanzar grandes niveles de productividad, haciendo uso de la motivación y supervisión (p.12) consistente en realizar las actividades dirigidas a donde está orientada y que función cumple. A ello complementan Moreno y otros (2014) al mencionar que: se concluye que la dirección haciendo uso de los procesos integrados de gestión se orienta a lograr ciertos objetivos que se proponen (p.5) es claro tener en cuenta que, las actividades propuestas tienen una dirección que deben cumplir para el logro de nuestros objetivos.

Cuarta dimensión Control, a esta dimensión los autores como Bernal y Sierra (2013) lo conceptuaron como: retroalimentación e obtención estratégicas para que se efectúen de acuerdo a lo planeado, recogiendo información sobre desempeño de los trabajadores. (p.266). De acuerdo a las ideas de los autores, el control es un rol desempeñado por los gerentes de la organización, quienes se encargan de evaluar los procesos y las tareas que realiza cada trabajador de la organización, ya que posee la facultad para corregir errores mediante la retroalimentación que realiza en base a las estrategias que se han implementado para lograr las metas de la entidad. Por su parte Navarro y Ramos (2016), en su revista científica expresaron que, permiten detectar ciertas deficiencias dentro de los procesos organizacionales, los que permitirán en la toma de decisiones, para lograr los objetivos propuestos al inicio, y que a partir de ello se determinarán el estilo de gestión que debe aplicarse en la institución (p. 16). Según la opinión de los autores es indispensable realizar el control de toda institución, con la finalidad de ir conociendo como se están realizando las actividades en las diferentes programaciones que se ejecutan, y la detección de algún error servirá para poder corregir, y decidir a la toma de decisiones para el futuro, arreglando algunas acciones que no se estaban aplicando correctamente.

Por su parte, Robbins y Coulter (2014) lo consideraron como: el momento propicio para verificar si es efectivo valorando de todo el proceso que se ha efectuado durante el proceso, consignado si la entidad sigue los pasos establecidos o se está desviando, para ello se debe tener un instrumento preciso para poder medir el acierto de la estrategia. (p.266). El objetivo esencial del control es tener información global sobre el manejo de la entidad, si se está realizando los procesos de manera adecuada, si la estrategia está funcionando como se había planificado o si hay algún cambio que se debe de efectuar para la mejora de la entidad, esta fase permite corregir las deficiencias que se puedan estar realizando, y cambiar por otro

que se acomode mejor a las necesidades. En esa misma línea complementan Gutiérrez y católico (2015), de acuerdo a la revista científica opinaron de la siguiente manera. Control en su término más comprensible, significa ver revisar, el funcionamiento de las instituciones en sus diferentes estamentos, resultados que nos servirán para la toma de decisiones, resultando ser un indicador que indique que hacer para mejorar la administración (p 15). A ello complementan Becerra, Andrade, Días (2019), mencionando de la siguiente manera: el control en toda gestión es de importancia para determinar el buen funcionamiento de las instituciones, abarcando un conjunto de elementos interactuantes para establecer las políticas, los objetivos y procesos permitiendo alcanzar los objetivos estratégicos de una organización (p.7), debemos entender de acuerdo a los aportes del autor que el control es uno de los puntos importantes de una gestión.

Después de haber elaborado los antecedentes y el marco teórico, es oportuno la formulación del problema, considerando como problema general: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020? , como problemas específicos: la primera ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?, segunda ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020? tercera: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020? Cuarta: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?

Sin embargo, la Justificación teórica de la investigación, busca conocer la incidencia entre el gobierno electrónico entre los procesos estratégicos; todo ello como resultado de aplicar las teorías que tienen relación con estas variables, además el uso de conceptos básicos, que nos ayuda a tener clarificado de lo que es el gobierno electrónico frente a los procesos estratégicos Bernal y Sierra (2015)

En la justificación práctica se consideró que existen temas conocidas que nos pueden permitir los conocimientos con la finalidad de que se puedan aplicar en el futuro, beneficiando a los usuarios de la municipalidad de Huaral. Estos resultados pueden servir como fundamento para recomendar las posibles soluciones que puedan optar las instituciones que tienen este tipo de problemas, y ello ayude al desarrollo del país. En la justificación metodológica, se pretende cumplir con el objetivo propuesto, es por ello que se escogió un instrumento adecuado para las variables, con los que se podrán recoger la

información, procesarlos siguiendo las reglas científicas, para ello será necesario el uso del software estadístico SPSS, la intención es comprobar la incidencia de ambas variables.

Al tratar de los objetivos, teniendo como objetivo general: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020: la primera Explicar la incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020 la segunda Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.tercera: Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.cuarto: Identificar incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Planteado los problemas y los objetivos proponemos las hipótesis, teniendo como hipótesis general: Existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Las hipótesis específicas; la primera: Existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Segunda: Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020, tercera Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.cuarto: Existe incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

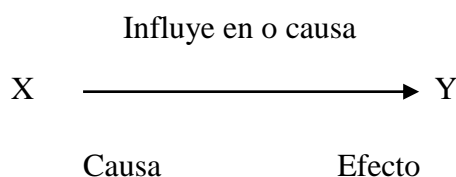
Tipo de investigación

La investigación fue aplicada según Behar (2008) precisó, “Es un estudio puro, teórico, dogmático y fundamental. Caracterizándose por partir de un marco teórico y ubicándose dentro de ello, busca formular nuevas, o en su defecto cambiar lo que ya existe incrementando de nuevos conocimientos pudiendo ser científicos o filosóficos” (p. 19). Además Behar (2008) explicó que, el nivel es explicativo, “En relatar el fenómeno tratando de exponer las variables cómo se comportan, estando ubicado dentro de la metodología cuantitativa buscando identificar la causa (p. 19). Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron, “Las investigaciones no experimentales nos permiten realizar sin manipular deliberadamente los fenómenos, observándose tal como se realizan solamente procediendo a analizar” (p.152). En ese mismo sentido los mismos autores siguen mencionando que, “Los diseños transeccionales o transversales recogen los datos en un solo momento interpretándolos en un determinado tiempo único” (p.154). Siguiendo las recomendaciones de los autores se realizó de esa manera.

Diseño de investigación

La investigación toma el diseño no experimental, de nivel correlacional causal, a opinión de, Hernández y Mendoza (2018) estas investigaciones: “Son los que describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”

Esquema del diseño



X: Variable independiente: Gobierno electrónico

Y: Variable dependiente: Procesos administrativos

2.2 Operacionalización de variables

Definición de la variable independiente: Gobierno electrónico

Cardona (2002) definió: Se podría afirmar que el gobierno electrónico es una de las acertadas iniciativas del estado para modificar la administración pública, favoreciendo la prestación de servicios a través de Internet, para cambiar las interacciones entre los

ciudadanos y los organismos del estado, incrementando de esta manera, la confianza ciudadana a las instituciones públicas (p. 22).

Definición de la variable dependiente: Procesos administrativos

Bernal y Sierra (2013) definieron como: conjunto de pasos que se deben seguir para dar solución a ciertos problemas administrativos, basándose en conocimientos, haciendo uso de las herramientas y técnicas de la administración, basados en la planeación, organización, dirección y control” (p. 16).

Definición operacional

Variable independiente: Gobierno electrónico

Tabla 1

Operacionalización del gobierno electrónico.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango por variable
Información	Logo	1		Malo 4 - 8	
	Mapa del sitio	2,3		Regular 9 - 13	
	Contactos	4		Bueno 14 - 20	
Interacción	Correo electrónico	5,6,7	Nunca (1)	Malo 5 - 10	
	Formularios electrónicos	8,9	Casi nunca (2)	Regular 11 - 17	Malo 16 - 36
	Trámites de línea	10, 11	A veces (3)	Bueno 18 - 25	Regular 37 - 57
Transacción	Certificado digital	12,13	Casi siempre (4)	Malo 2 - 3	
				Regular 4 - 6	
Integración				Bueno 7 - 10	Bueno 58 - 80
	Ventanilla de presentación de documentos.	14,15,	Siempre (5)	Malo 2 - 3	
				Regular 4 - 6	
Participación ciudadana	Participación	16,17		Bueno 7 - 10	
	Transparencia	18,19		Malo 3 - 6	
	Colaboración	20		Regular 7 - 10	
				Bueno 11 - 15	

Variable dependiente: Procesos administrativos

Tabla 2

Operacionalización de los procesos administrativos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango por variable
Planeación	Objetivos	1	Nunca (1)	Malo 6 - 13	
	Fija estrategia para alcanzar	2	Casi nunca (2)	Regular 14 - 21	
	Programación actividades	3	A veces (3)	Bueno 22 - 30	
	Coordinación de actividades para desarrollo	4	Casi siempre (4)		
Organización	Determina tareas requeridas	5, 6	Siempre (5)	Malo 8 - 17	Malo 25 - 57
	Estructura de organización	7		Regular 18 - 28	Regular 58 - 90
	Establece procedimientos	8, 9		Bueno 29 - 40	
	Diseño de puestos	10			

Dirección	Liderazgo	11	Malo 6 - 13	Bueno
	Estrategia de comunicación	12	Regular 14 - 21	91 - 125
	Resolución de conflictos	13	Bueno 22 - 30	
	Manejo del cambio	14		
	Lograr objetivos planeados	15		
Control	Evaluación	16	Malo 5 - 10	
	Retroalimentación	17	Regular 11 - 17	
	Información disponible para la organización	18	Bueno 18 - 25	
	Medición de nivel de desempeño	19		
		20		

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Velásquez y Rey (2013) manifiestan: “se considera población al conjunto de todo las observaciones posibles que caracterizan al objeto” (p.219) en nuestro estudio consideramos a los trabajadores del concejo provincial de Huaral.

