



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia
Sub Regional Utcubamba**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chuquipul Diaz, Eyner Abimael (ORCID: 0000-0001-7517-7845)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestro **Padre** Celestial por darme la vida y darme la oportunidad de seguir formándome como profesional e ir impartiendo mis conocimientos al servicio de todos; a mi esposa **Deysi Fernández**, por ser la fuerza de mi existencia y gracias a su ayuda incondicional me insta seguir siendo una persona de bien y un profesional para enfrentar los retos que la vida me tiene preparado; y a mis hijos **Carlos Antonio** y **Ánghelo Daniel**, que son mi columna vertebral, mi motor y mi fortaleza para seguir adelante.

Agradecimiento

El presente trabajo agradezco a **Dios** por ser mi guía y acompañante en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas; a mi esposa **Deysi Fernández** por seguir incentivando y motivando mi formación profesional, sinceramente muchas gracias; a los **profesores** de la Universidad Cesar Vallejo agradecer infinitamente por sus conocimientos y experiencias dadas, para ser un profesional capaz y hacer frente a los retos laborales que exige los tiempos modernos; y a todos ustedes, mi mayor reconocimiento y gratitud.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Agrupación por niveles de la variable 1 gobierno electrónico	18
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico.....	18
Tabla 3	Agrupación por niveles de la variable 2 gestión por resultados	19
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable gestión por resultados.....	19
Tabla 5	Medidas de tendencia central	20
Tabla 6	Prueba de normalidad.....	20
Tabla 7	Correlación entre gobierno electrónico y gestión por resultados	21
Tabla 8	Correlación entre gobierno a ciudadano y gestión por resultados	21
Tabla 9	Correlación entre gobierno a empresa y gestión por resultados.....	22
Tabla 10	Correlación entre gobierno a empleado y gestión por resultados.....	22
Tabla 11	Correlación entre gobierno a gobierno y gestión por resultados.....	23

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba. Asimismo, la metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, por consiguiente, el diseño de investigación fue no experimental de tipo transversal, descriptiva – correlacional, además que la población estuvo conformada por 64 colaboradores y por lo tanto la muestra fue de 62 colaboradores excluyendo al personal de limpieza y seguridad; por último, el instrumento que se empleó fue el cuestionario, en la primera variable se realizó 23 ítems y en la segunda 21 ítems. En cuanto a los resultados, se obtuvo que la variable de gobierno electrónico los colaboradores tienen un conocimiento bajo sobre los aplicativos a utilizar por los usuarios, de 66.13% nivel bueno y 33.87% en el nivel regular. Mientras que, en la gestión por resultados, mostraron un nivel bueno de 75.81% y un nivel regular 24.19%, estos resultados se obtuvieron a través de la recolección de datos por medio del instrumento y la codificación de los datos en el programa SPSS. Se concluyó que existe una correlación de 0.312 entre las dos variables, a la vez una significancia de 0.014, de método no paramétrico.

Palabras clave. Gobierno electrónico, gestión por resultados, procesos administrativos, plataformas digitales, proyectos.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between electronic government and results-based management of the Utcubamba Sub-Regional Management. Likewise, the methodology was of a basic type, quantitative approach, therefore, the research design was non-experimental of a cross-sectional, descriptive-correlational type, in addition, the population consisted of 64 collaborators and therefore the sample was 62 collaborators excluding cleaning and security staff; Finally, the instrument used was the questionnaire. 23 items were performed in the first variable and 21 items in the second. Regarding the results, it was obtained that the variable of electronic government employees have a low knowledge about the applications to be used by users, of 66.13% good level and 33.87% in the regular level. While, in results-based management, they showed a good level of 75.81% and a regular level of 24.19%, these results were obtained through data collection through the instrument and data coding in the SPSS program. It was concluded that there is a correlation of 0.312 between the two variables, at the same time a significance of 0.014, from a non-parametric method.

