



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa
de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Muro Merino, Luis Felipe Gaspar (ORCID: 0000-0001-8192-8270)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi agradecimiento infinito y eterno a nuestro padre celestial por guiarme al camino del progreso.

A mi esposa, hijos y a toda mi familia que son la motivación para seguir adelante.

Luis Felipe.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirme, a través de las enseñanzas y experiencias profesionales aprendidas en las aulas académicas, alcanzar el grado de Maestro en Gestión Pública.

A mi asesor, por su ayuda e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para la ejecución de esta tesis, permitiéndome consolidar mi aprendizaje.

A la Alcaldesa y al Gerente Municipal, por permitirme hacer mi investigación en las oficinas de la Municipalidad. Por otorgarme el consentimiento de utilizar el cuestionario, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación.

Luis Felipe.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.2.2. Gestión Administrativa	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
3.4.3. Confiabilidad	24
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
4.1. Descripción de Resultados.....	26
4.2. Prueba de Normalidad	30
4.3. Prueba de Hipótesis	31
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de Servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén.	22
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
Tabla 3: Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gobierno electrónico...	26
Tabla 4: Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa.	27
Tabla 5: Tabla cruzada Gobierno Electrónico*Gestión administrativa.....	29
Tabla 6: Prueba de Normalidad.....	30
Tabla 7: Correlaciones de Gobierno electrónico y gestión administrativa.....	31
Tabla 8: Correlaciones entra la dimensión interna y la gestión administrativa.	34
Tabla 9: Correlaciones entre la dimensión externa y la gestión administrativa.	35
Tabla 10: Correlaciones entre la dimensión relacional y la gestión administrativa.....	36
Tabla 11: Correlaciones entre la dimensión promoción y la gestión administrativa.....	37
Tabla 12: Correlaciones entre el gobierno electrónico y la planificación.....	38
Tabla 13: Correlaciones entre el gobierno electrónico y la organización.....	39
Tabla 14: Correlaciones entre el gobierno electrónico y la dirección.....	40
Tabla 15: Correlaciones entre el gobierno electrónico y el control.....	41

Índice de Gráficos y figuras

Figura 1: Gráfico de Barras de porcentaje de la variable gobierno electrónico ..	26
Figura 2: Gráfico de Barras de porcentaje de la variable gestión administrativa.	28
Figura 3: Gráfico de dispersión de la variable 1 y variable 2.....	32

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019”, tomando, conceptos, ideas, teorías, sobre nuestras variables. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional, con una población y muestra de 30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, para la recolección de datos se usó dos cuestionarios validados por 3 expertos en los temas de investigación y el sector público, se presentó los resultados mediante tablas y figuras estadísticas utilizando el programa Excel, y el software Spss.V25, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para determinar si se distribuyen de manera normal o no normal y así determinar que prueba estadística utilizar, seleccionando Pearson, obteniendo como resultado que existe relación con un índice de 0.896** con una significancia del 0,000, comprobando nuestra hipótesis de investigación, concluyendo de que existe una relación muy alta y altamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Palabras Claves: Gobierno Abierto, Gestión Administrativa, Municipalidad.

Abstract

The objective of this study was "To determine the relationship between electronic government and administrative management in the Provincial Municipality of Chepén, 2019", taking concepts, ideas, theories, on our variables. The type of research was non-experimental, correlational, with a population and sample of 30 servers from the Provincial Municipality of Chepén, for data collection two valid questionnaires were used by 3 experts in the research topics and the public sector, it was presented The results by statistical tables and figures using the Excel program, and the Spss.V25 software, the Shapiro Wilk test was used to determine if they are distributed in a normal or non-normal way and thus determine which statistical test to use, selecting Pearson, obtaining as The result is that there is a relationship with an index of 0.896 ** with a significance of 0.000, testing our research hypothesis, concluding that there is a very high and highly significant relationship between electronic government and administrative management.

Keywords: Open Government, Administrative Management, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

La organización de los gobiernos en todo el mundo es antigua, fue definida desde fines del siglo XIX, con una caracterización concisa de que el estado es una organización burocrática instaurada en la Constitución Política perteneciente a los países en estado de democracia, es por eso que verificamos que la realidad se motorice, sea observable, cumpla objetivos para que sea tangible, para ello se necesita un modelo que debe readecuarse a los nuevos tiempos y a las necesidades de la actualidad.

Actualmente los gobiernos no funcionan de manera estructurada es por eso que la articulación es deficiente, esto es traducido como un gobierno que actúa con lentitud para dar solución a la respuesta, mostrándose distanciado del sector privado y la sociedad en la que rige.

En América Latina, el tema de la burocracia presenta una crisis, existe una articulación entre órganos del estado, se descentralizan, se busca la participación ciudadana, dándonos a entender que las normas implementadas, así como los recursos no brindan solución a todos los problemas que presenta un determinado país, por tal motivo se requiere que la gestión interactúe con la sociedad de manera más eficiente; en las entidades de gobierno local, en donde se tiene progresos básicos, no abarca en su totalidad los requerimientos de la población, evidenciando un problema el cual debe de reestructurarse, llevando a cabo una gestión de modernización de los procesos que comprenden la gestión pública, empleando procedimientos estratégicos con el uso de las herramientas tecnológicas, orientadas a la atención del usuario y la agilización de tareas.

En Perú, considerando lo mencionado por la Secretaria de Gestión Pública (2017), menciona que, en los últimos años, nuestro país ha mostrado tasas más elevadas de crecimiento económico de forma sostenible en comparación con los países de la región, evidenciando por ejemplo en el ingreso nacional bruto de cada persona, un índice equivalente al triple de lo obtenido anteriormente, sin embargo este crecimiento económico no se ha visto proyectado de igual manera en el crecimiento de la capacidad recaudadora y la generación de condiciones favorables al desarrollo social; el

estado peruano atraviesa una carencia de sistemas tecnológicos de gestión de la información y conocimiento, lo cual implica una transferencia del conocimiento obtenido así como las competencias necesarias para que el proceso sea ejecutado de forma correcta (p.16).

Por tal motivo, la ONGEI fue creada para otorgar herramientas, para que los órganos gubernamentales estén interconectados con la finalidad de que entre sus principales beneficios estén la integración y disposición de información estandarizada.

La interacción del gobierno con los ciudadanos a nivel nacional, regional y local ha ido cambiando de una manera radical, esto se debe a la innovación tecnológica que arraiga una nueva forma de comunicarnos y de transmitir información, las tecnologías nos muestran un nuevo sendero de intercomunicación y simplificación administrativa, pero podemos verificar que para la administración pública existen todavía barreras, entre ellas tenemos los recursos económicos que no son orientados adecuadamente, el escaso capital humano con las habilidades necesarias para cumplir eficazmente sus funciones y la precaria infraestructura. (Yataco, 2018, p.25)

Según la PCM (2017), en referencia a la Política Nacional hace mención sobre la modernización de la gestión pública para el año 2021, indica que su principal objetivo es alcanzar que la gobernabilidad pueda mejorar la capacidad de gestionar sus procedimientos en los tres niveles de gobierno y que sus unidades se vean fortalecidas con una adecuada simplificación administrativa, siendo así una de las bases de la política en temas de sistematización de herramienta para la toma de decisiones en el estado, para responder a la norma de gobierno electrónico, por medio del uso de las tecnologías se puede mejorar el servicio a los ciudadanos, de manera eficiente y eficaz, incrementando enormemente la gestión de transparencia por partes de las autoridades así como la fomentación de la participación ciudadana.

En el departamento de La Libertad mediante su resolución ejecutiva regional N° 1040-2018-GRLL/GOB presentó el proyecto denominado “Plan estratégico de gobierno electrónico – PEGE 2018-2020 del gobierno regional

de La Libertad”, el cual quedo sin efecto según Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, dando una explicación breve de que el gobierno regional se encuentra elaborando el “Plan de gobierno digital”, para el periodo 2020-2022, que será el único instrumento para la gestión de planificación del Gobierno Digital de la institución, el cual sigue lo dictaminado en el Decreto Legislativo N°1412, en donde se aprueba la Ley de Gobierno digital, por la cual se busca adecuar todos los servicios ofrecidos anteriormente de forma presencial, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas por parte del GRLL.

En la Municipalidad de la Provincia de Chepén en el año 2014, mediante el Decreto Supremo N° 105-2012-PCM, figuran en una relación de entidades estatales que están implementando el sistema de tramite documentario con firma digital, la cual fue promovida desde marzo, por la Presidencia del Consejo de Ministros, gracias al apoyo de la RENIEC e instituciones afines al Sistema Nacional de informática, todas ellas trabajando en conjunto por medio de la ONGEI.

Es cierto que en aras de la transparencia, la Municipalidad Provincial de Chepén cuenta con un entorno web donde se puede visualizar las actividades, servicios, acuerdos, ordenanzas que estas establecen para poder orientar a los ciudadanos sobre los procedimientos que se siguen y quienes los establecen, la gestión administrativa en la Municipalidad no se trata solo de publicar los avances, sino en mejorar los sistemas administrativo que apoyen a los funcionarios a facilitar y agilizar sus procedimientos, es por eso que a pesar que existen directivas, normas que apoyan el gobierno electrónico en la entidades locales del estado, esta no invierten todos sus esfuerzos en tratar de concluir con las mejoras que ya se debían establecer, por las limitaciones de tiempo y principalmente de presupuesto.

El propósito de nuestra investigación es que a pesar de que existen planes de capacitación para el uso de los sistemas de información, que en buena cuenta son necesarios para la gestión administrativa de la entidad estos no ayudan con la toma de decisiones, principalmente podemos observar el Sistema Integrado de Administración Financiera, el cual es el principal

sistema de información, pero que no tiene los parámetros administrativos que una entidad que supervisa y administra los fondos estatales debe tener, ya que no crea ningún tipo de reporte que ayude a la toma de decisiones.

De acuerdo a lo expuesto, el problema general formulado es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019?

La presente investigación se ha realizado con la información recogida de la Municipalidad Provincial de Chepén sobre el diagnóstico del gobierno electrónico y la gestión administrativa, la cual hace referencia a las teorías sobre el desarrollo sostenible, de manera que permita una adecuada toma de decisiones, planificación, control y el actuar con transparencia.

Teóricamente se justifica, que al tomar en cuenta un marco teórico, esto será de apoyo para entender nuestras variables de estudio, los cuales nos ayudaran a reflexionar y debatir sobre las experiencias de otros investigadores, así como a entender las distintas teorías que se relacionan con nuestra investigación, pudiendo así verificar el avance real de las políticas de la modernización del estado, verificando el nivel de efectividad, y eficacia.

Como justificación práctica, este proyecto de investigación, luego de hacer un correcto análisis de información en cuanto a la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, esto nos permitirá describir el escenario de las deficiencias que estas presentan, para así guardar un precedente para mejorar el funcionamiento de la entidad pública.

Metodológicamente se demostrará el cumplimiento de las técnicas para un adecuado estudio de investigación, empleándose técnicas e instrumentos, en este caso el cuestionario, el cual permitirá la recolección de información que posteriormente será validada por expertos.

En referencia a lo social, el presente estudio es conveniente, debido a que los resultados y conclusiones obtenidos, generarán interés en las unidades

ejecutoras y en los ciudadanos, ya que se podrá identificar y describir la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Consecuentemente la presente investigación se orienta por el objetivo general de: determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Específicamente:

OE1: Identificar el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE2: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE3: Determinar la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE4: Determinar la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE5: Determinar la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE6: Determinar la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE7: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE8: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE9: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

OE10: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Como hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019, como hipótesis nula: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan **antecedentes** internacionales para colaborar a la observación de nuestras variables.

Según Lizardo (2018), en su trabajo de investigación denominado “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.” El cual estableció como objetivo determinar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, se recolectó información de 18 países de América Latina, hallando como resultados el gobierno electrónico explica el 38.8% la variación de percepción de corrupción en los países latinoamericanos y que las variables de estudio tiene una correlación de 0.623 por lo que se llegan concluir que se tiene que tener en cuenta las distintas teorías de gobierno electrónico para poder hacer una medición cuantitativa sobre el estado, la democracia, ciudadanía y rendición de cuentas en las entidades del estado.

Soto (2017), en su trabajo de investigación “El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile”, estableció como objetivo principal determinar la incidencia del gobierno electrónico en el ejercicio del derecho a la información pública, se concluyó que el gobierno electrónico constituye una variante que permite la mejora en el cumplimiento de los principios administrativos de forma eficiente, primando la transparencia de la gestión pública, sin dejar de lado el flujo de datos, que establece el limitante ejercicio del derecho, que permita el acceso a la información pública.

Cano (2017), realizó una trabajo de investigación de “Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016”, la cual tuvo como propósito determinar los beneficios de las TIC y el gobierno electrónico ofreciendo ayuda a la mejora de la gestión pública de las instituciones de gobierno y la manera en que éstas ayudan a una adecuada administración; abriendo nuevos caminos para su integración, generando nuevos conocimientos para la adaptación de herramientas de gobierno electrónico

estableciendo los beneficios que generan a los servicios públicos y de qué manera contribuirán a la ciudadanía.