Tabla 3

Población de los trabajadores de la Municipalidad.

Ubicación de colaboradores por Gerencia	Personal Administrativo
Gerencia Municipal	6
Gerencia de Asesoramiento jurídico	5
Gerencia de Promoción de las Inversiones y Cooperación	8
Gerencia de Planeamiento Presupuesto Racionalización	10
Gerencia de Desarrollo Social Participación Ciudadana	12
Gerencia de Administración y Finanzas	7
Gerencia de Rentas y Admiración Tributaria	9
Gerencia de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	12
Gerencia de servicios a la ciudad y Gestión Ambiental	12
Gerencia de Transporte Tránsito y Seguridad Vial	9
Gerencia de Seguridad Ciudadana Fiscalización y Control	8
Gerencia de Desarrollo Social y Económico	6
Total	104

Muestra

Al respecto Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que: Cuando se pretende realizar un censo se incluye en el estudio a todo los casos (p.196), es necesario considerar a todo los integrantes de la población a fin de recoger todo la información.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Tamayo (2004) entendió como “la parte operatoria del diseño de investigación, relaciona las condiciones, el lugar donde se recogen los datos. (p. 211). Al realizar el trabajo de

investigación, siguiendo las recomendaciones de Tamayo recogimos la información en la municipalidad provincial de Huaral; además el mismo autor, Tamayo (2004) manifestó que “Es un cuestionario que será leído por el encuestado, en la que observará que contiene una serie de preguntas y sus ítems estructurados para que pueda responder y ser llenado por el entrevistado (p. 212). Es claro, que el encuestado responde de acuerdo al cuestionario los datos que necesita el investigador.

Instrumentos

Se usó como instrumento el cuestionario. Carrasco (2014) manifestó: después de la orientación y charla a las personas que van participar, entregándoles hojas de papel (Instrumentos), donde el contenido debe tener preguntas claras coherentes, precisas, objetivos, a fin de ser constatados con claridad y precisión. (p. 318) Por su parte Rojas (2014) manifestó que, constituye un documento escrito con preguntas o cuestionario, basado en el objetivo de estudio, pudiendo ser respuestas cerradas o abiertas o de respuesta múltiple, y que cada investigador lo utiliza de acuerdo a su realidad.

Ficha técnica de variable gobierno electrónico

Nombre: Encuesta de gobierno electrónico

Autor: Cardona (2002) adaptado por Walter Gastón Morillo Varas

Procedencia: Lima- Perú, 2020

Objetivo: Medir la percepción del gobierno electrónico

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Ficha técnica de variable procesos administrativos

Nombre: Encuesta de procesos administrativos

Autor: Luna (2015) adaptado por Walter Gastón Morillo Varas

Procedencia: Lima- Perú, 2020

Objetivo: Medir la percepción del proceso administrativo

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Validez de los cuestionarios.

Hernández y Fernandez (2014) manifestaron que: “el grado que se obtiene después de realizar la medición a la variable se denomina validez” · (p.201) los cuestionarios sobre gobierno electrónico en el proceso de la administración fueron sometidos a la opinión de expertos, obteniendo los siguientes resultados; Dr John Morillo Flores, Dr Fortunato Diestra Salinas, Magister Virginia Asunción Cerafín Urbano, recomiendan de aplicable.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó haciendo uso del alfa de Crombach, para ello fue necesario realizar la prueba piloto, que estuvo conformado `por 15 colaboradores de la municipalidad, se procesaron usando del Programa Estadístico SPSS versión 25

Tabla 4

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

(Hogan, 2004), establece un valor específico para determinar la confiabilidad mediante la escala de valores.

Resultado de la fiabilidad

Prueba de fiabilidad alfa de Crombach se adquiere los siguientes resultados:

Gobierno electrónico	0,836	20
Procesos administrativos	0.861	25

2.5. Procedimiento

Después de haber, verificado los requisitos de los instrumento, se procedió a recoger los datos necesarios aplicando a la muestra de estudio, recogiéndose la información para luego, procesar utilizando la hoja de Excel, y posteriormente utilizar el SPSS versión 25, con el cual se realizó todo el procesamiento, obteniendo los resultados, los que fueron interpretados haciendo uso de los cuadros y gráficos estadísticos , describiendo cada uno de los resultados utilizando un lenguaje lo más claro posible a fin de poder entender el significado de cada uno de los cuadros obtenidos..

2.6. Método de análisis de datos

Los datos necesarios para la investigación, se recogieron a través de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaral mediante un cuestionario, el siguiente paso fue procesar la información recolectada a través del uso del programas de Excel teniendo bastante cuidado a fin de no tergiversarlos resultados, luego representándolos en cuadros estadísticos, gráficos y en barras permitiendo de esa manera analizar e interpretar con mayor claridad y facilidad los datos obtenidos. Asimismo, se procesó la parte descriptiva de la investigación demostrando la tabla cruzada, es decir, se dio la respuesta al objetivo planteado en la investigación.

2.7. Aspectos éticos

Se respetó la autoría de las literaturas presentadas citando las fuentes a la que se ha recurrido. Las personas que integraron o fueron parte de los procedimientos de la recolección de datos se respetaron el anonimato y no se divulgaron sus datos personales, los documentos utilizados no se revelaron a terceras personas y los resultados que se obtuvieron de la técnica, instrumentos de esta investigación son veraces no han sufrido ninguna alteración.

III. Resultados

Tabla 5

Niveles y frecuencias del gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	36	34,6%
	Regular	58	55,8%
	Bueno	10	9,6%
	Total	104	100%

Teniendo en cuenta el cuadro, el 34.6% de los encuestados manifiestan que el gobierno electrónico es malo, 55.8% califican que es regular y finalmente el 9.6% manifiestan que es bueno

Tabla 6

Niveles y frecuencia de las dimensiones del gobierno electrónico.

Niveles	f	Información	f	Interacción	f	Transacción	f	Integración	f	Participación ciudadana
Malo	24	23.1%	29	27.9%	19	18.3%	39	37.5%	18	17,3%
Regular	47	45.2%	44	42.3%	48	46.2%	46	44.2%	57	54.8%
Bueno	33	31.7%	31	29.8%	37	35.6%	19	18.3%	29	27.9%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

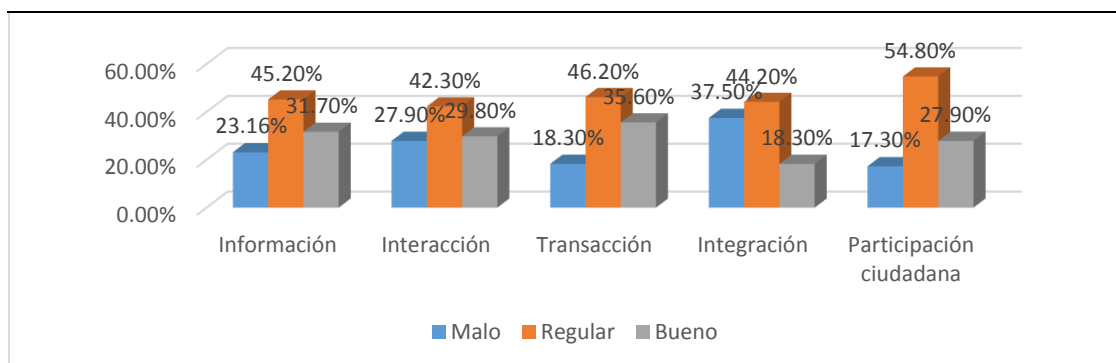


Figura 1. Percepción de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico.

Al revisar las dimensiones, en información el 23.1% de los encuestados manifiestan que es baja, 45.2% que es regular, el 31.7% que es bueno, en el nivel interacción el 27.9% de los participantes manifiestan que es malo, 42.3% que es regular, el 29.8% opinar que es bueno, en esa misma línea en la dimensión transacción el 18.3% califican de malo, 46.2% lo ubican en regular, el 35.6% lo ubican en bueno. En la dimensión integración el 37.5% manifiestan que, la integración es mala, 44.2% manifiestan que es regular, solamente el 18.3% en el nivel bueno. En la dimensión participación ciudadana, el 17.3% manifiestan que es malo, el 54.8% que es bueno.

Tabla 7

Niveles y frecuencias de procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	32	30,8%
	Regular	52	50%
	Bueno	20	19,2%
	Total	104	100%

Al revisar el cuadro vemos que, el 30.8% de los participantes dicen que los procesos administrativos son malos, el 50% de participantes califican de regular, finalmente 19.2% de los encuestados son buenos.

Tabla 8

Niveles y frecuencia de las dimensiones de procesos administrativos.