Keywords. Electronic government, results management, administrative processes, digital platforms, projects.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al gobierno electrónico correspondió al uso de la tecnología, el cual brindó mejor calidad de la prestación de servicios e información a la población, asimismo se empleó las plataformas virtuales en donde los ciudadanos obtienen información sobre trámites, requisitos, y características desde sus computadoras y teléfonos móviles al cual todos tienen acceso, de igual forma la modernización del estado involucró en la técnica de transformación de las entidades públicas.

A nivel internacional se consideró las siguientes citas: mencionó la globalización, la tecnología de información y comunicaciones en Venezuela, asimismo se encontró los problemas en base al gobierno electrónico que correspondió a las diferencias en la jerarquía, falta de autoridad e inspección en el auxilio de los servicios por la entidad de sector público que perjudicó a la gerencia pública creando incertidumbre entre los habitantes por la falta de información en los cambios de horarios y plataformas virtuales (Zavala, 2020, p. 75). En el caso de Venezuela, presentó la dificultad que perjudicó a la ciudadanía venezolana, por la falta de aparatos tecnológicos e información sobre los procesos digitales en base a la utilización del gobierno electrónico, es por ello, que se implementó el avance de la tecnología, además del auxilio de los servicios por parte de las organizaciones del sector público del mismo país. (López, 2017, p. 113). En el caso de Colombia, se implementó el gobierno electrónico en los gobiernos nacionales en apoyo a los conflictos que presentaron la población, en cuanto a la obtención de los servicios públicos y satisfacer las necesidades de estos en los lugares más recónditos mediante la atracción de nuevas tecnologías frente a la ayuda de los procesos de infraestructura física y digital (Moncayo, 2020, p. 121).

A nivel nacional se consideró a las siguiente citas; se consideró a la transformación de los métodos administrativos en la gerencia regional de agricultura Lambayeque, se encontró los problemas con respecto a la preocupación de la modernización del estado que involucró la carencia de los servicios y apoyo por parte de la entidad de agricultura a los agricultores de Lambayeque, asimismo la falta de información y proyectos que ayuden a verificar el sistema administrativo y procesos de modernización (Amaya, 2017, p. 43). Siguiendo con la investigación se mencionó a los gobiernos nacionales en el Perú, se implementó la modernización del estado

con el fin de controlar y revisar los recursos, asimismo se encontró problemas en base al crecimiento económico del Perú frente a las deficiencias que la población presentó en cuanto a la prestación de los servicios, funciones del personal en la atención a la ciudadanía peruana (Chenguayen, 2017, p. 713). El consejo regional de agricultura de Junín, desarrolló un gobierno electrónico con el fin de satisfacer las necesidades de los agricultores, asimismo encontró problemas con respecto a la falta de orientación, control de las plagas por los agricultores, es por ello que se implementó el gobierno electrónico con el fin de brindar información a los agricultores por medio de las plataformas digitales (Paredes, 2018, p. 9).

En cuanto al nivel local, se estableció la problemática en la entidad pública de Utcubamba, prevé la implementación del gobierno electrónico, el cual permitió que la entidad consideró las plataformas digitales, a favor de los servicios a la ciudadanía de Utcubamba mediante la atención virtual, además que la entidad pública no cuenta con un gobierno electrónico. Esto se presentó por la situación de estado de emergencia que el estado peruano estuvo atravesando frente al covid 19, lo cual perjudicó las prestaciones en los bienes y servicios públicos brindados por la entidad para la población y más aún el de adquirirlos los suministros por estos, asimismo se implementó cambios tecnológicos, información y comunicación en los procesos administrativos por parte de la entidad frente a la presión ejercida a través de solicitudes de la sociedad civil.