De acuerdo a las investigaciones nacionales se tomó en cuenta los siguientes trabajos:

Según Simón (2018), en su informe presentó “Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016”, la cual determinó como objetivo principal, analizar la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública de la mencionada entidad pública aplicándose cuestionarios a sus colaboradores buscando describir su investigación descriptiva no experimental teniendo como resultados cuantitativos que el nivel de confianza establece un valor estadístico en donde t es 19.540 para la gestión pública por lo que se demostró una influencia altamente significativa entre las variables de estudio.

Según Contreras (2018), en su investigación titulada “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018”, la cual estableció como objetivo principal determinar las relación entre sus variables de investigación, la presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo tomada a una muestra de 102 servidores de la entidad mencionada concluyendo un nivel del 95% de relación significativa, con un coeficiente de correlación según Spearman de 0,710 demostrando una correlación directa y significativa.

Según Martínez (2017), en su investigación “Gestión administrativa y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Zarumilla Región Tumbes, 2016”, el mencionado tema es factible, las funciones de organizar los procedimientos de describir las decisiones de una adecuada planificación basándose como primer punto, determinar la relación existente entre la variable gestión administrativa y la variable toma de decisiones y en qué medida permitirán la mejora en la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Zarumilla buscando un escenario cuantitativo para describir en qué medida es factible la mejora de una en

otra esto tiene como resultados que el nivel de clasificación fue buena en una medida de 61.8% y para la relación entre las variables de investigación.

A nivel local podemos verificar los trabajos realizados que ayudaran a tener un contexto más cercano del funcionamiento de nuestras variables de investigación.

Según Sánchez (2019), en su investigación “Modernización de la gestión pública y el programación multianual de inversiones en el Gobierno Regional de La Libertad”, teniendo como objetivo principal buscar desde la perspectiva de sus dimensiones considerando el gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional como se relaciona con su segunda variable permitiéndole identificar diferentes patrones hallando el resultado que de acuerdo Rho de Spearman un correlación de 0,470** demostrando una relación altamente significativa lo que llevo a concluir que a un mejor manejo de las dimensiones de la modernización del estado la programación multianual de inversiones tendrá procedimientos más eficientes.

Según Chuquiruna (2015), en su informe “Redes sociales de internet como herramienta alternativa de selección de personal de las municipalidades distritales de la provincia de Ascope”, estableció como objetivo principal, determinar si la redes sociales pueden ser una herramienta que apoye a la elección de recursos humanos que laboren en la entidad pública mencionada, claro está tomando en cuenta el procedimiento normal para la contratación de servidores civiles, tomando como referencia 4 municipalidades distritales, aplicando un método de investigación inductivo, procesando para una análisis de que si pueden utilizarse como una herramienta alternativa más fácil de utilizar.

Según Sánchez (2019), en su informe titulado “Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018”. La investigación respondió a los problemas fundamentales las cuales se describieron en base a normas y principios de la normatividad, la investigación fue no experimental, de diseño correlacional que tu como

principal objetivo buscar la influencia entre variables demostrando que existe una relación según Rho de Spearman de 0,818 con una significancia al 5% por lo que se demostró una relación altamente significativa.

Dentro de las **teorías** verificamos cómo influye el gobierno electrónico que es una base para nuestra investigación podemos comenzar con La Carta Iberoamericana de gobierno electrónico publicada en el año 2007, donde describen que el fortalecimiento de sus instituciones públicas deben ser renovadas, modernizando el procedimiento de gestión, en donde se toma en cuenta la calidad de la organizaciones públicas tengan un desarrollo adecuado para buscar el mejor bienestar social, por lo que se toma en cuenta Plan de acción de Johannesburgo, El Código iberoamericano de Buen Gobierno y las resoluciones pertinentes de otras cumbres, las cuales reconocen a las TIC están distribuidas de manera desigual en los países en desarrollo y desarrollados. (p.3)

Por lo que evalúa que se tiene que reducir la barrera digital, de manera que se implemente la información y el conocimiento requerido para los países menos desarrollados para que estos se incluyan en el desarrollo del gobierno electrónico, en este mundo contemporáneo la caracterización de transformaciones originadas por la implementación de sistemas de información son importantes ya que son una salida para las profundas desigualdades sociales, es por eso que se abordaron las preocupaciones que hoy presentan los gobiernos y las administraciones públicas en la gestión de las TIC, se formuló la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico la cual contiene conceptos, valores y orientaciones de utilidad para su estudio.(p.10)

El presente documento subraya la perspectiva de cómo abordar las TIC en la gestión pública del ciudadano la cual reconoce que el ciudadano y el servidor público debe contar con las herramientas que permitan reconocer fácilmente la implicancia de los medios electrónicos, haciéndolas transparentes, promoviendo la inclusión e igualdad de oportunidades, permitiendo una interconexión adecuada entre las unidades de la institución pública, en buena cuenta se refiere a la promoción de la construcción de

una sociedad que en todo momento posea acceso a la información y el conocimiento, centrándose en la simplificación administrativa.(p.18)

Como siguiente teoría del gobierno electrónico obtenida de la investigación hecha por Yataco (2018), podemos mencionar a las teorías del cambio del sistema la cual muestra una perspectiva que se centra en dar una explicación sobre los cambios inevitables que sufrirán los sistemas de gobierno, esta teoría conduce a que de una u otra manera las nuevas tecnologías conducirán a nuevas formas de administración pública es así que Frisen (1999), menciona que por medio del uso de las tecnologías de la información, se puede establecer una cultura tecnológica orientada específicamente al control que la entidades del estado tienen ya que los sistemas de información identifican un estandarización y formalización para funcionar de manera adecuada. Lyon (1992), hace una referencia similar al estudio de la tecnología en el gobierno, mostrando los cambios que se han hecho en las entidades del estado para controlar a los servidores públicos mejorando las capacidades de monitoreo, dirección y control de sus unidades. Por lo consiguiente Subo (1998), ha demostrado que el uso de TIC en las entidades del estado ha llevado un cambio de estas organizaciones en el procesamiento de su información generando así nuevas corrientes y nuevas maneras de como tomar de decisiones. Yataco (2018).

Con respecto a las teorías relacionadas a la gestión administrativa podemos tomar en cuenta la teoría de las relaciones humanas la cual tomamos como referencia a Mayo (1949), el cual tomo como interés primordial los efectos psicológicos que pueden producir los desgastes físicos en relación a los trabajo, en resumen la mencionada teoría menciona que las características principales corresponden a estudiar cualquier organización como conjunto de individuos, haciendo una mayor énfasis en ellas, inspirándolos en los sistemas de psicología como la delegación de autoridad, la autonomía laboral, confianza y apertura tomando énfasis en cómo se relacionan los trabajadores verificando la confianza y la dinámica grupal e interpersonal.(p.34)

Así mismo la teoría de la burocracia planteada por Weber (1989), refuerza la prevalencia sobre los progresos en el ámbito lógico de la administración burocrática que en buena cuenta establece un contexto en la persona que ostenta legalidad, como características el planteamiento de normas y reglamentos ya que se deben de tener en cuenta por todos los trabajadores, la comunicación formal la cual en buena cuenta son la continua información entre unidades, la división racional del trabajo que significa que las puestos de trabajos deben ser claros y específicos logrando la especialización, la impersonalidad en las relaciones donde lo que plantea es que en la unidades debe contar con el personal idóneo, la autoridad y jerarquía clara, donde se debe de seguir las reglas y dirección del jefe encargado, se menciona también los procedimientos estandarizados de trabajo donde se establece quien va ocupar los puestos y de qué manera se desempeñara, promoción por competencia técnica, administradores especialista y profesionalismo en el trabajo. (p.6)

Finalmente se toma en cuenta la teoría del desarrollo organizacional, la cual surgió en el año 1962, como un movimiento que recopila una serie de conceptos sobre el hombre, la organización y el ambiente establecido; el cual está orientado al crecimiento y desarrollo de sus habilidades, por tal motivo se toma como referencia la teoría clásica propuesta por Taylor y Fayol la cual hace énfasis en la organización y la racionalidad de los métodos de trabajo, en buena la eficiencia se persigue como objetivo. (p.8)

Desde un marco legal podemos mencionar a la Ley N° 27658 - ley de modernización de la gestión del estado, de acuerdo a su artículo 4, establece como objetivo, adecuar los procesos para ofrecer, un servicio a la ciudadanía con canales efectivos de participación ciudadana, estableciendo una estrategia para poder llegar a sus total implementación es por eso que en su artículo 12°, describe la implicancia de una reorganización integral del sector, incluyendo todos los aspectos que funcionen estructuralmente así como los recursos humanos.

Se menciona también el Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico – N° 081-20113-PCM, que dicta que su alcance

en el artículo 2° mencionando el cumplimiento obligatorio en todos los niveles de gobierno.

Desde una perspectiva más específica podemos mencionar al **Decreto Legislativo N° 1412** que aprueba la **Ley de Gobierno Digital**, mencionado en su artículo 2°, refiere a la implementación de servicios para el establecimiento del gobierno digital y las plataformas de multiservicios para la presentación y entrega de trámites, legislando alcances a un nuevo acceso a los servicios del estado.

Adicionalmente se plantea disposiciones generales que tendemos que tener en cuenta para poder entender el ordenamiento de la gestión administrativa tal es **Ley N° 27444 – Ley de procedimiento administrativo general** la cual a través de sus artículos define en buena cuenta el establecimiento y la actuación de la administración pública con sujeción al ordenamiento jurídico general.

Finalmente describimos la **Resolución de Secretaria de Gobierno digital N° 002-2019-PCM/SEGDI**, la cual refiere que el cumplimiento de los estándares de interoperatividad de la plataforma del Estado alcanza lo ordenado por la **Ley N° 27444**, explicando la implementación de métodos de actualización digital.

Como marco conceptual tomaremos definiciones de nuestra variable de investigación y sus dimensiones para lograr entender y realizar una adecuada operacionalización de variables.

El Gobierno electrónico según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), menciona que, por medio del uso de las herramientas tecnológicas, permite ofrecer servicios gubernamentales de manera más eficiente a ciudadanos y empresas presencial y remota. Es la aplicación de las TIC en las operaciones gubernamentales, logrando fines públicos por medios digitales.

Por lo que también definimos las dimensiones de gobierno electrónico como según Armas (2011), la cual define como primer punto a la **dimensión externa**, la cual es la plasmación del gobierno electrónico

asociada a cualquier tipo de prestación de servicios y la interacción que se tiene con los ciudadanos a través de sus sistemas de información y entornos web ya que estos son más llamativos que los correos electrónicos y los foros de discusión así mismo puede clasificarse por tres grupos; como lo son las cuestiones referentes a la vida cotidiana, donde la entidad encargada asume un rol articulado del territorio dando referencia en un marco espacial; la administración a distancia, orientada a la publicación de servicios públicos que ofrecen, hace referencia al compartimiento público y política de los administradores y la transparencia que estos deben mostrar como profesionales encargados de administrar los bienes del estado.(p.17)

Con respecto a la **dimensión interna**, la cual tiene que ver con la gestión interna de la entidad pública, con respecto a la adaptación de la modernización de los aparatos públicos, la cual es el tema principal de cambio ya que se debe encontrar la implantación de TIC como una oportunidad para iniciar las dinámicas transformadoras de cambio, en efecto de realizar una nueva representación de estructuras y procesos tomando en cuenta el potencial de las TIC el cual es catalizador de cambios, sin dejar de lado el plan de objetivos estratégicos de la entidad, es por eso que se debe de tomar en cuenta la inversión en infraestructura de la entidad así como los equipos ideos para los programas informáticos que se necesitan en cada área, lo cual no quiere decir que solo deben permanecer conectados en una red local, si no que se enmarca en una estrategia de transformación organizacional, y de rediseño de procesos incidiendo en la formación de la cultura administrativa (p.17).

La **dimensión relacional**, hace referencia a la mejora de servicios y procesos de trabajo, con la posibilidad de crear una red de intercambio de recursos con otras entidades de contexto social e institucional público, la cual también tiene un carácter esencial de articulación interinstitucional y en un sentido amplio la inclusión no solo de entidad del estado también a entidades privadas las cuales van a generar acciones en el ámbito del gobierno electrónico, es por eso que el intercambio e interrelación que favorece el uso de las TIC, considerándolas un papel clave para determinar el procedimiento entre administraciones estatales, en la provisión de bienes

o servicios, siguiendo la idea de extranet, donde una serie de agentes autorizados, permiten acceder a los espacios internos y compartir información que se requiere para cualquier tipo de trámite burocrático.(p.18)

Finalmente se define la **dimensión promoción**, referida al desarrollo de la infraestructura que facilite el acceso y la promoción de una cultura que se adapte a los nuevos paradigmas que presentan las TIC, en consiguiente es importante conocer dónde buscar la información, como interpretarla y transformarla en conocimiento, poseen un componente de cohesión social para evitar problemas, se necesita realizar inversiones tecnológicas y promocionar la mejora de los servicios producidos. (p.18)

Según Briscoe (2019), La gestión administrativa se refiere al acto de planificar, organizar, dirección y controlar una organización pública o privada con el objetivo central de la administración, creando una estructura formal que facilite el éxito de una organización en particular. Los empleados de la dirección administrativa crean una jerarquía de autoridad, deciden sus funciones clave, asignan las diferentes áreas de responsabilidades y dividen el trabajo entre los departamentos, áreas u procesos de una organización. (Briscoe, 2019).

Según Helmut (2018), refiere que la gestión administrativa, se define como un conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar de manera más eficiente de los recursos tangibles, presupuestarios y humanos para alcanzar las metas propuestas por la entidad.