Niveles	f	planeación	f	organización	f	Dirección	f	Control
Bajo	20	19.2%	36	34.6%	20	19.2%	18	17.3%
Regular	54	51.9%	42	40.4%	49	47.1%	55	52.9%
Bueno	30	28,8%	26	25%	36	33.7%	31	29.8%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

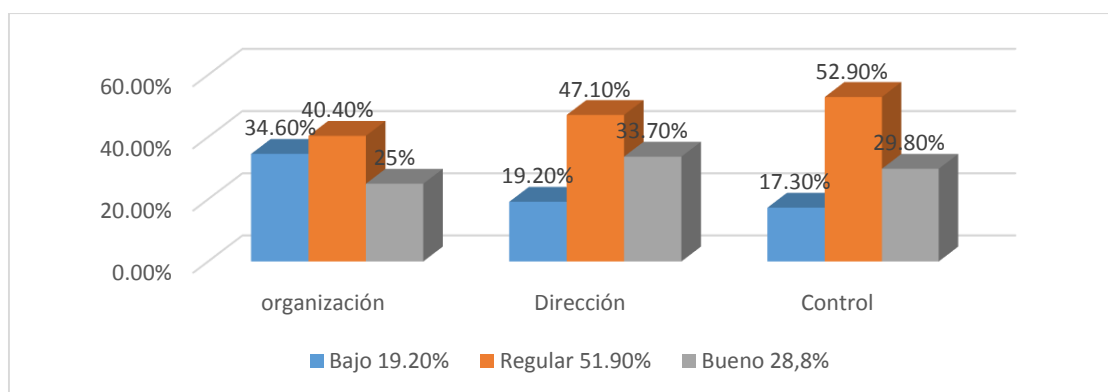


Figura 2. Percepción de las dimensiones de procesos administrativos.

Al analizar las dimensiones, encontramos que, el 19.2% de los encuestados opinan que la planeación es mala, el 51.9% regular, el 28.8% que es bueno. En organización 34.6% lo califican de malo, el 40.4% de regular, y el 25% de bueno. En dirección el 19.2% califican de malo, el 47.1% de regular, finalmente el 33.7% de bueno. En control el 17.3% manifiestan que es malo. 52.9% de regular, y el 29.8% lo ubican en bueno.

Prueba de hipótesis general.

H₀. No existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

H₁. Existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R² del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	122.970	2	,000	Cox y Snell	,678
				Nagelkerke	,778
				McFadden	,552

Los resultados obtenidos manifiestan la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la municipalidad de Huaral, el valor de chi cuadrado es de 122. 970, el valor de significancia p valor es de 0.000 menor que la significancia estadística 0.05 (p valor < α) indica el rechazo de la hipótesis nula, se demuestra que los datos de las variables no son independientes, especificando la dependencia de una variable sobre la otra, siendo compatibles para el método de análisis (regresión ordinal).

Al observar el coeficiente de Nagelkerke, presenta que la variabilidad de los procesos administrativos depende del 77.8% del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 10

Presentación de los coeficientes del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[procesosadministrativos1 = 1]	-23,740	,731	1055,125	1	,000	-25,173	-22,308
	[procesosadministrativos1 = 2]	-18,745	,352	2832,484	1	,000	-19,435	-18,055
Ubicación	[gobiernoelectronico1=1]	-25,756	,895	828,314	1	,000	-27,510	-24,002
	[gobiernoelectronico1=2]	-20,358	,000	.	1	.	-20,358	-20,358

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo al puntaje de Wald de 828,314, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando que Existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Hipótesis específica 1

H₀. No existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

H₁. Existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 11

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la planeación en la municipalidad provincial de Huaral.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	4,879	2	,030	Cox y Snell	,081
				Nagelkerke	,240
				McFadden	,097

En la tabla el valor chi cuadrado es de 4.879, la significancia es de 0.000 frente al valor de la significancia estadística α igual a 0,05 (p valor $< \alpha$), lo que indica el rechazo de la hipótesis nula. Además el coeficiente de Nagelkerke, indica que la variabilidad de la planeación en la municipalidad depende el 24% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral.

Tabla 12

Presentación de los coeficientes del gobierno regional en la planeación en la municipalidad provincial de Huaral.

		Estimación n	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Interv de confian al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[planeación1 = 1]	,405	,645	,395	1	,030	-,860	1,671
Ubicación	[gobiernoelectronico 1=1]	-2,234	1,220	3,353	1	,027	-4,625	,157
	[gobiernoelectronico 1=2]	-1,576	,837	8,540	1	,020	-3,217	,066

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

El puntaje de Wald 8.540, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.020 < \alpha: 0, 05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna. Es decir: Existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

H₁. Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 13

Determinación del ajuste de los datos para el gobierno electrónico en la organización en la municipalidad provincial de Huaral.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	13,222	2	,001	Cox y Snell	,527
				Nagelkerke	,596
				McFadden	,347

El valor de chi cuadrado es 13,222, valor de la significancia 0.001, frente al valor de la significancia estadística $\alpha = 0,05$, donde ($p \text{ valor} < \alpha$), lo que significa rechazo de la hipótesis nula. Además se observa que, el coeficiente de Nagelkerke, indica que la variabilidad de la organización depende el 59.6% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral.

Tabla 14

Presentación de los coeficientes del gobierno electrónico en la organización en la municipalidad provincial de Huaral.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[organización1 = 1]	-3,201	,767	17,413	1	,000	-4,705	-1,698
	[organización1 = 2]	-,078	,624	,016	1	,900	-1,300	1,144
Ubicación	[gobiernoelectronico1=1]	-5,255	,928	32,062	1	,000	-7,074	-3,436
	[gobiernoelectronico1=2]	-,675	,676	8,996	1	,000	-2,000	,651

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo al puntaje de Wald de 8,996, es mayor a 4 lo que indica que, existe incidencia siendo el valor de significancia de 0.000, frente al valor de significancia estadística de $\alpha = 0,05$, (donde $p \text{ valor} < \alpha: 0,05$) por consiguiente se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna. Confirmando que: Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Hipótesis específica 3

H₀. No existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

H₁. Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 15

Determinación del ajuste de los datos para el gobierno electrónico en la dirección en la municipalidad provincial de Huaral.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	5,822	2	,000	Cox y Snell	,594
				Nagelkerke	,565
				McFadden	,328

El valor de chi cuadrado es 5.822, el valor de la significancia de 0.000 frente a la significancia estadística $\alpha = 0,05$ (donde $p \text{ valor} < \alpha$), lo que indica el rechazo de la hipótesis nula. Además el coeficiente de Nagelkerke, implica que la variabilidad de la dirección de la municipalidad depende el 56.5% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la adaptabilidad en la dirección en la municipalidad provincial de Huaral.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[dirección1 = 1]	-22,938	,729	990,18 1	1	,000	-24,367	-21,509
	[dirección1 = 2]	-18,910	,266	509,52 3	1	,000	-19,430	-18,389
Ubicación	[gobiernoelectronico1=1]	-23,084	,784	866,29 5	1	,000	-24,622	-21,547
	[gobiernoelectronico1=2]	-19,268	,000	.	1	.	-19,268	-19,268

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo al puntaje de Wald de 866,295, es mayor a 4, existe incidencia donde $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha: 0, 05$ por lo tanto de rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna confirmando que: Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Hipótesis específica 4

H₀. No existe incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

H₁. Existe incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.

Tabla 17

Determinación del ajuste de los datos del gobierno electrónico en el control en la municipalidad de Huaral.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	6,131	2	,000	Cox y Snell	,473
				Nagelkerke	,547
				McFadden	,320

El valor Chi cuadrado es de 6.131, siendo el valor de significancia de 0.000, frente a la significancia estadística de 0.05 resulta menor ($p \text{ valor} < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula. Además el coeficiente de Nagelkerke, implica que la variabilidad de control depende del 54.7% en la municipalidad provincial de Huaral.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de gobierno electrónico en el control en la municipalidad de Huaral.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[control1 = 1]	-23,255	,729	1017,862	1	,000	-24,684	-21,826
	[control1 = 2]	-18,955	,275	462,797	1	,000	-19,493	-18,416
Ubicación	[gobiernoelectronic o1=1]	-23,168	,782	876,636	1	,000	-24,702	-21,634
	[gobiernoelectronic o1=2]	-19,598	,000	.	1	.	-19,598	-19,598

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo al puntaje de Wald de 876,636, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 05$ por lo tanto de rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que: Existe incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020

IV. Discusión

Se llegó a una conclusión según el coeficiente de Nagelkerke, que presenta que la variabilidad de los procesos administrativos depende del 77.8% del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020, teniendo cierta similitud con la investigación de Simón (2018), quien verifica en su investigación llegando a determinar que la gestión pública depende del 57.4% del gobierno electrónico. Asimismo, en la mayoría de los casos los resultados son de regular, así como la opinión de los encuestados el 55.8% de ellos manifiestan que el gobierno electrónico es regular, en esa misma línea en procesos administrativos el 50% de los encuestados manifiestan de regular. También, se asemeja con la tesis de Chucuya (2017) al realizar el análisis de los resultados estadísticos se obtienen que, 56% de los encuestados dan la aceptación del uso del gobierno electrónico. En la misma medida se observa que al aplicar el modelo elaborado para el gobierno electrónico, se obtuvo una mejora en el trámite de documentos en mesa de partes, así como las boletas de pago, funcionamiento de caja vía web están operativos, funcionando en todo momento que se realiza la atención al público, de tal manera que se concluye que, en la actualidad las consultas por web son más afectivas que las atenciones tradicionales.