En el caso de gestión por resultados, se desarrolló cambios tecnológicos, estructuración física, se encontró la falta de control en cuanto a las normativas, auxilio de los bienes estatales, asimismo la ausencia de la simplificación administrativa y la transparencia de la gestión en el ámbito de puestos de trabajo, promoción de empleo, lo que generó una desinformación en los procesos administrativos por medio de la concertación de los nuevos proyectos de infraestructura. Es por ello que dentro de estas variables se prevé que la entidad pública inició la conectividad de la ciudadanía, con el fin de obtener información de los procesos administrativos, tecnológicos y el cumplimiento de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía. Por otro lado, se formuló el problema general; ¿De qué manera se relaciona el Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?

En cuanto a la justificación, se estableció como guía a la sociedad y a futuros tesisistas que encuentren problemas similares en las organizaciones públicas, que se ven perjudicados por la ausencia de un gobierno electrónico y la falta de orientación de una gestión por resultados, asimismo se describió diversos autores que permitieron la solución y la implementación de las variables en la entidad pública. Es por ello que, se consideró a Sánchez, et al., (2018), quienes describieron tres tipos de justificación a describir en la investigación: justificación legal o normativa; se refirió a la utilización del marco legal del estado peruano en beneficio del cumplimiento de las variables. Justificación práctica; se recolectó información en base a los resultados que explicó la situación del problema y la descripción de las estrategias que el investigador consideró para la solución del problema en base a las variables. Justificación teórica, se refirió a la situación de la entidad donde se realizó la búsqueda de la información, recolección de los instrumentos y análisis de los resultados.

Siguiendo con el objetivo general que fue; determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, asimismo los objetivos específicos; identificar el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia Sub Regional Utcubamba; identificar la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba. Identificar el acceso a servicios de información del Gobierno electrónico de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, identificar el nivel de la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, identificar la relación entre Gobierno electrónico y el Buen gobierno y ética, Transparencia informativa, Infraestructura de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, e identificar la relación entre Gobierno a ciudadano, a empresa, a empleado a gobierno y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

En cuanto a las hipótesis; planteó la H1, el gobierno electrónico tiene una relación significativa con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, y la H0, el gobierno electrónico no tiene una relación significativa con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se mencionó a.

Butt, et al. (2019) en su artículo, referido al gobierno electrónico se realizó un estudio empírico en base a las plataformas web en Pakistán. Donde tuvo como objetivo de explorar las tendencias emergentes del gobierno electrónico en Pakistán con una investigación de las plataformas virtuales. En los resultados se obtuvo que los sitios web en la provincia de Punjab, se utilizó cuatro tipos, la primera para la publicación de anuncios, información de los procesos administrativos; en el segundo portal web se dio por la interacción con los usuarios; asimismo en el tercero que es transacción y la cuarta transformación que se dedica a prestación de los servicios por medio de los sitios web. Se concluyó que la entidad pública realizó un control y seguimiento de los portales de sitio web con el fin de ofrecer un correcto nivel de servicios a los beneficiarios.

Este artículo es importante, ya que toca a la variable de gobierno electrónico de la provincia de Punjab en la implementación de las 38 plataformas web, con el fin de brindar información sobre los procesos de gobierno electrónico, interacción, publicación de datos, transacción y transformación de los cambios virtuales en la ayuda de los bienes públicos a la comunidad de Punjab.

Kofi y Emmanuel (2018) en su artículo, valoración de la ejecución del gobierno electrónico en Ghana. Estableció como objetivo decretar la valoración de la ejecución del gobierno electrónico de los países africanos. En los resultados se obtuvo que las autoridades de las agencias gubernamentales consideraron que los recursos de gobierno electrónico si son utilizados por el personal de los ministerios con el fin de ofrecer información a la ciudadanía sobre los procesos administrativos y proyectos de infraestructura, económicos y legales. Se concluye que el Gobierno de Ghana permitió la ejecución del gobierno electrónico, a través de las plataformas virtuales, con el fin de expandir los servicios que brindan las entidades del sector público a la ciudadanía.

En este artículo los países africanos implementaron el gobierno electrónico, con el fin de indemnizar las insuficiencias públicas de la ciudadanía, asimismo

correspondió a eliminar los desafíos de infraestructura, legales y económicos por medio de la utilización de la tecnología, conectividad con la población y la gerencia.