Reynoso (2017), menciona que la gestión administrativa, hace referencia a la evaluación y corrección de desempeño de las actividades realizadas por los colaboradores que aseguren los objetivos y las metas trazadas por la organización.

Tomando en cuenta que es de gran importancia hacer una estructuración de los procedimientos a realizar como son la planificación, organización, dirección y control. (Reynoso, 2017)

Para poder definir sus dimensiones de estudios tomamos en cuenta lo mencionado por Aaliya (2018), quien dice que la **Planificación**, implica la determinación de los objetivos del negocio, la formación de programas y cursos de acción para su consecución, el desarrollo de cronogramas y tiempos de acción y la asignación de responsabilidades para su implementación.

Por tanto, la planificación precede a todos los esfuerzos y acciones, ya que son los planes y programas, los que determinan el tipo de decisiones y actividades necesarias para la consecución de las metas deseadas, planificar es decidir de antemano qué hacer, cómo y cuándo hacerlo y quién lo hará. La planificación cierra la brecha entre dónde estamos y hacia dónde queremos ir. Hace posible que sucedan cosas que, de no ser por la planificación, sucederían.

Con respecto a la **Organización** según McNamara (2006), menciona que es el proceso de identificación y agrupación del trabajo a realizar, delegándola con responsabilidad y autoridad, de manera que permita establecer relaciones con la finalidad de que las personas trabajen juntas de manera más efectiva para lograr los objetivos. En palabras de Allen, la organización es un instrumento para lograr las metas organizacionales. Se define el trabajo de todas y cada una de las personas y se fija la autoridad y responsabilidad para lograrlo.

Wheeler, refiere que la organización es el marco estructural de deberes y responsabilidades, requeridos del personal al desempeñar sus tareas en la organización. Es fundamentalmente un plan de acción, que permite llevar a cabo los objetivos propuestos por la administración, en opinión de Wheeler, la organización es un proceso de establecimiento de deberes y responsabilidades de los colaboradores dentro de una organización.

La **Dirección**, según Pacheco (2020), la define como la etapa fundamental del proceso de la gestión administrativa donde se aplica el conocimiento que se adquirió durante todo el tiempo de toma de decisiones, por la cual se trata de un procedimiento de gran relevancia, porque tiene que ver directamente con la ejecución de lo planificado y organizado, siendo la

referencia a lo interpersonal por medio del cual los servidores contribuyen al cumplimiento de objetivos de una manera eficiente, esta parte de proceso de la administración de la cual se obtienen los resultados, se puede verificar si la planificación ha sido efectiva, teniendo como objetivo principal garantizar que las metas se cumplan y enfrentando los imprevistos y corregir los errores.

Finalmente el **Control**, según Argudo (2018), es la etapa que permite que las entidades puede hacer mejorar o rectificar los errores que se presentaron durante el desarrollo de algún plan o proyecto y las distintas fases de trabajo, es así que se verifica la automatización de la regulación para detectar cualquier actividad errónea por parte de los equipos de trabajo, es así que también que se toma en cuenta el objetivo administrativo, la capacidad restrictiva para corregir las conducta no deseada entre miembros del equipo para permitir una delimitación en las funciones y prohibir el libertinaje para finalmente medir el desempeño.

El control es fundamental dentro de los procedimientos de la gestión administrativa ya que permite medir la satisfacción de los procesos de la entidad, por lo cual es imprescindible porque al finalizar la etapa de control empieza un nuevo ciclo de procedimientos y no se debe empezar si hay la probabilidad de mejorar algo que no se puede lograr si no se controla adecuadamente. (Argudo, 2018).

Finalmente describimos el paradigma que sustenta y apoya nuestra investigación en palabras de Ramos (2015), menciona que el paradigma positivista es calificado desde un enfoque cuantitativo, en buena cuenta menciona que dicho paradigma sustenta la investigación planteando un objetivo, comprobando la hipótesis por un análisis estadístico o mediante expresiones numéricas, en esta intervención el positivismo ayudo a la generación de conocimiento sobre gobierno electrónico y gestión administrativa basándonos en procedimientos de análisis de datos, la cual debe ser entendida y expresada mediante una generalización de conocimientos para explicar los fenómenos o funcionamientos de los temas de investigación, y desde un punto metodológico el paradigma positivista da respuestas a preguntas de investigación siempre y cuando se puedan

realizar mediciones sobre las variables en estudio, por lo que nuestra investigación se basara en métodos estadísticos, descriptivos por se basa en los verificable aceptando conocimiento la cual procede de la experiencia del sujeto de investigación, teniendo validez ante la experiencia y observación, así mismo se utilizó la estadística inferencial con una medida correlacional para encontrar el índice de relación y significancia entre las variables de estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es no experimental, pues no hubo ningún tipo de manipulación de las variables de estudio, por lo que se describió el gobierno electrónico y la gestión administrativa en un entorno que no fue manipulado.

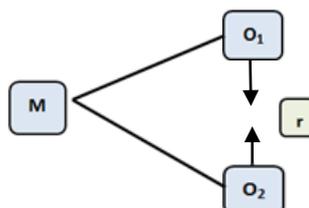
Según Landeau (2007), define los tipos de investigación según su campo de exploración.

- a) Según su carácter, la investigación es correlacional, puesto que permitirá determinar la relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén.
- b) Según su Naturaleza o enfoque, es cuantitativa, pues que se cuantificara los datos obtenidos de los instrumentos aplicados y se elaboraran tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de las variables, presentándose en tablas y figuras estadísticas.
- c) Según el alcance temporal, es transversal, porque está orientada en un solo lapso de tiempo.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es correlacional, según la definición es la encargada de verificar si existe relación entre las dos variables de investigación.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra: Servidores Municipalidad Provincial de Chepén

O1: Variable 1: Gobierno Electrónico

O2: Variable 2: Gestión Administrativa

R: Relación entre variables

3.2. Variable y Operacionalización

3.2.1. Gobierno Electrónico

Definición Conceptual

Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), Es el uso de las TIC para brindar servicios gubernamentales de manera más efectiva y eficiente a ciudadanos y empresas presencial y remota. Es la aplicación de las TIC en las operaciones gubernamentales, logrando fines públicos por medios digitales.

Definición Operacional

Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el gobierno electrónico, según la observación y apreciación que tenga los servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, según las dimensiones, interna, externa, relacional, promoción

Indicadores

Según la dimensión interna menciona a la transformación, innovación, organización, implantación tecnológica, la dimensión externa, a prestación de servicios, canales de comunicación, articulación, gestión a distancia, integración, la dimensión relacional, adaptación, intercambio, transformación, participación, la dimensión promoción, tangibles, infraestructura, paradigmas y cohesión social

Escala: Ordinal

Muy bajo	: (24-43),
Bajo	: (44-63),
Medio	: (64-83),
Alto	: (84-103),
Muy Alto	: (104-120).

3.2.2. Gestión Administrativa

Definición Conceptual

Según Briscoe (2019), Refiere al acto de planificar, organizar, direccionar y controlar una organización pública o privada con el objetivo central de la administración creando una estructura formal que facilite el éxito de una organización en particular. Los empleados de la dirección administrativa crean una jerarquía de autoridad, deciden sus funciones clave, asignan las diferentes áreas de responsabilidades y dividen el trabajo entre los departamentos, áreas u procesos de una organización

Definición Operacional

Es el proceso a ejecutar para cumplir con la eficiente gestión administrativa, mencionada variable será medida a través de un cuestionario en las dimensiones planificación, organización, dirección y control.

Indicadores

Según la planificación, se tiene a la toma de decisiones, formulación de objetivos, tiempo, recursos, según la organización a los recursos existentes, estructura, trabajo equilibrado, toma de decisiones, según la dirección, al liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y el compromiso y por último la dimensión control, con sus indicadores controles establecidos, logro de objetivos, calidad y satisfacción.

Escala: Ordinal, donde:

Muy bajo	: (24-43),
Bajo	: (44-63),
Medio	: (64-83),
Alto	: (84-103),
Muy Alto	: (104-120).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población que se describió es en base a la observación de los servidores que laboran en la Municipalidad Provincial de Chepén en el año 2019.

Tabla 1

Distribución de Servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Servidores Civiles	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	19	63
Mujeres	11	37
TOTAL	30	100

Fuente: Planilla Municipalidad Provincial de Chepén.

3.3.2. Muestra

Al ser una población pequeña y accesible se utilizó, el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a toda la población.

Por lo que el tamaño de la muestra será de 30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

3.3.3. Muestreo

Criterios de Selección:

Criterios de Inclusión:

Servidor de la Municipalidad que realicen funciones burocráticas

Criterios de Exclusión:

Servidor de la Municipalidad que no quieran participar de la investigación.

Unidad de análisis:

Servidor de la Municipalidad Provincial de Chepén.

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

Según Terán (2020), menciona que las técnicas e instrumentos son esenciales para la etapa de recolección de datos, definiendo a las técnicas como el medio por la cual el investigador puede obtener la información necesaria; la técnica a utilizar es la encuesta la se emplea para extraer información de un tema en específico.

Se empleará la observación de variables y dimensiones se emplearon las siguientes técnicas:

3.4.1. Técnicas

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Gobierno Electrónico	Encuesta	Escala	Medición
		Gobierno Electrónico	Variable 1
Gestión Administrativa	Encuesta	Escala	Medición
		Gestión Administrativa	Variable 2

3.4.2. Instrumentos

Para la variable 1 se analizará el **gobierno electrónico** con un cuestionario en base a sus dimensiones (externa, interna, relacional y promoción) en base a sus indicadores explicados y descritos en la operacionalización de variables, el mencionado cuestionario fue valido por los siguientes expertos:

Ms. Ing. Carlos Alberto Sánchez Rosales

Ms. Eco. Betsabe Torres Solano

Ms. Abg. Esther Pierina Bravo Castillo

Para la variable 2 se analizará la **gestión administrativa** con un cuestionario en base a sus dimensiones (planificación, organización, dirección y control) en base a sus indicadores explicados y descritos en la

operacionalización de variables, el mencionado cuestionario fue valido por los siguientes expertos:

Ms. Ing. Carlos Alberto Sánchez Rosales

Ms. Eco. Betsabe Torres Solano

Ms. Abg. Esther Pierina Bravo Castillo

3.4.3. Confiabilidad

La confiabilidad está referida a la aplicación del cuestionario a los servidores, con el objeto de generar resultados para que sean evaluados mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach para determinar si dichos resultados son confiables o no.

Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 15 servidores obteniendo como resultados:

La Variable 1: Gobierno Electrónico con una fiabilidad de **0,876** que corresponde a una **confiabilidad Muy Alta**.

La Variable 2: Gestión Administrativa con una fiabilidad de **0,885** que corresponde a una **confiabilidad Muy Alta**.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información

Se eligió el diseño correspondiente a nuestra investigación, al igual que la muestra, se procedió la recolectar información con referencia a lo observado por los servidores civiles que aceptaron ser parte de nuestra investigación el cual ayudó a resolver nuestro problema y se demostró nuestra hipótesis de investigación, para lo cual se recolecto información de antecedentes de informes anteriores, teorías y normas y definiciones, los datos se obtuvieron mediante dos instrumentos asignados a cada variable con un escala tipo Likert a 30 servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chepén. Finalmente se obtuvo los resultados en tablas y figuras con ayuda del Software Spss V.25.

3.6. Método de análisis de datos

Para la estadística descriptiva se formuló una base de datos utilizando el software de Microsoft Excel para cada una de las dimensiones de cada variable de investigación, se elaboraron tablas para interpretar los niveles en frecuencia y porcentaje, proyectando en gráficos estadístico para que los resultados puedan ser observados con mayor facilidad.

Con respecto a la estadística inferencial se utilizó el software estadístico SPSS v.25, para poder obtener resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk con un nivel de significancia de 5%, para poder verificar si se pueden distribuir de manera normal o no, para poder seleccionar la prueba estadística que se utilizara la prueba paramétrica de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Se asegurará tomando en cuenta pautas éticas de confidencialidad por lo que no se revelara la identidad de los servidores participantes en la recolección de datos, no se divulgara los datos obtenidos que difieran de la investigación científica, por consiguiente, la información brindada por los servidores es con previo conocimiento y consentimientos conociendo la finalidad de nuestro trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de Resultados

Tabla 3

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gobierno electrónico.