En ese mismo sentido al realizar la prueba de la hipótesis específica 1, se concluyó que, el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la planeación en la municipalidad depende el 24% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral, coincidiendo con Vargas (2011) quien manifestó que, el gobierno electrónico brinda ventajas a la comunidad, por ejemplo, sube el timo de atención en un 56% de efectividad, el acceso es más sencillo, varias personas pueden acceder a la información al mismo tiempo, hay la presencia de valor agregado a los servicios gubernamentales, y en suma se va logrando una mejor forma de vida a los usuarios, además se apoyó en la teoría de Gutiérrez y otros (2016), quienes manifestaron que, en toda organización es necesario realizar una planificación en todo los ámbitos, ello se ha convertido ser una herramienta utilizada en el trabajo frente a una incertidumbre que pueda ocurrir dentro de un sistema. Estas estrategias tomadas, por su puesto darán direccionalidad a los objetivos propuestos conduciéndolos hasta lograr lo propuesto.

Referente a la hipótesis específica 2, se concluye que el coeficiente de Nagelkerke, indicando que la variabilidad de la organización depende el 59.6% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral. Este resultado se parece al estudio realizado por Palacios (2018) quien llega a las siguientes conclusiones, el resultado

obtenido mediante la prueba de la hipótesis haciendo uso de Rho Spearman que arroja una correlación positiva de 0.667, con un nivel de significancia de $\alpha=0,01 < 0.05$, permitiéndonos afirmar que, la gestión en la municipalidad de Chupaca tiene relación en forma significativa con el desarrollo local de la provincia antes mencionado ubicado en el departamento de Junín, a ello le respalda la teoría de Mendoza, (2017), quienes manifiestan que, la organización es un proceso dinámico que consiste en ordenar las diferentes actividades que deben realizarse, teniendo en cuenta la prioridad de necesidades con el fin de sacar mejor provecho como consecuencia mayor productividad.

En la hipótesis específica 3 se concluye que el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad la dirección de la municipalidad depende el 56.5% del gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Huaral. Existe cierta similitud con la investigación de, Lagos (2011) quien menciona el surgimiento de este tipo de gobierno, está unido a la gobernabilidad institucional, del ámbito nacional o regional, que se manifiesta junto con la toma de decisiones de las personas de una determinada localidad mediante la direccionalidad que promueve la interacción con los ciudadanos que utiliza los servicios de las instituciones del estado y este debe ser eficiente y oportunamente. Lo que respalda la teoría de Marín y Atencio, (2013), quienes sostienen que: la direccionalidad es la coordinación del esfuerzo común de los subordinados, con lo que se busca lograr las metas de organización, dirigiendo las operaciones mediante la cooperación de los subordinados, con los que se pretende alcanzar grandes niveles de productividad, haciendo uso de la motivación y supervisión en las diferentes instituciones ya sean estatales o privadas donde se aplican este caso.

Al ejecutar la hipótesis específica 4, se concluye que, el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de control depende del 54.7% en la municipalidad provincial de Huaral. Hay una coincidencia con la tesis de Vargas (2011) quien manifestó que, el gobierno electrónico brinda ventajas a la comunidad, por ejemplo, sube el ritmo de control en la gestión en un 56% de efectividad, el acceso es más sencillo, varias personas pueden acceder a la información al mismo tiempo, hay la presencia de valor agregado a los servicios gubernamentales, y en suma se va logrando una mejor forma de vida a los usuarios. Al mismo tiempo que, se aprecia la opinión de nuestros encuestados manifestando que, en el control se observa que el 17.3% de los participantes manifiestan que es malo. 52.9% de los entrevistados mencionan de regular, y el 29.8% de los encuestados lo ubican en bueno. A ello lo complementa las teorías de Navarro y Ramos (2016), quienes manifiestan que, el control permite detectar ciertas deficiencias dentro de los procesos organizacionales, los

que permitirán en la toma de decisiones, para lograr los objetivos propuestos al inicio, y que a partir de ello se determinarían el estilo de gestión que debe aplicarse en la institución, de tal manera es el ente orientador para controlar los avances de las diferentes actividades que se realizan en las diferentes instituciones ya sean privadas o estatales.

La presente investigación estuvo orientada bajo un paradigma cuantitativo, centrándose la investigación en el concejo provincial de Huaral, previamente se procedió a realizar la planificación de la investigación, entre ellas elaborar los instrumentos para recolectar los datos necesarios para la interpretación de los resultados haciendo uso de las herramientas estadísticas necesarias. Los instrumentos que se hicieron uso estuvieron conformados por dos cuestionarios cada uno de ellos graduado en la escala de Likert, conformado por 20 preguntas, todos ellos elaborados basados en ciertas teorías utilizadas en el marco teórico, la validez de los instrumentos fueron certificadas por expertos en metodología y temáticos, con la certificación de ellos se pasó a tomar la prueba piloto, con los resultados se hicieron la prueba de fiabilidad de los instrumentos utilizando el alfa de Crombach, obteniendo resultados confiables con los cuales se procedieron a recoger la información aplicando a la muestra de nuestro estudio.

Posteriormente se hace uso del SPSS 25 con el cual se realiza el proceso de todo la información recogida, llegando a la conclusión en cuanto se refiere a la parte descriptiva en las variables. En tal sentido en la variable independiente, gobierno electrónico, en la opinión de los encuestados se evidencian que el 30.8% lo ubican en el nivel bajo, en esa misma línea el 50% de los encuestados lo ubican en el nivel regular, y solamente el 19.2% lo ubican en el nivel bueno. Estos resultados nos dan una explicación claramente que los beneficiarios de este servicio en la municipalidad lo consideran no tan eficiente el servicio, porque la mayor parte de los encuestados se ubican entre malo y regular, lo que coincide con Simón (2018) quien llega a la conclusión que de verificar la relación entre ambas variables encontrando que los resultados de significancia del anova, cuyo valor es de 0.0496 lo que indica que la gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional. Además verifica que la gestión pública depende del 57.4% del gobierno electrónico.

De la misma manera al verificar las dimensiones de la variable se evidencian los mismos resultados, de tal manera que, en la dimensión información, se evidencian también que, el 23.1% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, el 45.2% de los participantes lo ubican en el nivel regular, así como el 31.7% de los encuestados lo ubican en el nivel bueno, evidenciando claramente que los participantes, tiene un aprecio

que la información en la municipalidad provincial de Huaral es regular, encontrándose la mayor cantidad de encuestados entre malo y regular. A estos resultados lo complementa la teoría de Criado y García (2013) quienes consideran que, las tecnologías de información y comunicación acompañan a las administraciones públicas como fuentes de mejora e innovación más notables durante los últimos años, facilitando el fácil acceso por manejar una información fluida y comprensible para mejorar la administración (p.9), por consiguiente, el gobierno electrónico debe mantener una buena comunicación a fin de comunicarse en forma fluida con los usuarios, y estas comunicaciones deben ser claras precisas, que se refieran específicamente a los temas de suma importancia dentro de la comunicación.

En la dimensión interacción se observa que los encuestados en un 27.9% lo ubican en el nivel malo, de la misma manera 42.3% de participantes califican de regular, y el 29.8% de los encuestados lo ubican en el nivel bueno, lo que nos indica que a juicio de los encuestados la interacción en la municipalidad de Huaral es de regular, lo que no está a satisfacción del usuario de acuerdo a la opinión la mayor parte se ubica entre malo y regular. A este caso respalda la teoría de Pando y Fernández (2013) quienes indican que, el correo electrónico es un indicador para la interacción en la actualidad, así como para realizar la comunicación directa con el municipio; blogs y perfil en Facebook, la comunicación entre vecinos, con el municipio, se utilizará las cuentas de Twitter, (p.11) entonces siendo muy usual estos medios de comunicación.