Gomis (2018) en su artículo, implementación del gobierno electrónico a través del aplicativo informático de la gestión por resultados en los gobiernos. Asumió el objetivo establecer la digitalización del gobierno electrónico por medio de propuestas políticas dedicadas a la gestión y estabilidad del Estado y ciudadano. En los resultados se obtuvo que la ausencia de aspectos físicos en el desarrollo de la informática perjudicó las operaciones por medio del control y seguimiento de los procesos administrativos por parte de las autoridades correspondientes en relación del estado – ciudadano, asimismo se identificó la digitalización del sector público. Se concluyó que la entidad de Colombia estableció el big data con el fin de controlar los procesos y responsabilidades de los trabajadores administrativos a las personas en el auxilio de los servicios y trámites administrativos.

Asimismo, este artículo, hizo mención al gobierno electrónico en la implementación del programa de big data, mediante la cual ayudó a recolectar información de los ciudadanos en los territorios alejados, registro y control de políticas; por otro lado, en la variable de gestión de gerencial, se dio por la relación y comunicación entre el Estado y los ciudadanos colombianos.

Asimismo, en los antecedentes nacionales se consideró a.

Quispe (2020) en su trabajo, gobierno electrónico y su relación con la gestión por resultados municipal. Mencionó el objetivo establecer la influencia del gobierno electrónico con la gestión por resultados. En los resultados se obtuvo el 20% totalmente en desacuerdo con la implementación de los sistemas administrativos, mientras el 80% totalmente de acuerdo con el uso de las técnicas gerenciales en la gestión pública de la municipalidad. Se concluyó que existe similitud entre las variables de gobierno electrónico y modernización en la gestión, dando como resultados que se acepta la hipótesis alternante.

Con respecto a esta tesis, manipuló las variables de gobierno electrónico y administración, ya que guardan correspondencia en el uso de la tecnología, comunicación y coordinación de los ciudadanos con el gobierno, a fin de solucionar

los problemas que afectan a la escasez en el auxilio de servicios públicos e información coherente sobre los procesos administrativos.

Araníbar (2019) en su trabajo, gobierno electrónico y su influencia en la gestión por resultados en la municipalidad provincial de Yungay. Se consideró el objetivo identificar la correspondencia del gobierno electrónico y la gestión por resultados públicas en el sector. En los resultados se obtuvo que la variable gobierno electrónico y gestión pública se relaciona con 0.7985 y un grado de significancia de 0.045, dando como resultados que existe una correlación entre las variables. Se concluyó que, si existe analogía entre las variables, asimismo de la relación con las dimensiones de gobierno a población, gobierno a organización y establecimientos gubernamentales.

En esta tesis, hizo mención a las variables, mediante la implementación de un gobierno eficiente, unitario y descentralizado, además de la participación de los ciudadanos en los proyectos a ejecutar; en cambio en la gestión, se dio por la implementación de los objetivos y metas frente a un bien común, asimismo el control de los procesos públicos, monitoreo de las funciones de las autoridades y cambio en la estructuración pública.

Alvarado, et al. (2019) en su artículo, guía de gobierno electrónico en Perú a fin de brindar los servicios. Tuvo como objetivo elaborar puntos clave para la adecuación de la guía de gobierno electrónico. En los resultados se obtuvo que los gobiernos regionales emplean 3 categorías de calidad, de 12.20 a 14.24 en las regiones de Áncash, Apurímac, Huancavelica y Lambayeque esto con respecto a la categoría de calidad de interacción, asimismo de 23.73 a 25.42 en las regiones de libertad, Cajamarca, Junín, Piura y Ucayali esto con respecto a la categoría de calidad de información y por último en Loreto, Lambayeque con 24.15 a 27.68 en la categoría de calidad digital. Se concluyó que las regiones permitieron la implementación del gobierno electrónico para medir los procesos administrativos en función a la información, digital y calidad.