Nivel	Gobierno Electrónico	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	11	36.7
Medio	19	63.3
Alto	0	0
Muy Alto	0	0
Total	30	100

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

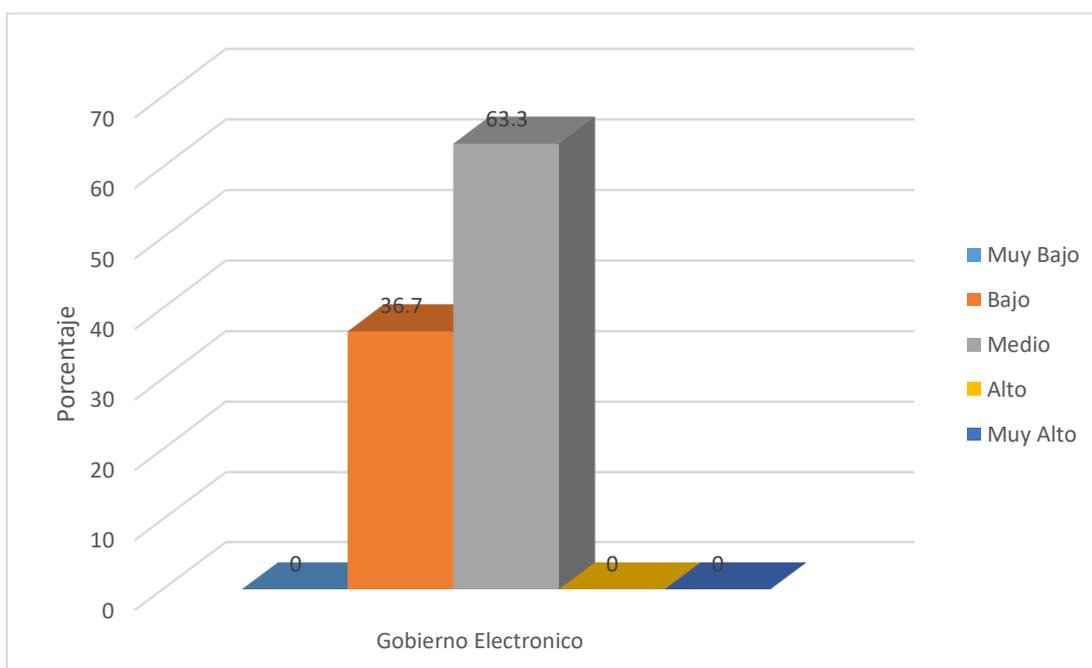


Figura 1. Gráfico de Barras de nivel de porcentaje de la variable gobierno electrónico

Fuente. Tabla 3

Interpretación:

Según la tabla 3 y la figura 1, muestran datos de frecuencia y porcentaje, se puede observar que de acuerdo a la variable 1 gobierno electrónico el nivel predominante es el medio con un 63.3% que corresponde a 19 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, seguido del nivel alto con un 36.7% que corresponde a 11 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, los niveles muy bajo, bajo y muy alto con 0%.

Tabla 4

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa.

Nivel	Gestión Administrativa	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	6	20
Medio	17	56.7
Alto	7	23.3
Muy Alto	0	0
Total	30	100

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

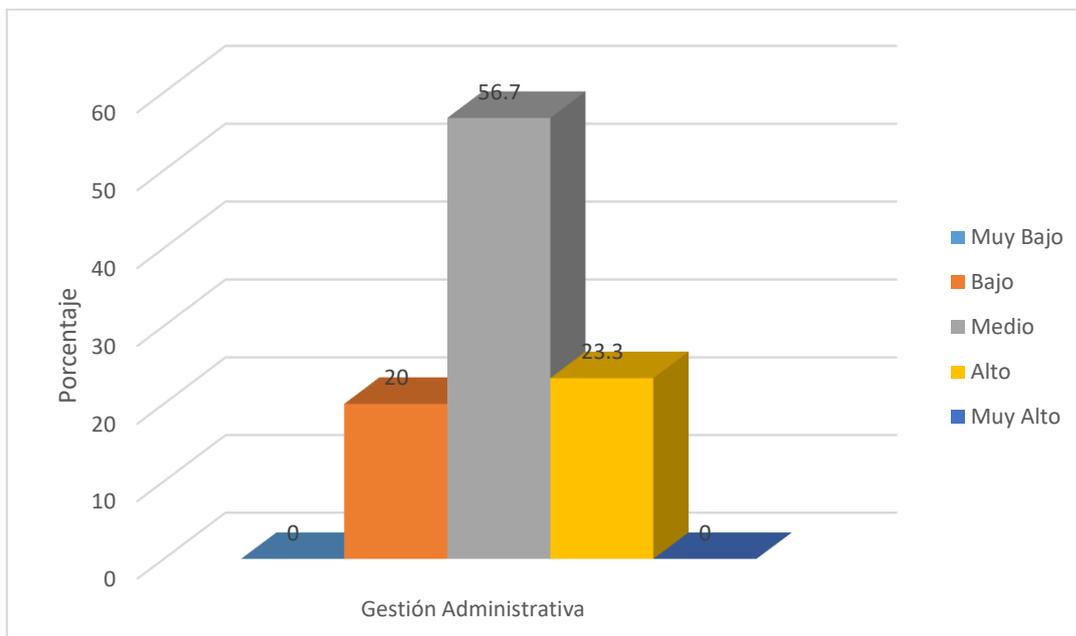


Figura 2. Gráfico de Barras de nivel de porcentaje de la variable gestión administrativa

Fuente. Tabla 3

Interpretación:

Según la tabla 4 y la figura 2, muestran datos de frecuencia y porcentaje se puede observar que de acuerdo a la variable 1 gobierno electrónico el nivel predominante es el medio con un 56.7% que corresponde a 17 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, seguido del nivel alto con un 23.3% que corresponde a 7 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, el nivel bajo con 20% que corresponde a 6 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, los niveles muy bajo y muy alto con 0%.

Tabla 5*Tabla cruzada Gobierno Electrónico*Gestión Administrativa*

		Gestión Administrativa					Total	
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Gobierno Electrónico	Muy Bajo	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Bajo	Recuento	0	5	6	0	0	11
		% del total	0,0%	16,7%	20,0%	0,0%	0,0%	36,7%
	Medio	Recuento	0	1	11	7	0	19
		% del total	0,0%	3,3%	36,7%	23,3%	0,0%	63,3%
	Alto	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Muy Alto	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	Recuento	0	6	17	7	0	30
		% del total	0,0%	20,0%	56,7%	23,3%	0,0%	100,0%

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Interpretación:

En la tabla 5, se observa que el 36.7% de los encuestados perciben en un nivel medio el gobierno electrónico en la gestión administrativa, el 20% percibe que el gobierno electrónico está en un nivel bajo y un nivel medio en la gestión administrativa, finalmente el 23.3% identifica que el gobierno electrónico está en un nivel medio y la gestión administrativa están en un nivel alto.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 6

Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,978	30	,765
Gestión Administrativa	,962	30	,345
Dimensión Interna	,748	30	,000
Dimensión Externa	,919	30	,026
Dimensión Relacional	,968	30	,488
Dimensión Promoción	,921	30	,029
Planificación	,947	30	,144
Organización	,960	30	,316
Dirección	,927	30	,041
Control	,941	30	,096

Nota. Sig.= Significancia, se analizará para identificar si los datos son normales o no normales. Dónde: la Sig. ≥ 0.05 es normal y si la Sig. ≤ 0.05 es no normal, gl. Población de estudio

Interpretación:

Al analizar la normalidad de puntajes de las variables y dimensiones por lo que se tiene que cumplir lo siguiente:

H0: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución normal.

H1: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución no normal.

Por lo tanto, se aprueba la H0 y se concluye que los puntajes presentan una distribución normal ya que los valores de $p > 0.05$ por lo que se utilizara la prueba paramétrica de Pearson.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis de Investigación

Tabla 7

Correlaciones de Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa

		Gobierno Electrónico	Gestión Administrativa
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

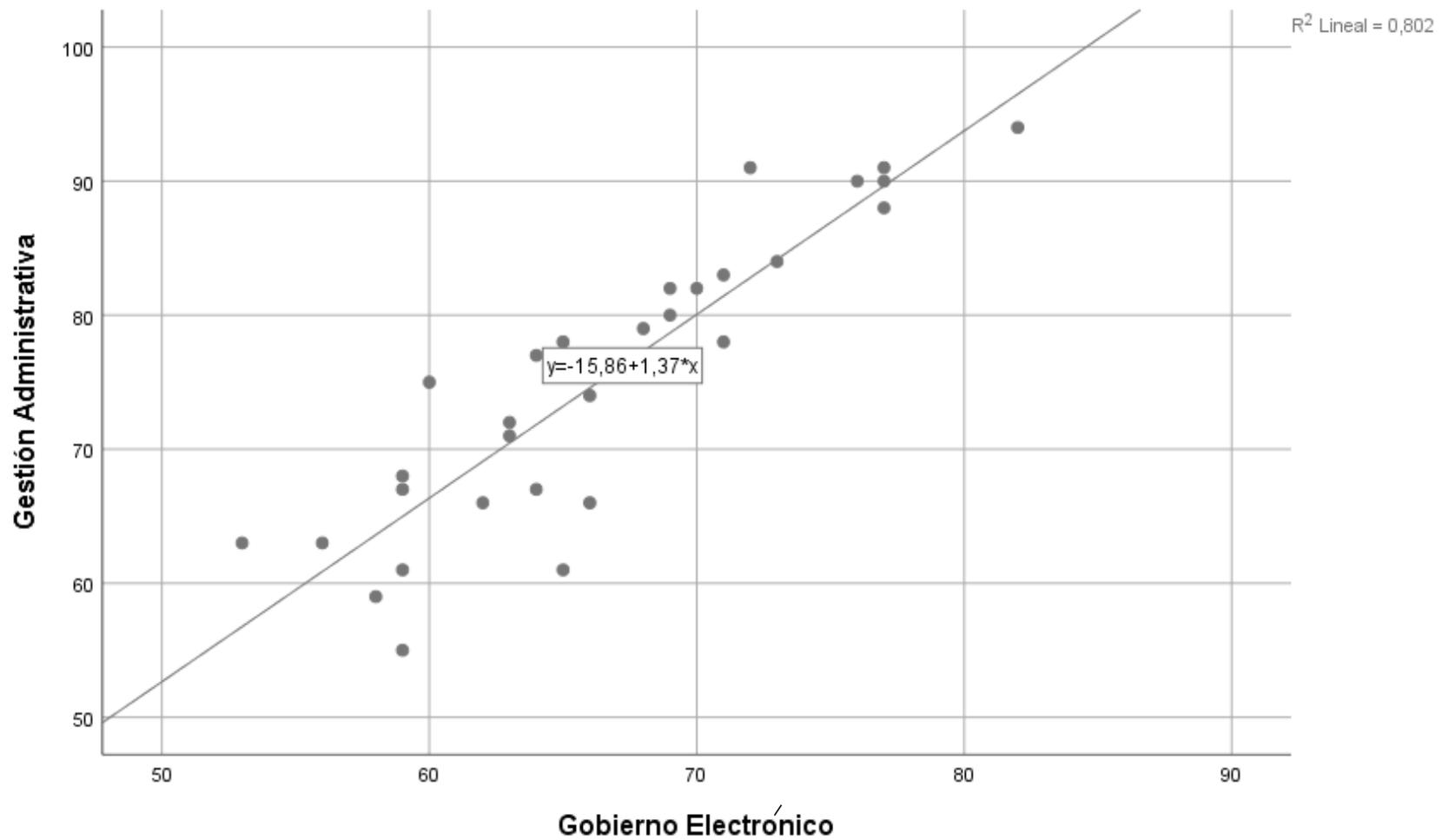


Figura 3. Gráfico de dispersión de la variable 1 y variable 2
 Fuente. Tabla 5.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis de investigación se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 7 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,896** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

En la Figura 3, se observa que la recta tiene una relación positiva que se ajusta a los puntos de dispersión, dando como coeficiente de determinación (R^2), calculado en base a la prueba estadística de Pearson, que la gestión administrativa es explicada por el gobierno electrónico en un 80,2% y un 19,8% por otros factores.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba específica 1

Tabla 8

Correlaciones entre la dimensión interna y la gestión administrativa

		Gestión Administrativa	Dimensión Interna
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,363*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	30	30
Dimensión Interna	Correlación de Pearson	,363*	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 1 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 8 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,363* con una significancia de 0,49 por lo que se determina que entre la dimensión interna y la gestión administrativa existe relación muy significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 1.

Prueba específica 2

Tabla 9

Correlaciones entre la dimensión externa y la gestión administrativa

		Gestión Administrativa	Dimensión Externa
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dimensión Externa	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 2 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 9 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,769** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión externa y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 2.

Prueba específica 3

Tabla 10

Correlaciones entre la dimensión relacional y la gestión administrativa

		Gestión Administrativa	Dimensión Relacional
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,679**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
	Dimensión Relacional	Correlación de Pearson	,679**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 3 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 10 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,679** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión relacional y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 3.

Prueba específica 4

Tabla 11

Correlaciones entre la dimensión promoción y la gestión administrativa

		Gestión Administrativa	Dimensión Promoción
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,668**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dimensión Promoción	Correlación de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 4 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 11 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,668** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión promoción y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 4.

Prueba específica 5

Tabla 12

Correlaciones entre el gobierno electrónico y la planificación

		Gobierno	
		Electrónico	Planificación
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Planificación	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 5 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 12 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,825** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la planificación existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 5.

Prueba específica 6

Tabla 13

Correlaciones entre el gobierno electrónico y la organización

		Gobierno Electrónico	Organización
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Organización	Correlación de Pearson	,810**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 6 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 13 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,810** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la organización existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 6.

Prueba específica 7

Tabla 14

Correlaciones entre el gobierno electrónico y la dirección

		Gobierno Electrónico	
		Electrónico	Dirección
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,804**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dirección	Correlación de Pearson	,804**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 7 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 14 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,804** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la dirección existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 7.

Prueba específica 8

Tabla 15

Correlaciones entre el gobierno electrónico y el control

		Gobierno Electrónico	Control
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Control	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 8 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada se encontró que en la tabla 15 un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,824** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y el control existe relación y altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 8.