En ese mismo sentido, al analizar la dimensión transacción, se tienen los siguientes resultados, el 18.3% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, en ese mismo sentido el 46.2% de los encuestados lo ubican en el nivel regular, y el 35.6% de los encuestados lo ubican en el nivel bueno, demostrando claramente que los participantes la transacción en la municipalidad de Huaral lo están considerando como regular, si se tiene en cuenta las opiniones de los encuestados, la gran mayoría lo ubican entre malo y regular. Las teorías de Unceta, y Peña, (2020) apoyan al manifestar que, la actitud de la ciudadanía al comunicarse por intermedio de las herramientas digitales de comunicación, está generando la transmisión de los discursos que conforman la comunicación política de conocimientos (p.6). En ese mismo sentido la teoría de Vásquez y Sánchez (2019) apoyan al referir que, transacción abarca las herramientas para hacer trámites en forma electrónica, tales como hacer seguimiento de los expedientes, de realizar consultas referentes a deudas, pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites a través de la

línea. Los puntajes obtenidos en esta dimensión constituyen el 25% del puntaje total en el eje contenido (p.12), casos similares se cumplen en la municipalidad de Huaral

Referente a la dimensión interacción, al verificar la opinión de los participantes tenemos que, 37.5% opinan que es malo, en ese mismo sentido el 44.2% de los encuestados manifiestan que es regular, en ese mismo sentido el 18.3% de los encuestados lo ubican en el nivel bueno, al realizar el análisis llegamos a concluir que la interacción en la institución donde se centra nuestra investigación es de regular, si se tiene en cuenta la mayoría de los encuestados se encuentran entre malo y regular. A ello apoya la teoría de Pérez (2015) quien menciona que, hay una gran necesidad de las instituciones del gobierno de ofrecer información en forma directa, realizando rendición de cuentas, con la finalidad de que las instituciones se dediquen en los ciudadanos para transparentar, optimizar y agilizar procesos y servicios, permitiendo la integración entre ellos (p.4),

De la misma manera en la dimensión participación ciudadana el 17.3% de los encuestados manifiestan que es malo, de la misma manera, el 54.8% de los encuestados califican de regular, y el 27.9% de los encuestados manifiestan que es bueno, al analizar los resultados vemos que es considerado de regular; además la gran mayoría de los encuestados lo ubican entre malo y regular. Estos resultados se complementan con la teoría planteada por Navarro y Ramos (2016) que, en su revista científica expresaron que, permiten detectar ciertas deficiencias dentro de los procesos organizacionales, los que permitirán en la toma de decisiones, para lograr los objetivos propuestos al inicio, y que a partir de ello se determinaran el estilo de gestión que debe aplicarse en la institución (p. 16) siendo necesario que las instituciones en este caso como es la municipalidad provincial de Huaral que tenga en cuenta de los resultados y tenga que tomar estrategias a fin de corregir las deficiencias y lograr los objetivos que se propone.

En cuanto se refiere a la variable dependiente de la investigación como es procesos administrativos de la municipalidad provincial de Huaral, se tiene los siguientes resultados, el 30.8% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, en ese mismo sentido el 50% de los encuestados lo ubican en el nivel regular, el 19.2% lo ubican en el nivel bueno, al realizar el análisis de los resultados no damos cuenta que, los participantes lo ubican los procesos administrativos en el nivel regular, de la misma manera se observa que la gran mayoría lo ubican entre malo y regular. A esta conclusión apoyamos con la teoría de Ramos (2012) quien contempla que, la gestión municipal no solamente es los servicios, sino que tiene un ámbito más amplio permitiendo diseñar, políticas públicas dentro de la localidad, así como el establecimiento de las políticas públicas en educación,

salud, nutrición, todo ello con la finalidad de incentivar el desarrollo de la economía, en lo ambiental que va ir en beneficio de los ciudadanos (p.45) manifestando que la administración en las municipalidades cumplen una serie de procesos no es fácil ceñirse en un solo concepto.

En esa misma línea, en la dimensión Planeación, los encuestados tienen la siguiente opinión, el 19.2% de los participantes lo ubican a la planeación en el nivel malo, así como el 51.9% de los encuestados califican de regular, en ese mismo sentido el 28.8% de los encuestados lo ubican en el nivel bueno, al analizar los resultados llegamos a verificar que los participantes lo ubican en el nivel regular esta dimensión, así como los demás dimensiones su calificación oscila entre malo y regular. Esta dimensión se apoya en la teoría de Gutiérrez (2016) quien entiende que, en toda organización es necesario realizar una planificación en todo los ámbitos, ello se ha convertido ser una herramienta utilizada en el trabajo frente a una incertidumbre que pueda ocurrir dentro de un sistema. Estas estrategias tomadas, por su puesto darán direccionalidad a los objetivos propuestos conduciéndolos hasta lograr lo propuesto.

La dimensión organización tiene los calificativos de los participantes en los términos siguientes, el 34.6% de los encuestados manifiestan que es malo, en esa misma línea el 40.4% de los participantes lo califican en el nivel regular, de la misma manera el 25% de los participantes lo califican en el nivel bueno, lo que mis indica de acuerdo a los resultados que, la organización en el consejo provincial de Huaral se encuentra en el nivel regular, teniendo en cuenta la opinión de los participantes se observa que la gran mayoría lo ubica en el nivel regular y malo. Estos resultados se apoyan a la teoría de Amado y Mendoza, (2017) quienes entendieron que, es un proceso dinámico que consiste en ordenar las diferentes actividades que deben realizarse, teniendo en cuenta la prioridad de necesidades con el fin de sacar mejor provecho como consecuencia mayor productividad (p.8) las organizaciones resultan de importancia como consecuencia se debe cumplir en toda institución especialmente instituciones del estado.

En la dimensión dirección, se observa que, 19.2% de los preguntados lo ubican en el nivel malo, en ese mismo sentido el 47.1% de los preguntados lo ubican en el nivel regular, así mismo 33.7% de los participantes lo ubican en el nivel bueno, al realizar el análisis, vemos que se ubica en el nivel regular, pero se tiene en cuenta que la dirección no está a satisfacción de los encuestados, aun si se tiene en cuenta que la mayoría lo ubica entre malo y regular. Estos resultados se apoyan en las teorías de Robbins y Coulters (2014) quienes manifiestan que, es un periodo que consiste en el que los colaboradores

realizan trabajos que benefician a la institución, cumpliendo las normas y estrategias determinadas para su cumplimiento. (p. 279) entendiéndose que, los trabajadores deben tener una consciencia del trabajo que van desarrollar, teniendo en cuenta la responsabilidad que deben asumir de acuerdo a sus funciones y que beneficie a la sociedad y a la entidad a quien representa. La direccionalidad de estos trabajos deben estar bajo la conducción de un buen líder que trabaje en forma coordinada con una visualización positiva dirigiendo con eficiencia y dedicación logrando que se cumpla los objetivos propuestos.

En la dimensión control podemos observar que el 17.3% de participantes dicen que es malo, en ese mismo sentido el 52.9% de los participantes lo ubican en el nivel regular, así mismo el 29.8% de los encuestados lo ubican en bueno, al realizar la observación de los resultados llegamos a entender de que los encuestados lo ubican el control en el nivel regular. En ese sentido se tiene la similitud con Flores (2015) quien tiene la intención de realizar los estudios de los procesos de la gestión realizado dentro de la administración establecidos en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, se basó a la teoría de Díaz (2003), quien se basó referente al proceso administrativo, como continuación de las etapas que se realizan en la praxis administrativa y de servicio Parasuraman , quien distinguen entre tareas de discriminación sucesiva y de discriminación simultánea. Con características que en el primer se distingue un cambio en las características del estímulo, y en el segundo caso, se dan la discriminación continua, para ello no se tienen en cuenta el uso de la minoría, sino que es suficiente la observación del estímulo para decidir.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general, después de la prueba de hipótesis general, se concluye que: existe incidencia de la variable gobierno electrónico sobre la variable procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020, con una dependencia del 77.8%, indicando claramente que la incidencia es fuerte, que los procesos administrativos tienen mucho que ver con la dependencia del gobierno electrónico.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1, con la prueba de hipótesis, se determinó la incidencia de la variable gobierno electrónico sobre planeación en la Municipalidad provincial de Huaral 2020, cuya dependencia es de 24%, indicado que la dependencia entre las dos variables es significativa.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, con la prueba de hipótesis, se estableció la incidencia de la variable gobierno electrónico sobre la organización en la Municipalidad provincial de Huaral 2020, cuya dependencia es de 59.6%, lo que indica la dependencia entre las variables es significativa.

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, después de la prueba de hipótesis, se estableció que existe incidencia de la variable gobierno electrónico sobre la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral 2020, cuya dependencia es de 56.5%, lo que indica la dependencia entre las variables es significativa.

Quinta: De acuerdo al objetivo 4, después de la prueba de hipótesis, se determinó que existe incidencia de la variable gobierno electrónico sobre el control en la Municipalidad provincial de Huaral 2020, cuya dependencia es de 56.5%, lo que indica la dependencia entre las variables es significativa.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al gerente responsable de administrar la plataforma a través del cual se gobierna en la municipalidad, teniendo como resultado una fuerte dependencia del 77.8% sobre los procesos administrativos, mantener la vigilancia para que siga con el mismo ritmo o llegue al 100% de controlarse electrónicamente todo la administración y los servicios se conviertan ser más eficientes para satisfacer a los clientes.

Segunda. De acuerdo a nuestros resultados donde el gobierno electrónico tiene poca incidencia sobre la planeación solo un 24%, se recomienda, las actividades que se tienen que realizar exclusivamente a través de la plataforma deben ser planificadas de adecuadas al servicio de la plataforma.

Tercero. Se recomienda a las personas encargadas referente a la organización de las actividades, realizar teniendo en cuenta lo que se puede cumplir de acuerdo a la plataforma, de acuerdo a nuestros resultados se observa una dependencia de 59.6%

Cuarto. Se recomienda a las personas encargadas de conducir la dirección de la Municipalidad del concejo provincial de Huaral 2020, tener en cuenta al dar una direccionalidad de las actividades debe estar bien especificadas en la plataforma, afín de mejorar la incidencia de ambas variables, ya que de acuerdo a nuestros resultados tenemos el 56.5% de dependencia.