La tesis en mención permitió conocer el funcionamiento de los modelos del gobierno electrónico que ayuden a la sociedad en la prestación de los servicios y cumplir con sus quejas y reclamos.

De igual forma se redactó los antecedentes locales a.

Mego (2020) en su trabajo, gobierno electrónico y la cooperación vecinal en el Municipio Territorial de Utcubamba-2020. Tuvo el objetivo comprobar el grado de gobierno electrónico en la cooperación vecinal. En los resultados se obtuvo que el gobierno electrónico es malo en 5.4%, regular en 24.9% y bueno en 39.8% con respecto a la relación con la variable colaboración ciudadana y en la relación del gobierno electrónico y transacción se obtuvo que el 24.9% consideró malo, 34.9% regular. Se concluyó que existió una analogía entre las variables de 0.218 y la significancia 0.001.

Este artículo ayudó a la investigación, en la recolección de información sobre la variable gobierno electrónico en la implementación de programas informáticos, que ayuden a identificar las insuficiencias de los ciudadanos en los bienes estatales.

Veliz (2020) en su trabajo, gestión por resultados e identificación de las necesidades para los beneficiarios en el Municipio Distrital de Cumba. Identificó el objetivo formar la correlación que coexiste entre la gestión gerencial y la identificación de necesidades de los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas. En los resultados se obtuvo que las personas consideraron que la gestión gerencial en la calidad del servicio fue de 85.2% bajo, 14.8% medio; siguiendo con la comprensión de las escaseces y perspectivas del beneficiario de 78.1% bajo, 29.1 medio; en cuanto a la valorización del servicio de 49.7% bajo, 50.3% medio y por último en el fortalecimiento del servicio de 79.9% bajo, 20.1% medio. Se concluyó que el nivel de gestión gerencial de la disposición del servicio en la municipalidad es débil, también se obtuvo que la relación de las variables es 0.725.

En la presente tesis, se identificó a la variable de gestión por resultados en la entidad pública de Cumba, la cual ayudó a la individualización de las necesidades de los consumidores frente a la información y recolección de los datos, procesos administrativos y organizacionales en función a las actividades laborales y atención a los beneficiarios.

Santisteban y García (2018) en su trabajo, ambiente organizacional y gestión por resultados de los profesionales de la entidad gubernamental de Amazonas. El

objetivo fue identificar la similitud del ambiente organizacional y la gestión gerencial de los profesionales de la institución. En los resultados se obtuvo que la gestión gerencial fue 44% medianamente de acuerdo, 48% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo; asimismo las funciones de gestión gerenciales de 16% medianamente de acuerdo, 56% de acuerdo, 28% totalmente de acuerdo. En conclusión, existió relación entre las variables de 0.602 y grado de significancia de 0.001.

La tesis hace mención a la variable de gestión por resultados, donde describió a la organización, administración, control de las actividades por el personal, asimismo el compromiso al satisfacer las necesidades de la ciudadanía en los procesos legales y obtención de servicios públicos.

Dentro de las bases teóricas de las variables en la investigación se identificó.

Gobierno electrónico; consiste en el manejo tecnológico para la recolección de averiguación e interacción sobre los servicios a prestar por las entidades públicas a la ciudadanía, asimismo se desarrolla por la administración electrónica, servicios electrónicos que buscan la transparencia y ética de los procesos gubernamentales (Peroso y Chirinos, 2019).