V. DISCUSIÓN

Después de realizar el análisis de datos cuantitativos en base a la información que se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra participante, y al definir las teorías, antecedentes, se presenta la siguiente discusión de resultados para contrastar adecuadamente y verificar si nuestra investigación tiene relación con otras investigaciones.

En la tabla 7, se encontró un índice de relación de acuerdo a Pearson con 0,896** con un significancia de 0,000 por lo que se determinó la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, además de acuerdo a la figura 4, se observa que la recta tiene una relación positiva que se ajusta a los puntos de dispersión, que la gestión administrativa es explicada por el gobierno electrónico en un 80,2% y un 19,8% por otros factores, los mencionados resultados son coherentes con Contreras (2018), quien en su investigación aplicando la prueba no paramétrica de Rho de Spearman halló un índice de relación de 0,710 demostrando una relación significativa entre nuestras variables de estudio, lo que nos lleva a discutir que a una mejor organización en los procedimientos del gobierno electrónico ayudaran a que la toma de decisiones o los aspectos de la gestión administrativa y así comprobar lo que dijo Subo (1998), que el uso de las TIC en la entidades del estado llevaran a un cambio de estas organizaciones en el procesamiento de sus información generando así nuevas corrientes y nuevas maneras de como tomar de decisiones, por lo que las entidades deben realizar un correcto análisis, y auditorías tecnológicas para verificar el funcionamiento y los procedimientos que siguen las tecnologías, que apoyan a la simplificación administrativa que la base fundamental para el incremento de la efectividad de la gestión administrativa.

En la tabla 8 se realizó el análisis de correlación con la prueba paramétrica utilizada encontrando un índice de relación de acuerdo a Pearson de 0,363* con un significancia de 0,49 por lo que se determinó que entre la dimensión interna y la gestión administrativa existe relación muy significativa, los

mencionados resultados son coherentes con los resultados de Martínez (2017), quien en su investigación describió que los procedimientos internos de toma de decisiones se relación con un índice porcentual de más del 61.8%, el autor describió que es factible que lo elementos internos puedan mejorar los niveles de la gestión administrativas en la entidad local, por lo que podemos ver que los componentes internos, como la organización, la implementación tecnológica son básicos tal como menciona Armas (2011), que la adaptación de la modernización de los aparatos públicos, la cual es el tema principal de cambio ya que se debe encontrar la implantación de TIC, como una oportunidad para iniciar las dinámicas transformadoras de cambio, en efecto de realizar una nueva representación de estructuras y procesos.

En la tabla 9, el análisis de correlación con la prueba paramétrica Pearson arrojó un índice de 0,769** con un significancia de 0,000 por lo que se determinó que entre la dimensión externa y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa, los mencionados resultados son coherentes con la investigación de Sánchez (2019), quien planteó que los procedimientos externos tienen un influencia con índice de 0,818 con el gobierno electrónico ya que la base de las normas y procedimientos que dicta el estado son de influencia para que el gobierno electrónico pueda cumplir con los parámetros establecidos que dictan las leyes o cualquier procedimientos que necesiten los agentes externos, así mismo se demuestra que la plasmación del gobierno electrónico está asociada con la prestación de servicios y la interacción que tienen los ciudadanos, para que estos puedan interactuar de manera más eficiente y eficaz con las tecnologías implantadas por la entidad local.

En la tabla 10, el análisis de correlación con la prueba paramétrica de Pearson arrojó un índice de 0,679** con un significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión relacional y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa, lo resultados apoyan la investigación descrita por Cano (2017), describió que la el gobierno electrónico ayudara a mejorar los servicios públicos, si esta es determinada por un ofrecimiento a la mejora de los recursos públicos, adecuando nuevos

caminos de integración tecnológica, para generar nuevos conocimientos y adaptando las herramientas ya existentes para generar y establecer beneficios que los servicios públicos tienen para la ciudadanía, y así comprobar lo descrito por Armas (2011), que el intercambio e interrelación que favorece el uso de las TIC es un papel clave para establecer guías o procedimientos entre administraciones estatales, en la provisión de bienes o servicios, siguiendo la idea de extranet, donde una serie de agentes autorizados pueden acceder a los espacios internos y compartir información que se requiere para cualquier tipo de trámite burocrático.

En la tabla 11, el análisis de correlación con la prueba paramétrica Pearson arrojó un índice de 0,668** con una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre la dimensión promoción y la gestión administrativa existe relación y altamente significativa, los resultados apoyan la investigación de Chuquiruna (2015), en su investigación menciona que la promoción por redes sociales como una herramienta de apoyo para los procedimientos de la entidad pública como la selección de personal, nos muestra que los resultados obtenidos son sólidos ya que la promoción del gobierno electrónico apoya a la gestión administrativa, y verificando que las tics online son una alternativa sostenible, así mismo sustentan lo descrito por Armas (2011), quien menciona que el desarrollo de infraestructura para que sea más fácil el acceso a las nuevas tics son el principal desarrollo de paradigmas con una implicancia en la cohesión social para la divulgación de los servicios y los actos de la entidad local.

En la tabla 12, el análisis de correlación de Pearson con un índice de 0,825** y una significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la planificación existe relación y altamente significativa, los resultados son coherentes con la investigación de Contreras (2018), quien encontró una relación significativa con un índice de 0,451** entre la planificación y el gobierno electrónico, por lo que se puede verificar que el gobierno electrónico debe contar con una adecuada planificación con respecto a su uso, así como también el plan de cómo utilizarlos en los procedimientos administrativos que más lo necesiten, por lo cual sustenta

lo dicho por Aaliya (2018), la planificación es el procedimiento de las acciones, para la correcta toma de decisiones y actividades necesarias para la consecución de metas y que apoyaran la implementación de las tics, por lo que se concluye que la planificación ayuda a entender que es lo que queremos y que procesos tienen que ser sistematizados.

En la tabla 13, el análisis de correlación de Pearson arrojó un índice de 0,810** con un significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la organización existe relación y altamente significativa, el mencionado resultado se puede comparar con Yataco (2018), quien encontró una relación significativa con un índice de 0,567**, entre la organización y el gobierno electrónico, lo que se demuestra con ambas investigaciones, es que la organización es básica verificar el control la eficiencia y eficacia de las implementaciones tecnológicas así como de adecuar un orden, definiendo adecuadamente el establecimiento de relaciones entre áreas que se designan para que el gobierno electrónico este en un marco estructural de un plan de acción fijando deberes y responsabilidades, por lo que podemos tomar en cuenta la teoría de Weber (1989), quien menciona que el refuerzo de la prevalencia sobre los progresos en el ámbito lógico de la administración burocrática que en buena cuenta establece un contexto en la persona que ostenta legalidad, como características el planteamiento de normas y reglamentos ya que se deben de tener en cuenta por todos los trabajadores, la comunicación, es por eso que se discute que la organización es parte fundamental de cómo debe ir el gobierno electrónico en el sector público.

En la tabla 14, el análisis de correlación de Pearson arrojó un índice de 0,804** con un significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y la dirección existe relación y altamente significativa , los resultados son similares a la investigación y los resultados descrito por Contreras (2018), donde el autor encontró que el gobierno electrónico se relaciona con la dirección de manera significativa de acuerdo a Rho de Spearman con un valor de 0,534**, así mismo se verifica que en los resultados de la tabla 15 de acuerdo a Pearson de 0,824** con un

significancia de 0,000 por lo que se determina que entre el gobierno electrónico y el control existe relación y altamente significativa , cuyos resultados son coherentes con Yataco (2018), que verifica que el control se relaciona con el gobierno electrónico con un índice de 0,993 por lo que podemos discutir que la dirección y el control son partes fundamentales de como verificar la eficacia y la eficiencia de las implementación de las tecnologías de la información y como estas ayudan a la gestión administrativa.

Finalmente se menciona que la presente investigación es importante porque se podrá verificar cuán importante son los procedimientos mencionados, y así tenerlos en cuenta para mejorar la gestión administrativa y el nivel de eficacia de la entidad pública de estudio, el conocimiento generado nos servirá de antecedente para futuras investigaciones que se relaciones con nuestras variables, gobierno electrónico y gestión administrativa, es por eso que este trabajo tendrá una utilidad metodológica pues el desarrollo se realizó en base a criterios y procedimientos de la investigación científica.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén está en un nivel medio según el 63.3%, seguido del nivel bajo con un 36.7%
2. Se identificó que el nivel la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén está en un nivel medio según el 56.7%, seguido del nivel alto con un 23.3% y el nivel bajo con un 20%.
3. Se determinó que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson = 0,896**, entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
4. Se determinó que existe una relación baja y significativa con un índice según Pearson = 0,363*, entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
5. Se determinó que existe una relación alta y significativa con un índice según Pearson = 0,769**, entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
6. Se determinó que existe una relación alta y significativa con un índice según Pearson = 0,679**, entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
7. Se determinó que existe una relación alta y significativa con un índice según Pearson = 0,668**, entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

8. Se determinó que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson = 0,825**, entre el gobierno electrónico y la planificación de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
9. Se determinó que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson = 0,810**, entre el gobierno electrónico y la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
10. Se determinó que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson = 0,804**, entre el gobierno electrónico y la dirección de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
11. Se determinó que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson = 0,824**, entre el gobierno electrónico y el control de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Alcaldesa de la Municipalidad deberá realizar un diagnóstico situacional de las implementaciones tecnológicas realizadas, para el apoyo de la gestión administrativa.
2. Al gerente municipal deberá realizar un diagnóstico sobre los procedimientos de cada área para encontrar y describir todos los procesos establecidos por cada unidad de la entidad local.
3. Al jefe de presupuesto deberá incluir en el plan presupuestal la designación de implementaciones tecnológicas que ayuden a la simplificación administrativa.
4. Al jefe de tecnologías de la información deberá incluir sistemas de información flexibles para generar procedimientos de feed back con los ciudadanos y los funcionarios públicos con el fin de describir y encontrar nuevos aprendizajes y mejorar en los mencionados sistemas.
5. A los ciudadanos deberán supervisar si las implementaciones tecnológicas se adecuan a las necesidades y a las facilidades que la entidad del estado tiene que dar a la Provincia de Chepén.

REFERENCIAS

- Argudo, C. (2018), *El control en el proceso administrativo*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- Armas, R. y Armas, A (2011), *Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Recuperado de: [https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm#:~:text=de%20consideraciones%20finales.-,El%20desarrollo%20del%20gobierno%20electr%C3%B3nico%20debe%20asumirse%20como%20un%20proceso,promoci%C3%B3n%20interna%20y%20relacional\).](https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm#:~:text=de%20consideraciones%20finales.-,El%20desarrollo%20del%20gobierno%20electr%C3%B3nico%20debe%20asumirse%20como%20un%20proceso,promoci%C3%B3n%20interna%20y%20relacional).)
- Aaliya, K (2018), What is Planning: Meaning and Definitions, Objectives, Features, types, model, advantages, components and limitations. Recuperado de: <https://www.yourarticlelibrary.com/management/planning-management/what-is-planning/99766>
- Briscoe, G. (2019), *Strategies for Effective Administrative Management*. Recuperado de: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-administrative-management-strategies>
- Cano, C. (2017), *Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%20Christian%20Jos%C3%A9.pdf>
- Chuquiruna, H. (2015), *Redes sociales de internet como herramienta alternativa de selección de personal de las municipalidades distritales de la provincia de Ascope*. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1982/chuquirunaleon_hildemaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, L. (2018), *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, 2018. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1

Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (2007), *Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico*. Recuperado de: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), *Gobierno electrónico*. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>

Gerencia Regional de La Libertad (2018), Plan estratégico de gobierno electrónico – PEGE 2018-2020 del gobierno regional de La Libertad. Recuperado de:

<http://www.regionlalibertad.gob.pe/web/opciones/pdfs/Resolucion%20N%C2%BA%201040-2018-GRLL-GOB.pdf>

Helmut, C. (2018). Gestión administrativa: Funciones y procesos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1ª Ed.). Editorial Alfa Venezuela. Recuperado de:

<https://www.iberlibro.com/Elaboraci%C3%B3n-trabajos-investigaci%C3%B3n-Landeau-Rebeca/17389163569/bd>

Lizardo, R. (2018). *Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

- Martínez, M. y Silva, J. (2017), *Gestión administrativa y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Zarumilla Región Tumbes*, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/328/TESIS%20-%20SILVA%20Y%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayo, G. (1949), *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de: https://administracion2.fandom.com/es/wiki/4.-_Teor%C3%ADa_de_las_Relaciones_Humanas#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20relaciones,teor%C3%ADa%20cl%C3%A1sica%20de%20la%20administraci%C3%B3n
- McNamara, C. (2006), *Field Guide to Consulting and Organizational Development: A Collaborative and Systems Approach to Performance, Change and Learning*. Recuperado de: <https://www.yourarticlelibrary.com/organization/organization-meaning-definition-concepts-and-characteristics/53217>
- Pacheco, J. (2020), *Dirección en la administración (definición, principios e importancia)*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). *Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Presidencia de Consejo de Ministros (2019), *Plan de Gobierno Digital 2020-2022*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/511252/Plan_de_Gobierno_Digital_2020-2022.pdf
- Ramos, C. (2015), *Los paradigmas de la investigación científica*. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

- Reynoso, J. (2017), *Gestión Administrativa*. Recuperado de: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Sanchez, C. (2019), *Modernización de la gestión pública y la programación multianual de inversiones del Gobierno Regional de La Libertad, 2019*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37846/sanchez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2019), *Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37845>
- Secretaria de Gestión Pública (2017), *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Simón, W. (2018), *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Soto, M. (2017), *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- Terán, A. (2020), *Técnicas de Recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. Recuperado de: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Weber, M. (1890), *Teoría de la Burocracia*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/empresmin10/teoriade-la-burocracia>

Yataco, C. (2018), *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: AUTORIZACIÓN



Municipalidad Provincial de Chepén

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Chepén, 27 de noviembre de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Sr. Luis Felipe Gaspar Muro Merino
Tesis para obtener el título profesional de Magister en Gestión Pública

Presente

Estimado Sr.