Referencias

- Amado A. Mendoza, B (2017), Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial companies in the city of Manta: Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, no. 2, May, 2017, pp. 947-964
- Bernal, C., y Sierra H. (2013). *Proceso Administrativo*. (2da. Edición). Bogotá Colombia. Editorial Delfín.
- Behar, D. (2008) Metodología de la Investigación (2da, edición) Santiago de Cuba: Editorial Shalon 2008.
- Becerra, F. Andrade, A. Días (2019), Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador: Magazine Actualidades Investigativas en Educación 18 (2), 132-145.
- Binimelis, H (2017) Electronic government as a technology for social inclusion. Reflections from Social Work: Rev. katálysis vol.20 no.3 Florianópolis set./dez. 2017
- Cardona, D. (2002). Economy or information society, Solavenl magazine School of Business Administration, Universidad Ex ternado De Colombia, I (3): 23-25
- Casas, R. (2016). *El gobierno electrónico del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015* (Tesis de maestría), Universidad Autónoma México
- Carrasco, S (2014). *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Carrillo, D and Aponte, V (2017) Conceptualization of communicative interaction and its characterization. Med Magazine, vol. 25, no. 2, 2017, pp. 105-116 New Granada Military University Bogotá, Colombia

- Carreño, J (2018) *Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico* Revista científica Espacio Vol. 39 (Nº 16) Año 2018 Pág. 32 ISSN 0798 1015
- Católico, P and Martínez, C (2016) Electronic government in Latin American tax administrations. Logos Magazine, Science & Technology, vol. 7, no. 2, January-June, pp. 50-65 Colombian National Police Bogotá, Colombia.
- Cetre Vásquez, Ángela and Rea Sánchez, Víctor. WEB portals of the municipal GADS and their evolution according to the Ecuadorian Electronic Government. Inclusiones Magazine Vol: 6 num Esp (2019): 312-324
- Cumana, W y Marval, W (2015) *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela* (tesis de posgrado) Universidad de Oriente Venezuela.
- Criado y García (2013) Electronic government, management and public policies: Current state and future trends in Latin America: Scientific journal Gest. Polit. public vol.22 no.spe México 2013
- Chávez, A y otros (2018) *Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca – Huancayo* Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica - Pucallpa, Perú.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chucuya H (2018) *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016* (tesis de posgrado) Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- Del peso (2017) Electronic Government: an approach to the Ecuadorian reality Scientific journal INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 8, 141-154. ISSN 2477-9024
- Escobar, M. y Vicuña, R. (2014). *Desarrollo de un paradigma de gobierno de TIC para las instituciones públicas del Ecuador*.
- Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa

- Estrada, S (2018) “*Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*” (tesis de posgrado) Universidad Nacional de san Antonio Abab del Cusco
- Flores., G. (2015). *Proceso administrativo y gestión entidadrial en Coproabas, Jinotega” 2010-2013*, (Tesis de Magister en Gerencia Entidadrial – Matagalpa) Universidad nacional autónoma (Nicaragua).
- Gómez, D. (2015). *La implementación de las políticas de Gobierno Electrónico en contextos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina*, (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires.
- Gonzales, B and Carbajal, A (2019) Determinants of electronic government in municipalities: Evidence of the Chilean case: University of Santiago de Chile.
- Gutiérrez, P y Mendoza R (2016) *Planificación estratégica situacional: Perspectiva de una unidad científica universitaria* Revista Venezolana de Gerencia, vol. 21, núm. 76, octubre-diciembre, 2016, pp. 607-626 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- Gutiérrez, R., & Católico, D. (2015). E- control in the entities of the executive branch of the national order in Colombia .16 (42), 553-578. Obtained from <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/1388>
- Huamán, T (2018) *Influencia de la gestión municipal en la seguridad ciudadana, Pucallpa periodo 2014-2016*. Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica - Pucallpa, Perú. 3 (1).
- Hernández, J (2019) Stages of the Administrative Process recovered from <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archiveScientificBulletinoftheSuperiorSchoolofAtotonilco> de Tula Semiannual publication No. 11 (2019) 66-67
- Hernández, R y Mendoza Ch. (2018) *Metodología de la Investigación* (1era, edición) México Editorial: Edemanza Impresiones S.A. de CV.

- Kaufman, E. (2004), *Theory and Practice of Open Government. Lessons from international experience*, IDRC / CRDI-REDGEALC-OEA.
- Lagos, R. (2011). *Gobierno Electrónico Municipal*. Santiago, Chile: Universidad Autónoma de Chile.
- Marin Portilla, Katuska, Atencio Cárdenas, Edith (2013), *Academic Processes – Administrative of the Scientific and Ethical Journal of the Researcher: a case study*: Recovered from: [https // www.redalyc.org / article.oa? d = 73711121009](https://www.redalyc.org/article.oa?d=73711121009)
- Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016) *el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. pp. 1-20 Universidad Nacional de Misiones, Argentina
- Moreno-Pino, Mayra; García-Vidal, Gelma r(2014) *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos Ingeniería Industrial*, vol. XXXV, núm. 3,pp. 255-264 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). *Internal control in the production processes of the lithographic industry in Barranquilla*. *Equity and Development* (25) 245-267. Obtainedfrom<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/295>
- Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (comp.) (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés
- Pont, J (2015) *Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 16, julio-diciembre, 2016 Instituto Nacional de Administración Pública Madrid, España
- Pérez, and others (2015) *General analysis of electronic government in Mexico Paakat*: Magazine of Technology and Society ISSN: 2007-3607.

- Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2013) *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú* (1era, edición) Lima Perú. Editorial: Trille Urbanización La Virreyna, Surco.
- Ramos, H. (2012), Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco *Industrial Data*, vol. 15, núm. 1, pp. 35-44 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú
- Reyson L (2018) *Electronic government and perception of corruption. A comparative study on their relationship in Latin American countries* (postgraduate thesis Universidad Complutense de Madrid.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Rojas R (2014) *Metodología de la Investigación y redacción* (1era, edición) México .Editorial: Colonia San Rafael
- Ruiz, J. (2015). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de maestría) Universidad nacional de Trujillo – Huamachuco – Perú.
- Ruvalcaba, E (2017) *Citizen participation in the Open Government era. An approach from the scientific publications Magazine of Technology and Society* ISSN: 2007-3607 University of Guadalajara Virtual University System México Recovered from: suv.paakat@redudg.udg.mx
- Simón, W (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* (tesis de posgrado) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco.
- Tamayo, M (2004) *Proceso de la Investigación Científica* (4ta, edición) México Editorial: LIMUSA S.A.
- Torres, J (2019) *Application of the administrative process in the Federal Public Administration of Mexico: Electronic Journal of the Center for Studies in Public Administration of the Faculty of Political and Social Sciences,*

National Autonomous University of México DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2019.33.70130>

Unceta, A y Peña, S (2020), Political Communication in times of New Political Culture Barandiarán, X., Unceta, A. and Peña, S. Political Communication in Times of New Political Culture, *Icon* 14 18 (1), 256-282. doi: 10.7195/ri14.v18i1.1382.

Velásquez, A (2013) *Metodología de la investigación Científica* (2da, edición) Lima Perú Editorial: de Aníbal Jesús Paredes.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral 2020							
Autor: Walter Gastón Morillo Varas							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?, ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?, ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?, ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Explicar la incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020 Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad</p>	<p>Hipótesis general: Existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020. Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Información	Logo	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 16 - 36 Regular 37 - 57 Bueno 58 - 80
				Mapa del sitio	2,3		
			Interacción	Contacto	4		
				Correo electrónico	5,6,7		
			Transacción	Formularios electrónicos	8,9		
				Trámites de línea	10 11		
			Integración	Certificado digital	12 13		
				Ventanilla única	14 15		
			Participación ciudadana		16 17		
				Participación	18		
				Transparencia	19		
				Colaboración	20		
			Variable 2: Procesos administrativos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	Objetivos	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 25 - 57 Regular 58 - 90 Bueno 91 - 125
				Fija estrategias para alcanzar	3,4		
				Programación de actividades	5		
				Coordinación de actividades para desarrollo	6		
			Organización	Determina tareas requeridas	7, 8		
				Especificar tareas	9		
				Crear estructura de la organización	10,11		
Establece procedimientos	12						
Asigna recursos	13						
Dirección	Diseño de puestos	14					
	Liderazgo	15,16					

en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020?	provincial de Huaral, 2020. Identificar la incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020.	Existe incidencia del gobierno electrónico en el control en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020	Control	Estrategia de comunicación	17		
				Resolución de conflictos	18		
				Manejo del cambio	19		
				Lograr objetivos planeados	20		
				Evaluación	21, 22		
				Retroalimentación	23		
				Información disponible para la organización	24		
Medición de nivel de desempeño	25						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Explicativa	Población: Está constituida por 228	Variable 1: Gobierno electrónico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Cardona (2002) Año: 2010 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación : Concejo provincial de Huaral Forma de Administración: Directa		DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras INFERENCIAL: Según Regresión (lineal)			
Diseño: No experimental-correlacional causal	Muestra: Está constituida por 143	Variable 2: Proceso administrativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Luna (2015) Año: 2020 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Concejo provincial de Huaral Forma de Administración: Directa					
Método: Hipotético deductivo	Muestreo: Pirobalística aleatorio						

Anexo 2: Instrumentos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR GOBIERNO ELECTRÓNICO
ENCUESTA**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al gobierno electrónico. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a la realidad. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Lo que crea li más conveniente.