De igual forma se describió las fases del gobierno electrónico en el Perú; se dio a través de la oficina nacional quien propuso la implementación de 4 etapas en el gobierno, las cuales son; presencia, interacción, transacción y transformación; que compete a la gobernabilidad, autoridad y la información requerida en los registros, documentos, leyes en el equilibrio de los impuestos e interés a presentar por la ciudadanía a los diversos gobiernos (Osiptel, 2017). Dentro del gobierno electrónico se consideró la tecnología que utilizó las entidades públicas en la recolección de datos de la sociedad; ya que permitió la transformación y práctica profesional de los funcionarios y autoridades por medio de la implementación de plataformas digitales. De igual forma, se explicó las consecuencias sociales en el uso de la tecnología; la cual se dio por la inclusión y colaboración de la tecnología en los métodos administrativos y gerencia; se mencionó las siguientes consecuencias. La neutralidad o determinismo y el problema del poder tecnológico, la cuestión correspondió a la implementación y uso de la tecnología en ambiente social. Por otro lado, hacia una comprensión social del gobierno electrónico; se dio por la

ejecución y estimación de las políticas, en apoyo a la ciudadanía en los trámites gubernamentales (Binimelis, 2017).

Dimensión gobierno a ciudadano; se refirió a la ayuda de los servicios gubernamentales a la población por las entidades públicas que brinda a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades (Tume, 2018). Se consideró los siguientes indicadores; acceso a servicios de información, correspondió a la indagación de las organizaciones del sector público brindan a la ciudadanía en cuanto a los recursos, políticas. Siguiendo con la educación del acceso de servicios, correspondió al nivel de profesionalismo o educación que los ciudadanos tienen en el desarrollo de sus actividades. Y por último los impuestos a pagar por los servicios, son aquellas obligaciones que los ciudadanos están orientados a pagar por los servicios (Tume, 2018).

Dimensión gobierno a empresa; se refirió a los servicios que las empresas requieren del gobierno por medio del internet, en cuanto a los procesos administrativos, obligaciones, declaraciones (Tume, 2018). Se consideró los siguientes indicadores acceso de información; se da por la información que requieren las empresas para el desempeño de las políticas y ordenanzas institucionales. Obligaciones legales, se refirió a los procesos legales en cuanto a la legalidad del nombre, infraestructura, derechos e información. Y por último el pago de impuestos, en este caso se refiere al pago de los impuestos según la denominación de la empresa, persona natural o jurídica, declaraciones de obligaciones (Tume, 2018).

Dimensión gobierno a empleado; se consideró al personal que requiere los servicios de las entidades públicas, con el fin de incrementar su profesionalismo (Tume, 2018). Se mencionó los siguientes indicadores, acceso al servicio de internet, se consideró el nivel de capacitación o experiencia que los empleados involucra para el desarrollo de la información por medio del internet. Uso de tecnología de la información y comunicación; se consideró la información que los empleados reciben para el desarrollo de los procesos administrativos involucrando el uso de la tecnología como computadoras, internet (Tume, 2018).

Dimensión gobierno a gobierno; se refirió a la relación que existe entre los gobiernos, con el fin de establecer una comunicación entre los procesos administrativos, presupuestos e infraestructura (Tume, 2018). Se determinó los siguientes indicadores; equipamiento electrónico, se consideró el uso de la tecnología como aparatos tecnológicos, conexión a internet que brinden mayor información a las entidades públicas. Compras públicas, consistió en la declaración de los proyectos a elaborar por los gobiernos mediante las empresas escogidas por los gobiernos (Tume, 2018).

Asimismo, en la variable de gestión por resultados, se refirió a la responsabilidad de las entidades, en cuanto a la formulación de objetivos, procesos administrativos por medio del cumplimiento de las políticas y actuaciones públicas (Chiavenato, 2018).

Se consideró los aspectos de la gerencia pública en beneficio de los ciudadanos; siendo la eficiencia, eficacia y legitimidad; estos aspectos ayudan a controlar los ámbitos gerenciales, sin dejar de lado la utilización de los bienes, en el desempeño de los oficios administrativos (Piscante, 2017). También se describió los paradigmas de la gerencia pública, las cuales permitieron crear un trato entre el Estado y la sociedad, por medio de las tendencias públicas y administración pública, se mencionaron a continuación; tendencia del nuevo entorno, se dio por los nuevos cambios en función a la comercialización entre los países, globalización, implementación de nuevas leyes. Seguido de la modernización del estado, se refirió a las nuevas formas, estrategias a implementar por el estado en el área administrativa, sociedad e infraestructura (Navarro, 2017).