Vista lo solicitud que presentó a la Municipalidad Provincial de Chepén con fecha 27 de noviembre del presente año, señalando que desea aplicar instrumentos de medición para la recolección de información, con el fin de completar el capítulo establecido en su tesis de investigación titulada como **Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019**, y así optar el título profesional de Magister en Gestión Pública.

Otorgo el permiso para la realización de las actividades de recolección de información en las áreas de su competencia en coordinación con el responsable bajo la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN


Prof. María del Carmen Cubas Caceres
ALCALDESA PROVINCIAL

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS			
Según Lizardo (2018), en su investigación “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.” El cual tuvo como objetivo determinar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico las cual recolecto información de 18 países de América Latina, hallando como resultados el gobierno electrónico explica el 38.8% la variación de percepción de corrupción en los países latinoamericanos y que las variables de estudio tiene una correlación de 0.623 por lo que se llegan concluir que se tiene que tener en cuenta las distintas teorías de gobierno electrónico para	Dentro de las teorías verificamos cómo influye el gobierno electrónico que es una base para nuestra investigación podemos comenzar con La Carta Iberoamericana de gobierno electrónico publicada en el año 2007, donde describen que el fortalecimiento de sus instituciones públicas deben ser renovadas por el bien de la modernización de sus procedimientos de gestión, tomando en cuenta que la calidad de las organizaciones públicas tengan un desarrollo adecuado para buscar el mejor bienestar social, por lo que se toma en cuenta Plan de acción de	¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019?	<p>Hipótesis de investigación: Hipótesis general Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019, como hipótesis nula: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre lo interno del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre lo externo del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre lo relacional del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la</p>	<p>General: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.</p> <p>Específicos: Determinar la relación entre lo interno del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre lo externo del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre lo relacional del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre la promoción del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la</p>	<p>Variable 1: Gobierno Electrónico</p>	<p>Interna Externa Relacional Promocional</p>	<p>POBLACION: Está conformada por 30 servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019</p> <p>MUESTRA: Está conformada por 30 servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019</p>	<p>TECNICAS: La encuesta. INSTRUMENTO S: Cuestionario referido al gobierno electrónico Cuestionario referido a la gestión administrativa</p>	<p>El tipo de investigaciones no experimental, Según su carácter, la investigaciones correlacional, Según su Naturaleza o enfoque, es cuantitativa, estadísticas. Según el alcance temporal, es transversal.</p> <p>Diseño:</p> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] M --> O3[O3] O1 --> T[T] O2 --> T[T] O3 --> T[T] </pre>

<p>poder hacer una medición cuantitativa sobre el estado, la democracia, la ciudadanía y rendición de cuentas en las entidades del estado.</p>	<p>Johannesburgo, El Código iberoamericano de Buen Gobierno, así como las resoluciones pertinentes de otras cumbres, las cuales reconocen a las TIC están distribuidas de manera desigual en los países en desarrollo y desarrollados. Por lo que evalúa que se tiene que reducir la brecha digital y convertir la sociedad de la información y el conocimiento en un oportunidad para los países menos desarrollados para que estos se incluyan en el desarrollo del gobierno electrónico, en este mundo contemporáneo la caracterización de transformaciones originadas por la implementación de sistemas de información son importantes ya que son una salida para las profundas desigualdades sociales, es por eso que seabordaron las</p>		<p>Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre la promoción del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.</p>	<p>planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.</p>					
--	--	--	---	---	--	--	--	--	--

	preocupaciones que hoy tiene los gobiernos y administraciones publica de las TIC, y se formuló la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico que contiene un conjunto de conceptos, valores y orientaciones de utilidad para su estudio.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 1: Gobierno Electrónico	Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), Es el uso de las TIC para brindar servicios gubernamentales de manera más efectiva y eficiente a ciudadanos y empresas presencial y remota. Es la aplicación de las TIC en las operaciones gubernamentales, logrando fines públicos por medios digitales.	Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el gobierno electrónico, según la observación y apreciación que tenga los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chepén, según las dimensiones, interna, externa, relacional, promoción	Dimensión Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Transformación - Innovación - Organización - Implantación tecnológica 	Ordinal
			Dimensión Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación de Servicios - Canales de Comunicación - Articulación - Gestión a Distancia - Integración 	
			Dimensión Relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación - Intercambio - Transformación - Participación 	
			Dimensión Promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Tangibles - Infraestructura - Paradigmas - Cohesión Social 	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 2: Gestión Administrativa	Según Briscoe (2019), Refiere al acto de planificar, organizar, direccionar y controlar una organización pública o privada con el objetivo central de la administración creando una estructura formal que facilite el éxito de una organización en particular. Los empleados de la dirección administrativa crean una jerarquía de autoridad, deciden sus funciones clave, asignan las diferentes áreas de responsabilidades y dividen el trabajo entre los departamentos, áreas u procesos de una organización.	Es el proceso a ejecutar para cumplir con la eficiente gestión administrativa, mencionada variable será medida a través de un cuestionario en las dimensiones planificación, organización, dirección y control.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Formulación de Objetivos - Tiempo - Recursos 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Existentes - Estructura - Trabajo Equilibrado - Toma de decisiones 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación - Trabajo en Equipo - Compromiso 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Controles Establecidos - Logro de Objetivos - Calidad - Satisfacción 	

ANEXO 04: CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRONICO

Instrucciones: El presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del beneficiario con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente al Gobierno Electrónico.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

SEXO: (M) (F)

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

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

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
DIMENSIÓN EXTERNA					
1. Los servicios que se presentan a los usuarios mediante la plataforma web cumplen con las expectativas de los usuarios.					
2. Se usan los canales de comunicación como el portal web y los números telefónicos de la institución					
3. Cuenta y contesta, la institución a través de canales como redes sociales					
4. Se informa sobre los servicios y funcionalidades del portal web implementado					
5. El seguimiento a los tramites usando la plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del país					
6. Se verifican vía web los datos de los usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades					
DIMENSIÓN INTERNO					
7. La Municipalidad Provincial de Chepén promueve políticas de gestión del cambio en la atención de los usuarios de la plataforma web					
8. El servicio intranet y tecnología cumple con el desarrollo de las actividades					
9. La simplificación administrativa es aplicada en los tramites que efectúan los usuarios a través de la plataforma web					

10. Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web					
11. Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.					
12. El software de trámite documentario reduce tiempos y permite que el registro de los trámites y su avance sean visualizados en la web.					
DIMENSIÓN RELACIONAL					
13. Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.					
14. Los funcionarios responden consultas de usuarios a través de su correo electrónico asignado.					
15. Se intercambia y solicita informes y cotizaciones a proveedores de servicios por medio del uso de la extranet.					
16. Se realizan estrategias para identificar nuevas modalidades de pago.					
17. Los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.					
18. Los usuarios participan, usando: e-mail, SMS, publicación en web u otro medio, en encuestas y/o consultas efectuadas por la Municipalidad					
DIMENSIÓN PROMOCIÓN					
19. Utilizan equipos audiovisuales, radio, internet para comunicar a los usuarios los servicios de plataforma web.					
20. Los funcionarios cuentan con los implementos necesarios para realizar todo lo referido a promoción.					
21. Las líneas están disponibles para la atención de los usuarios					
22. La Banda ancha cumple con la velocidad promocionada					
23. Se crean estrategias para ir reduciendo el gasto de papel.					
24. Se usa el registro manual cuando el servidor deja de funcionar.					

ANEXO 05: CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: El presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del beneficiario con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente al Gestión Administrativa.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

SEXO: (M) (F)

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

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

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
DIMENSION PLANIFICACIÓN					
1. Se planifica con anticipación la misión y visión institucional					
2. Los objetivos de la Municipalidad están bien definidos a los lineamientos a políticas de modernización del estado					
3. Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.					
4. La formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.					
5. Los objetivos y metas establecidos son revisados trimestralmente.					
6. Los recursos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos.					
DIMENSIÓN ORGANIZAR					
7. El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.					
8. Las líneas de autoridad son bien definidas					
9. La estructura institucional está bien definida.					
10. Se considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.					
11. Las áreas de trabajo y las funciones que deben desempeñar son claras y definidas					

12. Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN					
13. Recibe algún tipo de reconocimiento cuando se realiza efectivamente su trabajo					
14. Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones.					
15. Las decisiones que toman en la Municipalidad son las más acertadas a la hora de presentarse un problema.					
16. Cree Ud. que las habilidades y los talentos se complementan cuando se hacen trabajos en equipo en la institución.					
17. Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.					
18. Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.					
DIMENSIÓN CONTROL					
19. Los procesos de selección de personal son eficientes					
20. Se aplican controles eficientes para el logro de objetivos					
21. Se revisa las infracciones al reglamento interno de trabajo					
22. Se verifica la calidad de los servicios o bienes adquiridos por la Municipalidad					
23. El control en la Municipalidad compara lo planificado con lo obtenido					
24. La Municipalidad mide el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos.					

ANEXO 06: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

Instrumento de medición de variable: Gobierno electrónico – Experto 1

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Variable 1: Gobierno electrónico	Dimensión Interna	Transformación	La Municipalidad Provincial de Chepén promueve políticas de gestión del cambio en la atención de los usuarios de la plataforma web						X		X		X		X			
			El servicio intranet y tecnología cumple con el desarrollo de las actividades						X		X		X		X			
		Innovación	La simplificación administrativa es aplicada en los tramites que efectúan los usuarios a través de la plataforma web						X		X		X		X			
			El software de trámite documentario reduce tiempos y permite que el registro de los trámites y su avance sean visualizados en la web.						X		X		X		X			

		Implantación tecnológica	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web						X		X		X		X		
			Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.						X		X		X		X		
Dimensión Externa		Prestación de servicios	Los servicios que se presentan a los usuarios mediante la plataforma web cumplen con las expectativas de los usuarios.						X		X		X		X		
		Canales de comunicación	Se usan los canales de comunicación como el portal web y los números telefónicos de la institución						X		X		X		X		
			Cuenta y contesta, la institución a través de canales como redes sociales							X		X		X		X	
		Articulación	Se informa sobre los servicios y funcionalidades del portal web implementado							X		X		X		X	
		Gestión a distancia	El seguimiento a los tramites usando la plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del país							X		X		X		X	
		Integración	Se verifican vía web los datos de los usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades							X		X		X		X	
Dimensión		Adaptación	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios						X		X		X		X		

relacion al		que se brindan a través de la plataforma web							X		X		X		X		
		Los funcionarios responden consultas de usuarios a través de su correo electrónico asignado.							X		X		X		X		
	Intercambio	Se intercambia y solicita informes y cotizaciones a proveedores de servicios por medio del uso de la extranet.							X		X		X		X		
	Transformación	Se realizan estrategias para identificar nuevas modalidades de pago.							X		X		X		X		
		Los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.							X		X		X		X		
	Participación	Los usuarios participan, usando: e-mail, SMS, publicación en web u otro medio, en encuestas y/o consultas efectuadas por la Municipalidad							X		X		X		X		
Dimens ión promoc ión	Tangibles	Utilizan equipos audiovisuales, radio, internet para comunicar a los usuarios los servicios de plataforma web.							X		X		X		X		
	Infraestructura	Los funcionarios cuentan con los implementos necesarios para realizar todo lo referido a promoción.							X		X		X		X		
		La Banda ancha cumple con la velocidad promocionada							X		X		X		X		
	Paradigmas	Se crean estrategias para ir reduciendo el gasto de papel.							X		X		X		X		
		Se usa el registro manual cuando el servidor deja de funcionar.							X		X		X		X		

		Cohesión social	Las líneas están disponibles para la atención de los usuarios						X		X		X		X		
--	--	-----------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Ms. Ing. Carlos A. Sánchez Rosales
 GERENTE GENERAL
 IITE TECNOLÓGICA
Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gobierno electrónico		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La habana # 348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro en Gestión Público		
Firma	 <small>Ms. Ing. Carlos A. Sanchez Rosales GERENTE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 18-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

Instrumento de medición de variable: Gestión Administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Gestión administrativa	Planificación	Toma de decisiones	Se planifica con anticipación la misión y visión institucional						X		X		X		X		
		Formulación de objetivos	Los objetivos de la Municipalidad están bien definidos a los lineamientos a políticas de modernización del estado						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas establecidos son revisados trimestralmente.						X		X		X		X		
		Tiempo	Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.						X		X		X		X		
		Recursos	La formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.						X		X		X		X		