Escala de Likert:

1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) Algunas Veces, 4) Caso Siempre 5) Siempre.

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN						
1	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).					
2	La página principal es un punto de entrada a otras páginas.					
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).					
4	Esta adecuada y articulada a la labor profesional de Información para cualquier usuario.					
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN						
5	El correo electrónico de la municipalidad es usado para comunicarse con otras entidades.					
6	La municipalidad posibilita la realización de trámites mediante correo electrónico					
7	Cada funcionario de la municipalidad cuenta con un correo electrónico institucional para la comunicación interna y externa					
8	La municipalidad hace uso de formularios facturas recibos órdenes de compra e informes electrónicos					
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).					
DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN						
10	La municipalidad realiza trámites en línea referente a los intereses de la institución.					
11	La municipalidad ofrece servicios de atención al ciudadano en línea.					
12	La municipalidad ofrece certificado digital a las instituciones y empresas de su jurisdicción.					
13	La municipalidad ofrece certificado digital a las personas y profesionales que lo soliciten					
DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN						
14	Todo la documentación de gestión que ingresa a la municipalidad ingresa por la plataforma digital					
15	Existe una ventanilla adicional por la gran cantidad de documentos que ingresan a la municipalidad.					
DIMENSIÓN 4: PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
16	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley u otras de interés local.					
17	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes u otros de interés local					
18	La participación ciudadana es abierta y sincera para cualquier ciudadano					
19	La participación de la ciudadanía es libre para quien lo desea					
20	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.					

Gracias por su valiosa colaboración.

CUESTIONARIO PARA MEDIR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a los procesos administrativos. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que cree lo más conveniente. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) Algunas Veces, 4) Casi Siempre 5) Siempre.

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN						
1	El gerente en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.					
2	El gerente elabora estrategias para lograr resultados en actividades realizadas a favor de la institución.					
3	La planificación de actividades se realiza buscando estrategias que genera beneficios sociales.					
4	Mantienen constante comunicación entre áreas para el logro de resultados de las diferentes actividades que se programen.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
5	Todos los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a las tareas asignadas en base al manual de funciones de la municipalidad.					
6	Las funciones de cada área de la municipalidad están especificadas y asignadas las tareas que deben cumplir.					
7	La estructura de organización de la municipalidad se demuestra mediante el organigrama funcional que se exhibe en la institución					
8	Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área.					
9	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para desempeñarse bien en el cumplimiento de sus funciones.					
10	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo al perfil solicitado por el gerente.					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
11	El gerente reconoce las virtudes de su personal y los motiva brindándole felicitaciones públicamente.					
12	Los gerentes de la municipalidad fomentan comunicaciones estratégicas constantes con sus trabajadores con la finalidad de estimularlos.					
13	Existe una comisión en la municipalidad para resolver los conflictos que se generan y crean oportunidades luego de la resolución de conflictos.					
14	La constante organización mejora el rendimiento y desempeño de los colaboradores.					
15	Los gerentes establecen los cronogramas y formas para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
16	El gerente evalúa el desempeño de los colaboradores, luego de los resultados realiza las recomendaciones.					
17	El gerente garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal en la municipalidad					
18	El personal encargado capacita constantemente a todos los trabajadores referente a sus funciones y recomendándoles para organizarse mejor.					
19	Las gerencias y sub gerencias manejan los indicadores de gestión que evidencian el estado de los procesos y de la entidad municipal.					
20	Cuentan con registros del rendimiento del personal de todas las áreas.					

Gracias por su valiosa colaboración

Fiabilidad de variable: Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	4	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	1
2	1	1	1	1	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	1	3	1
3	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	1
4	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3
5	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	3	2	3	2
6	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
7	5	2	1	3	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1
8	2	1	1	2	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	5	1	5	3	4	3
9	4	3	3	5	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
10	3	3	1	3	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3
11	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1
12	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	2
13	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
15	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	3	3	5	2	3	2

Fiabilidad de variable: Procesos administrativos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	4	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	1
2	1	1	1	1	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	1	3	1
3	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	1
4	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3
5	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	3	2	3	2
6	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
7	5	2	1	3	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1
8	2	1	1	2	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	5	1	5	3	4	3
9	4	3	3	5	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
10	3	3	1	3	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3
11	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1
12	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	2
13	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
15	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	3	3	5	2	3	2

Validez de Instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N	DIMENSIONES / Items	Claridad ₁		Pertinencia ₂		Relevancia ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
01	La municipalidad cuenta con un logo propio que representa a la institución.	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con un mapa de sitio web que sea accesibles hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
03	El mapa de sitio sirve para ubicarte y hacer gestiones en las diferentes gerencias de la municipalidad.	✓		✓		✓		
04	La municipalidad cuenta con contactos vía internet con otras instituciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
05	El correo electrónico de la municipalidad es usado para comunicarse con otras entidades.	✓		✓		✓		
06	La municipalidad posibilita la realización de trámites mediante correo electrónico	✓		✓		✓		
07	Cada funcionario de la municipalidad cuenta con un correo electrónico institucional para la comunicación interna y externa	✓		✓		✓		
08	La municipalidad hace uso de formularios facturas recibos órdenes de compra e informes electrónicos	✓		✓		✓		
09	La municipalidad mediante formularios electrónicos genera documentos con y sin código de barras	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La municipalidad realiza trámites en línea referente a los intereses de la institución.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad ofrece servicios de atención al ciudadano en línea.	✓		✓		✓		
12	La municipalidad ofrece certificado digital a las instituciones y empresas de su jurisdicción.	✓		✓		✓		
13	La municipalidad ofrece certificado digital a las personas y profesionales que lo soliciten	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todo la documentación de gestión que ingresa a la municipalidad ingresa por la plataforma digital	✓		✓		✓		

Escaneado con CamScanner

15	Existe una ventanilla adicional por la gran cantidad de documentos que ingresan a la municipalidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
16	Los usuarios y pobladores tienen la oportunidad de participar a través de la plataforma en algunos eventos de interés comunal que realiza la municipalidad	X	No	X	No	X	No
17	La municipalidad ha implementado mecanismos de participación ciudadana mediante su portal web o redes sociales	X		X		X	
18	La plataforma de participación online solicita que el ciudadano se identifique antes de hacer su consulta o emitir opinión	X		X		X	
19	Los ciudadanos acceden a información de transparencia en el portal web	X		X		X	
20	Los pobladores encuentran solución de sus reclamos a través de la plataforma virtual	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: John Morillo Flores
 DNI: 1.0.720025 Especialidad de evaluador: Dx. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

N	DIMENSIONES / ítems	Claridad ₁		Pertinencia ₂		Relevancia ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN								
01	El gerente en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.	X		X		X		
02	El gerente elabora estrategias para lograr resultados en actividades realizadas a favor de la institución.	X		X		X		
03	La planificación de actividades se realiza buscando estrategias que genera beneficios sociales.	X		X		X		
04	Mantienen constante comunicación entre áreas para el logro de resultados de las diferentes actividades que se programen.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
05	Todos los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a las tareas asignadas en base al manual de funciones de la municipalidad.	X		X		X		
06	Las funciones de cada área de la municipalidad están especificadas y asignadas las tareas que deben cumplir.	X		X		X		
07	La estructura de organización de la municipalidad se demuestra mediante el organigrama funcional que se exhibe en la institución	X		X		X		
08	Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área.	X		X		X		
09	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para desempeñarse bien en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
10	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo al perfil solicitado por el gerente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
11	El gerente reconoce las virtudes de su personal y los motiva brindándole felicitaciones públicamente.	X		X		X		
12	Los gerentes de la municipalidad fomentan comunicaciones estratégicas constantes con sus trabajadores con la finalidad de estimularlos.	X		X		X		

13	Existe una comisión en la municipalidad para resolver los conflictos que se generan y crean oportunidades luego de la resolución de conflictos.	X		X		X	
14	La constante organización mejora el rendimiento y desempeño de los colaboradores.	X		X		X	
15	Los gerentes establecen los cronogramas y formas para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 : COTROL							
		Si	No	Si	No	Si	No
16	El gerente evalúa el desempeño de los colaboradores, luego de los resultados realiza las recomendaciones.	X		X		X	
17	El gerente garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal en la municipalidad	X		X		X	
18	El personal encargado capacita constantemente a todos los trabajadores referente a sus funciones y recomendándoles para organizarse mejor.	X		X		X	
19	Las gerencias y sub gerencias manejan los indicadores de gestión que evidencian el estado de los procesos y de la entidad municipal.	X		X		X	
20	Cuentan con registros del rendimiento del personal de todas las áreas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Jahn Merillo Flores

DNI: 10722025 Especialidad de evaluador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Los Olivos,de.....del 2020