Dimensión buen gobierno y ética; se definió por el control y cumplimiento de las normas en función a la legalidad de las prácticas y dirección laboral (Chica, 2017). Se consideró a los indicadores de políticas y códigos internos ética, se dio por la implementación de los aspectos administrativos, y el cumplimiento de los beneficios al personal a contratar, donde la entidad pública cumpla con las políticas y códigos frente a la contratación y requerimiento de personal. En la adecuación de las regulaciones y normativas; se dio por la disposición de las políticas y normas en beneficio de la ciudadanía (Chica, 2017).

Dimensión de transparencia informativa, se da por implementación de los canales de información (Chica, 2017). Se determinó los indicadores de proceso de comunicación, correspondió a la elaboración de los proyectos de infraestructura y documentación a requerir para los procesos administrativos. Y la información sobre puestos de trabajo, en este caso se brinda información a la ciudadanía sobre la contratación de empleados y los requerimientos, tanto como la experiencia (Chica, 2017).

Dimensión de infraestructura, se da por la elaboración de los propósitos en la satisfacción de las insuficiencias de la ciudadanía para el cumplimiento de los proyectos a desarrollar por las entidades públicas (Chica, 2017). Se mencionó los indicadores de responsabilidad de trámites, en este caso se establece el control de los trámites a ejecutar por la ciudadanía en base al cumplimiento de las normas y cumplimiento de los servicios básicos. Y en cuanto a la implementación de los servicios e instalaciones, se establece un stock de los artículos o materiales a requerir en la gerencia por los empleados para el desarrollo de sus actividades (Chica, 2017).

En la dimensión de planificación orientada a resultados; se dio por la elaboración de los programas, cronogramas, los cuales permitieron el desarrollo de los proyectos de infraestructura en beneficio de la ciudadanía, además del desempeño de las actividades laborales programadas con anterioridad (Peroso y Chirinos, 2019). Se consideró a los indicadores de actividades programadas, se refirió a las acciones y tareas a desempeñar por el personal con fecha programada. De igual forma elaboración de proyectos, correspondió al desarrollo, diseño e identificación de los proyectos a ejecutar por el personal (Peroso y Chirinos, 2019).

En la dimensión de sistema de seguimiento y evaluación; se refirió al control e inspección de los proyectos programas a realizar por la gerencia en beneficio de la ciudadanía, además del cumplimiento de las actividades laborales por el personal administrativo (Peroso y Chirinos, 2019). Siguiendo con los indicadores de evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales, se dio por el conocimiento de los objetivos estratégicos por parte del personal en la gerencia, sin dejar de lado la estructura organizacional y laboral. Y en los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales, donde hizo mención al desarrollo de las

actividades laborales por el personal administrativo y contable en función al control e inspección de los resultados (Peroso y Chirinos, 2019).

De igual forma, se describió las definiciones conceptuales de la variable 1.

Conectividad; correspondió a la comunicación entre el personal que está conectado por medio de la tecnología, asimismo se da de forma lineal (Osman, et al., 2019).

Estado digital; se definió por la información, atención que brinda el estado a la ciudadanía en cuanto a los servicios y trámites que permita la designación de las actividades laborales y buenos resultados (Kassen, 2019).

Gobernanza digital; se da por las diversas órdenes que las organizaciones públicas realizan una comparación entre el gobierno electrónico y la gobernanza electrónica en el uso del internet (Kosorukov, 2017).

Gobierno abierto; se relaciona al modelo de gobernanza que establece la transparencia e información sobre los procesos administrativos, contratación de personal y proyectos a desarrollar por las entidades públicas (Cruz, 2018).

Inclusión digital; consistió en el uso de la tecnología, información sobre la economía y procesos administrativos en la sociedad (McBride y Draheim, 2020).