			Los recursos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos.						X		X		X		X	
Organización	Recursos Existentes		El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.						X		X		X		X	
	Estructura		Las líneas de autoridad son bien definidas						X		X		X		X	
			La estructura institucional está bien definida.						X		X		X		X	
	Trabajo Equilibrado		Se considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.						X		X		X		X	
			Las áreas de trabajo y las funciones que deben desempeñar son claras y definidas						X		X		X		X	
	Toma de decisiones		Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.						X		X		X		X	
Dirección	Liderazgo		Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones						X		X		X		X	
	Motivación		Recibe algún tipo de reconocimiento cuando se realiza efectivamente su trabajo						X		X		X		X	

Control	Compromiso	Cree Ud. que las habilidades y los talentos se complementan cuando se hacen trabajos en equipo en la institución.						X		X		X		X	
		Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.						X		X		X		X	
		Las decisiones que toman en la Municipalidad son las más acertadas a la hora de presentarse un problema.						X		X		X		X	
		Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.						X		X		X		X	
	Controles Establecidos	Los procesos de selección de personal son eficientes						X		X		X		X	
		Se revisa las infracciones al reglamento interno de trabajo						X		X		X		X	
	Logro de Objetivos	Se aplican controles eficientes para el logro de objetivos						X		X		X		X	
		El control en la Municipalidad compara lo planificado con lo obtenido						X		X		X		X	
	Calidad	Se verifica la calidad de los servicios o bienes adquiridos por la Municipalidad						X		X		X		X	

		Satisfacción	La Municipalidad mide el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos.						X		X		X		X		
--	--	--------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Ms. Ing. Carlos A. Sánchez Rosales
 GERENTE GENERAL
 DE TECNOLOGÍA

Firma de Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gestión administrativa		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La habana # 348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro en Gestión Público		
Firma	 <small>Ms. Ing. Carlos A. Sanchez Rosales GERENTE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 16-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

Instrumento de medición de variable: Gobierno electrónico – Experto 2

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Variable 1: Gobierno electrónico	Dimensión Interna	Transformación	La Municipalidad Provincial de Chepén promueve políticas de gestión del cambio en la atención de los usuarios de la plataforma web						X		X		X		X			
			El servicio intranet y tecnología cumple con el desarrollo de las actividades						X		X		X		X			
		Innovación	La simplificación administrativa es aplicada en los tramites que efectúan los usuarios a través de la plataforma web							X		X		X		X		
			El software de trámite documentario reduce tiempos y permite que el registro de los trámites y su avance sean visualizados en la web.							X		X		X		X		

		Implantación tecnológica	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web						X		X		X		X		
			Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.						X		X		X		X		
Dimensión Externa		Prestación de servicios	Los servicios que se presentan a los usuarios mediante la plataforma web cumplen con las expectativas de los usuarios.						X		X		X		X		
		Canales de comunicación	Se usan los canales de comunicación como el portal web y los números telefónicos de la institución						X		X		X		X		
			Cuenta y contesta, la institución a través de canales como redes sociales							X		X		X		X	
		Articulación	Se informa sobre los servicios y funcionalidades del portal web implementado							X		X		X		X	
		Gestión a distancia	El seguimiento a los tramites usando la plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del país							X		X		X		X	
		Integración	Se verifican vía web los datos de los usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades							X		X		X		X	
Dimensión		Adaptación	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios						X		X		X		X		

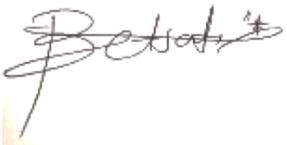
relacion al		que se brindan a través de la plataforma web														
		Los funcionarios responden consultas de usuarios a través de su correo electrónico asignado.						X		X		X		X		
	Intercambio	Se intercambia y solicita informes y cotizaciones a proveedores de servicios por medio del uso de la extranet.						X		X		X		X		
	Transformación	Se realizan estrategias para identificar nuevas modalidades de pago.						X		X		X		X		
		Los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.						X		X		X		X		
	Participación	Los usuarios participan, usando: e-mail, SMS, publicación en web u otro medio, en encuestas y/o consultas efectuadas por la Municipalidad						X		X		X		X		
Dimens ión promoc ión	Tangibles	Utilizan equipos audiovisuales, radio, internet para comunicar a los usuarios los servicios de plataforma web.						X		X		X		X		
	Infraestructura	Los funcionarios cuentan con los implementos necesarios para realizar todo lo referido a promoción.						X		X		X		X		
		La Banda ancha cumple con la velocidad promocionada						X		X		X		X		
	Paradigmas	Se crean estrategias para ir reduciendo el gasto de papel.						X		X		X		X		
		Se usa el registro manual cuando el servidor deja de funcionar.						X		X		X		X		

		Cohesión social	Las líneas están disponibles para la atención de los usuarios						X		X		X		X		
--	--	-----------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gobierno electrónico		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Betsabe Torres Solano	DNI N°	73934497
Título Profesional	Economista	Celular	971297906
Dirección Domiciliaria	Calle Sanchez Carrión 484 Vista Alegre		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 16-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

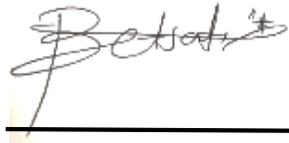
Instrumento de medición de variable: Gestión Administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Gestión administrativa	Planificación	Toma de decisiones	Se planifica con anticipación la misión y visión institucional						X		X		X		X		
		Formulación de objetivos	Los objetivos de la Municipalidad están bien definidos a los lineamientos a políticas de modernización del estado						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas establecidos son revisados trimestralmente.						X		X		X		X		
		Tiempo	Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.						X		X		X		X		
		Recursos	La formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.						X		X		X		X		

			Los recursos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos.						X		X		X		X	
Organización	Recursos Existentes		El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.						X		X		X		X	
	Estructura		Las líneas de autoridad son bien definidas						X		X		X		X	
			La estructura institucional está bien definida.						X		X		X		X	
	Trabajo Equilibrado		Se considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.						X		X		X		X	
			Las áreas de trabajo y las funciones que deben desempeñar son claras y definidas						X		X		X		X	
	Toma de decisiones		Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.						X		X		X		X	
Dirección	Liderazgo		Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones						X		X		X		X	
	Motivación		Recibe algún tipo de reconocimiento cuando se realiza efectivamente su trabajo						X		X		X		X	

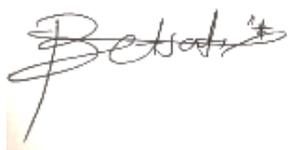
			Cree Ud. que las habilidades y los talentos se complementan cuando se hacen trabajos en equipo en la institución.						X		X		X		X	
			Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.						X		X		X		X	
		Compromiso	Las decisiones que toman en la Municipalidad son las más acertadas a la hora de presentarse un problema.						X		X		X		X	
			Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.						X		X		X		X	
Control	Controles Establecidos		Los procesos de selección de personal son eficientes						X		X		X		X	
			Se revisa las infracciones al reglamento interno de trabajo						X		X		X		X	
	Logro de Objetivos		Se aplican controles eficientes para el logro de objetivos						X		X		X		X	
			El control en la Municipalidad compara lo planificado con lo obtenido						X		X		X		X	
	Calidad		Se verifica la calidad de los servicios o bienes adquiridos por la Municipalidad						X		X		X		X	

		Satisfacción	La Municipalidad mide el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos.						X		X		X		X		
--	--	--------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gestión administrativa		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Betsabe Torres Solano	DNI N°	73934497
Título Profesional	Economista	Celular	971297906
Dirección Domiciliaria	Calle Sanchez Carrión 484 Vista Alegre		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 16-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

Instrumento de medición de variable: Gobierno electrónico – Experto 3

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gobierno electrónico	Dimensión Interna	Transformación	La Municipalidad Provincial de Chepén promueve políticas de gestión del cambio en la atención de los usuarios de la plataforma web						X		X		X		X		
			El servicio intranet y tecnología cumple con el desarrollo de las actividades						X		X		X		X		
		Innovación	La simplificación administrativa es aplicada en los tramites que efectúan los usuarios a través de la plataforma web						X		X		X		X		
			El software de trámite documentario reduce tiempos y permite que el registro de los trámites y su avance sean visualizados en la web.						X		X		X		X		

		Implantación tecnológica	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web						X		X		X		X	
			Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.						X		X		X		X	
Dimensión Externa		Prestación de servicios	Los servicios que se presentan a los usuarios mediante la plataforma web cumplen con las expectativas de los usuarios.						X		X		X		X	
		Canales de comunicación	Se usan los canales de comunicación como el portal web y los números telefónicos de la institución						X		X		X		X	
			Cuenta y contesta, la institución a través de canales como redes sociales						X		X		X		X	
		Articulación	Se informa sobre los servicios y funcionalidades del portal web implementado						X		X		X		X	
		Gestión a distancia	El seguimiento a los tramites usando la plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del país						X		X		X		X	
		Integración	Se verifican vía web los datos de los usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades						X		X		X		X	
Dimensión		Adaptación	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios						X		X		X		X	

relacion al		que se brindan a través de la plataforma web							X		X		X		X		
		Los funcionarios responden consultas de usuarios a través de su correo electrónico asignado.							X		X		X		X		
	Intercambio	Se intercambia y solicita informes y cotizaciones a proveedores de servicios por medio del uso de la extranet.							X		X		X		X		
	Transformación	Se realizan estrategias para identificar nuevas modalidades de pago.							X		X		X		X		
		Los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.							X		X		X		X		
	Participación	Los usuarios participan, usando: e-mail, SMS, publicación en web u otro medio, en encuestas y/o consultas efectuadas por la Municipalidad							X		X		X		X		
Dimens ión promoc ión	Tangibles	Utilizan equipos audiovisuales, radio, internet para comunicar a los usuarios los servicios de plataforma web.							X		X		X		X		
	Infraestructura	Los funcionarios cuentan con los implementos necesarios para realizar todo lo referido a promoción.							X		X		X		X		
		La Banda ancha cumple con la velocidad promocionada							X		X		X		X		
	Paradigmas	Se crean estrategias para ir reduciendo el gasto de papel.							X		X		X		X		
		Se usa el registro manual cuando el servidor deja de funcionar.							X		X		X		X		

		Cohesión social	Las líneas están disponibles para la atención de los usuarios						X		X		X		X		
--	--	-----------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gobierno electrónico		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Esther Pierina Bravo Castillo	DNI N°	70819148
Título Profesional	Abogada	Celular	991908
Dirección Domiciliaria	Francisco Borja 230 – La Merced		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 15-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019

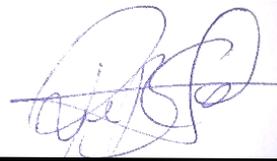
Instrumento de medición de variable: Gestión Administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Gestión administrativa	Planificación	Toma de decisiones	Se planifica con anticipación la misión y visión institucional						X		X		X		X		
		Formulación de objetivos	Los objetivos de la Municipalidad están bien definidos a los lineamientos a políticas de modernización del estado						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas establecidos son revisados trimestralmente.						X		X		X		X		
		Tiempo	Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.						X		X		X		X		
		Recursos	La formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.						X		X		X		X		

			Los recursos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos.						X		X		X		X		
Organización	Recursos Existentes		El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.						X		X		X		X		
	Estructura		Las líneas de autoridad son bien definidas						X		X		X		X		
			La estructura institucional está bien definida.							X		X		X		X	
	Trabajo Equilibrado		Se considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.							X		X		X		X	
			Las áreas de trabajo y las funciones que deben desempeñar son claras y definidas							X		X		X		X	
	Toma de decisiones		Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.							X		X		X		X	
Dirección	Liderazgo		Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones						X		X		X		X		
	Motivación		Recibe algún tipo de reconocimiento cuando se realiza efectivamente su trabajo						X		X		X		X		

			Cree Ud. que las habilidades y los talentos se complementan cuando se hacen trabajos en equipo en la institución.						X		X		X		X	
			Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.						X		X		X		X	
		Compromiso	Las decisiones que toman en la Municipalidad son las más acertadas a la hora de presentarse un problema.						X		X		X		X	
			Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.						X		X		X		X	
Control	Controles Establecidos		Los procesos de selección de personal son eficientes						X		X		X		X	
			Se revisa las infracciones al reglamento interno de trabajo						X		X		X		X	
	Logro de Objetivos		Se aplican controles eficientes para el logro de objetivos						X		X		X		X	
			El control en la Municipalidad compara lo planificado con lo obtenido						X		X		X		X	
	Calidad		Se verifica la calidad de los servicios o bienes adquiridos por la Municipalidad						X		X		X		X	

		Satisfacción	La Municipalidad mide el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos.						X		X		X		X		
--	--	--------------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Gestión administrativa		
Aplicada a la muestra participante	30 servidores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.		
Nombre y Apellido del Experto	Esther Pierina Bravo Castillo	DNI N°	70819148
Título Profesional	Abogada	Celular	991908
Dirección Domiciliaria	Francisco Borja 230 – La Merced		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 15-10-2020

ANEXO 07: CONFIABILIDAD CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	29