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


FIRMA DEL VALIDADOR



ANEXO 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN							
01	La municipalidad cuenta con un logo propio que representa a la institución.	X		X		X		
02	La municipalidad cuenta con un mapa de sitio web que sea accesibles hacia los usuarios.	X		X		X		
03	El mapa de sitio sirve para ubicarte y hacer gestiones en las diferentes gerencias de la municipalidad.	X		X		X		
04	La municipalidad cuenta con contactos vía internet con otras instituciones.	X		X		X		
	DIMENSION 2: INTERACCIÓN							
05	El correo electrónico de la municipalidad es usado para comunicarse con otras entidades.	X		X		X		
06	La municipalidad posibilita la realización de trámites mediante correo electrónico	X		X		X		
07	Cada funcionario de la municipalidad cuenta con un correo electrónico institucional para la comunicación interna y externa	X		X		X		
08	La municipalidad hace uso de formularios facturas recibos órdenes de compra e informes electrónicos	X		X		X		
09	La municipalidad mediante formularios electrónicos genera documentos con y sin código de barras	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN							
10	La municipalidad realiza trámites en línea referente a los intereses de la institución.	X		X		X		
11	La municipalidad ofrece servicios de atención al ciudadano en línea.	X		X		X		
12	La municipalidad ofrece certificado digital a las instituciones y empresas de su jurisdicción.	X		X		X		
13	La municipalidad ofrece certificado digital a las personas y profesionales que lo soliciten	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : INTEGRACIÓN							

14	Todo la documentación de gestión que ingresa a la municipalidad ingresa por la plataforma digital	X		X		X	
15	Existe una ventanilla adicional por la gran cantidad de documentos que ingresan a la municipalidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los usuarios y pobladores tienen la oportunidad de participar a través de la plataforma en algunos eventos de interés comunal que realiza la municipalidad	X		X		X	
17	La municipalidad ha implementado mecanismos de participación ciudadana mediante su portal web o redes sociales.	X		X		X	
18	La plataforma de participación online solicita que el ciudadano se identifique antes de hacer su consulta o emitir opinión.	X		X		X	
19	Los ciudadanos acceden a información de transparencia en el portal web	X		X		X	
20	Los pobladores encuentran solución de sus reclamos a través de la plataforma virtual	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Diestra Salinas Fortunato

DNI: 06813515 Especialidad de evaluador: Doctor en Ciencias de la Educación

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


 FIRMA DEL EVALUADOR
 Dr. Fortunato Diestra Salinas
 Docente Universitario

ANEXO 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

N	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
01	El gerente en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.	X		X		X		
02	El gerente elabora estrategias para lograr resultados en actividades realizadas a favor de la institución.	X		X		X		
03	La planificación de actividades se realiza buscando estrategias que genera beneficios sociales.	X		X		X		
04	Mantienen constante comunicación entre áreas para el logro de resultados de las diferentes actividades que se programen.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Todos los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a las tareas asignadas en base al manual de funciones de la municipalidad.	X		X		X		
06	Las funciones de cada área de la municipalidad están especificadas y asignadas las tareas que deben cumplir.	X		X		X		
07	La estructura de organización de la municipalidad se demuestra mediante el organigrama funcional que se exhibe en la institución	X		X		X		
08	Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área.	X		X		X		
09	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para desempeñarse bien en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
10	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo al perfil solicitado por el gerente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El gerente reconoce las virtudes de su personal y los motiva brindándole felicitaciones públicamente.	X		X		X		

12	Los gerentes de la municipalidad fomentan comunicaciones estratégicas constantes con sus trabajadores con la finalidad de estimularlos.	X		X		X	
13	Existe una comisión en la municipalidad para resolver los conflictos que se generan y crean oportunidades luego de la resolución de conflictos.	X		X		X	
14	La constante organización mejora el rendimiento y desempeño de los colaboradores.	X		X		X	
15	Los gerentes establecen los cronogramas y formas para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 : COTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	El gerente evalúa el desempeño de los colaboradores, luego de los resultados realiza las recomendaciones.	X		X		X	
17	El gerente garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal en la municipalidad	X		X		X	
18	El personal encargado capacita constantemente a todos los trabajadores referente a sus funciones y recomendándoles para organizarse mejor.	X		X		X	
19	Las gerencias y sub gerencias manejan los indicadores de gestión que evidencian el estado de los procesos y de la entidad municipal.	X		X		X	
20	Cuentan con registros del rendimiento del personal de todas las áreas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) hay suficiencia

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

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Diestra Salinas Fortunato

DNI: 06813515 Especialidad de evaluador: Doctor en Ciencias de la Educación

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Fortunato Diestra Salinas
Docente Universitario



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
01	La municipalidad cuenta con un logo propio que representa a la institución.	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con un mapa de sitio web que sea accesibles hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
03	El mapa de sitio sirve para ubicarte y hacer gestiones en las diferentes gerencias de la municipalidad.	✓		✓		✓		
04	La municipalidad cuenta con contactos vía internet con otras instituciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: INTERACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
05	El correo electrónico de la municipalidad es usado para comunicarse con otras entidades.	✓		✓		✓		
06	La municipalidad posibilita la realización de trámites mediante correo electrónico	✓		✓		✓		
07	Cada funcionario de la municipalidad cuenta con un correo electrónico institucional para la comunicación interna y externa	✓		✓		✓		
08	La municipalidad hace uso de formularios facturas recibos órdenes de compra e informes electrónicos	✓		✓		✓		
09	La municipalidad mediante formularios electrónicos genera documentos con y sin código de barras	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La municipalidad realiza trámites en línea referente a los intereses de la institución.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad ofrece servicios de atención al ciudadano en línea.	✓		✓		✓		
12	La municipalidad ofrece certificado digital a las instituciones y empresas de su jurisdicción.	✓		✓		✓		
13	La municipalidad ofrece certificado digital a las personas y profesionales que lo soliciten	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 : INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todo la documentación de gestión que ingresa a la municipalidad ingresa por la plataforma digital	✓		✓		✓		

15	Existe una ventanilla adicional por la gran cantidad de documentos que ingresan a la municipalidad.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los usuarios y pobladores tienen la oportunidad de participar a través de la plataforma en algunos eventos de interés comunal que realiza la municipalidad	✓		✓		✓	
17	La municipalidad ha implementado mecanismos de participación ciudadana mediante su portal web o redes sociales.	✓		✓		✓	
18	La plataforma de participación online solicita que el ciudadano se identifique antes de hacer su consulta o emitir opinión.	✓		✓		✓	
19	Los ciudadanos acceden a información de transparencia en el portal web	✓		✓		✓	
20	Los pobladores encuentran solución de sus reclamos a través de la plataforma virtual	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cavap Urbano Virginia A. DNI: 31683051

Especialidad del validador: Mg: Orientación Educativa

...12...de...06...del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

N	DIMENSIONES / Items	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
01	El gerente en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.	✓		✓		✓		
02	El gerente elabora estrategias para lograr resultados en actividades realizadas a favor de la institución.	✓		✓		✓		
03	La planificación de actividades se realiza buscando estrategias que genera beneficios sociales.	✓		✓		✓		
04	Mantienen constante comunicación entre áreas para el logro de resultados de las diferentes actividades que se programen.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Todos los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a las tareas asignadas en base al manual de funciones de la municipalidad.	✓		✓		✓		
06	Las funciones de cada área de la municipalidad están especificadas y asignadas las tareas que deben cumplir.	✓		✓		✓		
07	La estructura de organización de la municipalidad se demuestra mediante el organigrama funcional que se exhibe en la institución	✓		✓		✓		
08	Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área.	✓		✓		✓		
09	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para desempeñarse bien en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
10	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo al perfil solicitado por el gerente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El gerente reconoce las virtudes de su personal y los motiva brindándole felicitaciones públicamente.	✓		✓		✓		
12	Los gerentes de la municipalidad fomentan comunicaciones estratégicas constantes con sus trabajadores con la finalidad de estimularlos.	✓		✓		✓		
13	Existe una comisión en la municipalidad para resolver los conflictos que se generan y crean oportunidades luego de la resolución de conflictos.	✓		✓		✓		
14	La constante organización mejora el rendimiento y desempeño de los colaboradores.	✓		✓		✓		

15	Los gerentes establecen los cronogramas y formas para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 : COTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	El gerente evalúa el desempeño de los colaboradores, luego de los resultados realiza las recomendaciones.	✓		✓		✓	
17	El gerente garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal en la municipalidad	✓		✓		✓	
18	El personal encargado capacita constantemente a todos los trabajadores referente a sus funciones y recomendándoles para organizarse mejor.	✓		✓		✓	
19	Las gerencias y sub gerencias manejan los indicadores de gestión que evidencian el estado de los procesos y de la entidad municipal.	✓		✓		✓	
20	Cuentan con registros del rendimiento del personal de todas las áreas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Harafen Urbano Virginia A DNI: 31682051

Especialidad del validador: Mg: Orientación Educativa

12 de 06 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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


Firma del Experto Informante.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 10 de junio de 2020
Carta P. 091-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

DR.
JAIME URIBE OCHOA
Alcalde

Municipalidad Provincial de Huaral



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MORILLO VARAS, WALTER GASTON; identificado con DNI N° 33245883 y con código de matrícula N° 7002268781; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la municipalidad provincial de Huaral 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MORILLO VARAS, WALTER GASTON asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.