GOBIERNO ELECTRONICO	ALFA DE CRONBACH
DIMENSIÓN EXTERNA	0,855
1. Los servicios que se presentan a los usuarios mediante la plataforma web cumplen con las expectativas de los usuarios.	0,873
2. Se usan los canales de comunicación como el portal web y los números telefónicos de la institución	0,872
3. Cuenta y contesta, la institución a través de canales como redes sociales	0,872
4. Se informa sobre los servicios y funcionalidades del portal web implementado	0,872
5. El seguimiento a los tramites usando la plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del país	0,873
6. Se verifican vía web los datos de los usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades	0,873
DIMENSIÓN INTERNO	0,857
7. La Municipalidad Provincial de Chepén promueve políticas de gestión del cambio en la atención de los usuarios de la plataforma web	0,873
8. El servicio intranet y tecnología cumple con el desarrollo de las actividades	0,873
9. La simplificación administrativa es aplicada en los tramites que efectúan los usuarios a través de la plataforma web	0,874
10. Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web	0,872
11. Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	0,873
12. El software de trámite documentario reduce tiempos y permite que el registro de los trámites y su avance sean visualizados en la web.	0,874
DIMENSIÓN RELACIONAL	0,866
13. Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.	0,875
14. Los funcionarios responden consultas de usuarios a través de su correo electrónico asignado.	0,875
15. Se intercambia y solicita informes y cotizaciones a proveedores de servicios por medio del uso de la extranet.	0,875
16. Se realizan estrategias para identificar nuevas modalidades de pago.	0,875
17. Los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.	0,873

18. Los usuarios participan, usando: e-mail, SMS, publicación en web u otro medio, en encuestas y/o consultas efectuadas por la Municipalidad	0,874
DIMENSIÓN PROMOCIÓN	0,855
19. Utilizan equipos audiovisuales, radio, internet para comunicar a los usuarios los servicios de plataforma web.	0,873
20. Los funcionarios cuentan con los implementos necesarios para realizar todo lo referido a promoción.	0,872
21. Las líneas están disponibles para la atención de los usuarios	0,872
22. La Banda ancha cumple con la velocidad promocionada	0,872
23. Se crean estrategias para ir reduciendo el gasto de papel.	0,873
24. Se usa el registro manual cuando el servidor deja de funcionar.	0,873

ANEXO 08: CONFIABILIDAD CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	29

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SIEMPRE
DIMENSION PLANIFICACIÓN	0,866
1. Se planifica con anticipación la misión y visión institucional	0,883
2. Los objetivos de la Municipalidad están bien definidos a los lineamientos a políticas de modernización del estado	0,883
3. Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.	0,882
4. La formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.	0,882
5. Los objetivos y metas establecidos son revisados trimestralmente.	0,882
6. Los recursos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos.	0,882
DIMENSIÓN ORGANIZAR	0,866
7. El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.	0,883
8. Las líneas de autoridad son bien definidas	0,882
9. La estructura institucional está bien definida.	0,882
10. Se considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.	0,883
11. Las áreas de trabajo y las funciones que deben desempeñar son claras y definidas	0,882
12. Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.	0,882
DIMENSIÓN DIRECCIÓN	0,867
13. Recibe algún tipo de reconocimiento cuando se realiza efectivamente su trabajo	0,883
14. Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones.	0,883
15. Las decisiones que toman en la Municipalidad son las más acertadas a la hora de presentarse un problema.	0,883

16. Cree Ud. que las habilidades y los talentos se complementan cuando se hacen trabajos en equipo en la institución.	0,883
17. Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.	0,882
18. Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.	0,882
DIMENSIÓN CONTROL	0,866
19. Los procesos de selección de personal son eficientes	0,883
20. Se aplican controles eficientes para el logro de objetivos	0,883
21. Se revisa las infracciones al reglamento interno de trabajo	0,882
22. Se verifica la calidad de los servicios o bienes adquiridos por la Municipalidad	0,882
23. El control en la Municipalidad compara lo planificado con lo obtenido	0,882
24. La Municipalidad mide el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos.	0,882

ANEXO 09: BASE DE DATOS

E/P	D1								D3								D4								D5								TOTAL	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	S/T	NIVEL	P7	P8	P9	P10	P11	P12	S/T	NIVEL	P13	P14	P15	P16	P17	P18	S/T	NIVEL	P19	P20	P21	P22	P23	P24	S/T	NIVEL		
E1	3	3	3	2	3	3	17	MEDIO	2	3	3	3	2	3	16	MEDIO	3	3	2	1	2	3	14	BAJO	3	3	2	4	4	3	19	MEDIO	66	MEDIO
E2	2	2	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	3	2	2	2	1	12	BAJO	3	3	3	4	3	1	17	MEDIO	56	BAJO
E3	2	2	1	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	1	3	3	16	MEDIO	2	1	4	4	2	2	15	BAJO	3	3	3	4	3	2	18	MEDIO	58	BAJO
E4	2	2	2	2	4	4	10	MUY BAJO	4	4	4	2	2	4	20	MEDIO	2	2	3	3	4	4	18	MEDIO	2	2	2	4	3	4	17	MEDIO	65	MEDIO
E5	4	4	4	4	4	3	11	BAJO	3	4	4	4	4	3	22	ALTO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	77	MEDIO
E6	4	4	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	4	3	4	4	21	ALTO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	69	MEDIO
E7	4	4	4	4	3	3	10	MUY BAJO	2	3	3	4	4	3	19	MEDIO	4	4	2	3	4	3	20	MEDIO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	72	MEDIO
E8	4	3	4	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	3	3	2	3	18	MEDIO	3	4	3	3	3	3	19	MEDIO	64	MEDIO
E9	4	3	2	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	3	4	4	3	3	19	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	MEDIO	63	BAJO
E10	4	3	3	3	2	2	7	MUY BAJO	2	2	2	3	3	2	14	BAJO	3	3	4	3	4	4	21	ALTO	3	3	3	2	3	4	18	MEDIO	60	BAJO
E11	4	4	4	4	4	4	12	BAJO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	2	1	3	18	MEDIO	77	MEDIO
E12	4	4	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	4	2	4	4	21	ALTO	3	3	3	2	2	4	17	MEDIO	65	MEDIO
E13	4	4	4	4	4	4	12	BAJO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	2	4	3	2	19	MEDIO	4	4	4	4	3	2	21	ALTO	76	MEDIO
E14	4	4	3	4	3	3	10	MUY BAJO	4	3	3	3	4	3	20	MEDIO	4	3	4	2	1	5	19	MEDIO	3	3	2	4	3	5	20	MEDIO	69	MEDIO
E15	3	4	3	2	3	3	8	MUY BAJO	2	3	3	3	2	3	16	MEDIO	4	3	4	2	2	2	17	MEDIO	3	3	3	4	3	2	18	MEDIO	59	BAJO
E16	3	4	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	4	4	4	2	21	ALTO	3	3	3	4	3	2	18	MEDIO	66	MEDIO
E17	3	3	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	4	3	3	5	22	ALTO	3	3	3	4	4	5	22	ALTO	71	MEDIO
E18	4	4	4	4	4	4	12	BAJO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	82	MEDIO
E19	3	4	4	3	4	3	10	MUY BAJO	3	4	4	4	3	3	21	ALTO	4	4	4	4	3	5	24	ALTO	4	3	4	3	3	5	22	ALTO	77	MEDIO
E20	3	3	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	4	2	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	63	BAJO
E21	3	3	3	2	3	3	8	MUY BAJO	2	3	3	3	2	3	16	MEDIO	3	3	4	3	3	3	19	MEDIO	3	4	4	2	3	3	19	MEDIO	62	BAJO
E22	2	2	3	3	4	3	10	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	3	4	4	4	3	20	MEDIO	3	4	3	2	1	3	16	MEDIO	64	MEDIO
E23	2	2	1	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	1	3	3	16	MEDIO	2	1	4	4	3	3	17	MEDIO	3	4	3	2	2	3	17	MEDIO	59	BAJO
E24	2	2	2	2	4	2	8	MUY BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	2	4	4	4	3	19	MEDIO	2	4	3	4	4	3	20	MEDIO	59	BAJO
E25	3	3	3	3	4	3	10	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	4	4	4	3	22	ALTO	4	4	3	4	2	3	20	MEDIO	70	MEDIO
E26	3	3	3	4	3	3	10	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	4	3	4	3	3	20	MEDIO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	71	MEDIO
E27	3	4	4	4	4	4	12	BAJO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	2	3	2	19	MEDIO	3	4	4	3	2	2	18	MEDIO	73	MEDIO
E28	3	4	4	4	4	3	11	BAJO	3	4	4	4	3	3	21	ALTO	3	1	2	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	3	4	4	20	MEDIO	68	MEDIO
E29	3	3	3	3	3	3	9	MUY BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	2	4	2	2	2	16	MEDIO	3	3	3	4	1	2	16	MEDIO	59	BAJO
E30	4	3	3	3	3	2	8	MUY BAJO	2	4	2	3	2	2	15	BAJO	3	3	2	2	2	2	14	BAJO	3	2	3	2	4	2	16	MEDIO	53	BAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																			
E/P	D1							NIVEL	D2							NIVEL	D3							NIVEL	D4							NIVEL	TOTAL	NIVEL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	S/T		P7	P8	P9	P10	P11	P12	S/T		P13	P14	P15	P16	P17	P18	S/T		P19	P20	P21	P22	P23	P24	S/T				
E1	3	3	3	2	3	3	17	MEDIO	3	3	2	3	2	3	16	MEDIO	2	3	3	2	2	3	15	BAJO	3	3	2	3	4	3	18	MEDIO	66	MEDIO	
E2	2	2	3	3	3	3	16	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	MEDIO	3	3	3	3	2	1	15	BAJO	2	3	3	3	3	1	15	BAJO	63	BAJO	
E3	2	2	1	3	3	3	14	BAJO	2	1	3	3	3	3	15	BAJO	3	3	3	3	2	2	16	MEDIO	2	1	3	3	3	2	14	BAJO	59	BAJO	
E4	2	2	2	2	4	4	16	MEDIO	2	2	2	2	2	4	14	BAJO	2	2	2	2	4	4	16	MEDIO	2	2	2	2	3	4	15	BAJO	61	BAJO	
E5	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	90	ALTO	
E6	4	4	3	3	3	3	20	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	MEDIO	4	3	3	3	4	4	21	ALTO	3	3	3	3	4	4	20	MEDIO	80	MEDIO	
E7	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	91	ALTO	
E8	4	3	4	3	3	3	20	MEDIO	4	3	4	3	3	3	20	MEDIO	4	3	4	3	2	3	19	MEDIO	4	3	3	2	3	3	18	MEDIO	77	MEDIO	
E9	4	3	2	3	3	3	18	MEDIO	4	3	2	3	3	3	18	MEDIO	4	3	2	3	3	3	18	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	MEDIO	71	MEDIO	
E10	4	3	3	3	2	2	17	MEDIO	4	3	3	3	3	2	18	MEDIO	4	3	3	3	4	4	21	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	MEDIO	75	MEDIO	
E11	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	1	3	20	MEDIO	91	ALTO	
E12	4	4	3	3	3	3	20	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	MEDIO	3	3	3	3	4	4	20	MEDIO	4	3	3	3	2	4	19	MEDIO	78	MEDIO	
E13	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	3	2	21	ALTO	4	4	4	4	3	2	21	ALTO	90	ALTO	
E14	4	4	3	4	3	3	21	ALTO	4	3	4	3	4	3	21	ALTO	4	3	3	2	1	5	18	MEDIO	4	3	4	3	3	5	22	ALTO	82	MEDIO	
E15	3	4	3	2	3	3	18	MEDIO	4	3	2	3	2	3	17	MEDIO	2	3	3	3	2	2	15	BAJO	4	3	2	3	3	2	17	MEDIO	67	MEDIO	
E16	3	4	3	3	3	3	19	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	MEDIO	3	3	3	3	4	2	18	MEDIO	4	3	3	3	3	2	18	MEDIO	74	MEDIO	
E17	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	3	3	3	5	21	ALTO	3	3	3	3	4	5	21	ALTO	78	MEDIO	
E18	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	94	ALTO	
E19	3	4	4	3	4	3	21	ALTO	4	4	3	4	3	3	21	ALTO	4	4	3	4	3	5	23	ALTO	4	4	3	4	3	5	23	ALTO	88	ALTO	
E20	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	72	MEDIO	
E21	3	3	3	2	3	3	17	MEDIO	3	3	2	3	2	3	16	MEDIO	2	3	3	2	3	3	16	MEDIO	3	3	2	3	3	3	17	MEDIO	66	MEDIO	
E22	2	2	3	3	3	3	16	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	MEDIO	2	3	3	3	1	3	15	BAJO	67	MEDIO	
E23	2	2	1	3	3	3	14	BAJO	2	1	3	3	3	3	15	BAJO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	1	3	3	2	3	14	BAJO	61	BAJO	
E24	2	2	2	2	3	2	13	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	2	2	2	4	3	15	BAJO	2	2	2	2	4	3	15	BAJO	55	BAJO	
E25	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	ALTO	4	4	3	4	2	3	20	MEDIO	82	MEDIO	
E26	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	3	4	3	4	3	3	20	MEDIO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	83	MEDIO	
E27	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	3	4	4	4	4	4	23	ALTO	4	4	4	4	2	3	2	19	MEDIO	3	4	4	3	2	2	18	MEDIO	84	ALTO
E28	3	4	4	4	4	3	22	ALTO	3	4	4	4	3	3	21	ALTO	3	1	2	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	3	4	4	20	MEDIO	79	MEDIO	
E29	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	2	4	2	2	2	16	MEDIO	3	3	3	4	1	2	16	MEDIO	68	MEDIO	
E30	2	4	2	3	3	2	16	MEDIO	4	3	3	3	2	2	17	MEDIO	3	3	2	2	2	2	14	BAJO	3	2	3	2	4	2	16	MEDIO	63	BAJO	