Proceso unificado; se refirió a la implementación del software frente a la jerarquía de las actividades laborales que permitan la transformación de los trámites de los usuarios en las entidades públicas (Rana, eta al., 2017).

Procedimientos de adquisición electrónica; se refirió a la compra de los programas informativos, para el perfeccionamiento de las acciones administrativas por medio de los mercados electrónicos y la utilización de los sitios web como el back office (Sundberg, 2019).

Regulaciones legales del gobierno electrónico, correspondió a legalización de las leyes, reglamentos y normativas que las entidades públicas proponen para establecer una adecuada gestión en la elaboración de proyectos (Kilic, et al., 2019).

Por último, se describió las definiciones conceptuales de la variable 2.

Administración pública; se refirió al conjunto de órganos en el sector público que está conformado por las instituciones públicas como ministerios, municipalidad, gobiernos que se encargan de velar el interés de los ciudadanos por medio de la administración gestión de las leyes gubernamentales (Dovhan, et al., 2021).

Contrataciones gubernamentales; correspondió a la utilización de los procesos formales que permitan a las organizaciones estatales y municipios la obtención de los bienes y servicios en la elaboración de los proyectos de infraestructura (Goncharova, et al., 2019).

Comunicación multidimensionales; se definió a la interacción entre el trabajador y empresa que permitió establecer comunicación entre las áreas con el fin de crear un buen clima laboral (Kamolov y Konstantinova, 2017).

Gestión Pública; consiste en la dirección de los recursos de las organizaciones públicas, para el cumplimiento de servicios en función de las insuficiencias de las personas, asimismo la prestación de los bienes y servicios por estas (Renate, 2018).

Globalización; se definió por el uso de las nuevas tendencias mundiales, tanto digitales, costumbres, economía y mercado (Manoharan, et al., 2020).

Participación ciudadana; correspondió al conjunto de actividades que tienen derecho la sociedad en la toma de decisiones colectivas y públicas (Satish y John, 2017).

Prestación de servicios; se refirió al auxilio de los bienes estatales de una entidad a la sociedad, a fin de cumplir con las necesidades a cambio de un pago (Ali, et al., 2017).

Tendencias digitales en el sector público; se hace mención a los organismos públicos en la utilización de la tecnología que permitió la elaboración de los proyectos y la actualización de los procesos administrativos (Veale y Brass, 2019).

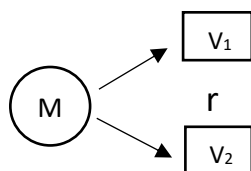
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación. Según Concytec, (2018) es una averiguación de tipo básica, ya que buscó la recolección de información teórica, por medio de la obtención de teorías prácticas. En cuanto al enfoque es cuantitativo, para Hernández, et al., (2014), ya que permitió establecer las medidas de las dos variables, por medio de los objetivos estudiados y el uso de los instrumentos.

Diseño de investigación.

Diseño no experimental. Según Hernández, et al., (2014), se basó en la recolección de información por medio del investigador, asimismo no manipuló la información de las variables de gobierno electrónico y gestión por resultados. Para Hernández, et al., (2014), de tipo transversal; se describió la información de las variables en cuanto a la obtención de los resultados por medio de la muestra. Descriptiva con nivel correlacional, explicó la analogía de las variables de gobierno electrónico y gestión por resultados, es decir cómo influyó una variable sobre otra. Siendo el diagrama de estudio.



Dónde.

V₁: Gobierno electrónico

V₂: Gestión por resultados

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación, tiene como variable 1 gobierno electrónico y como variable 2 gestión por resultados (ANEXO N° 1).

Definición conceptual

Gobierno electrónico; es el manejo tecnológico para la recolección de averiguación e interacción sobre los servicios a prestar por las entidades públicas a la ciudadanía, asimismo se desarrolla por la administración electrónica, servicios electrónicos que buscan la transparencia y ética de los procesos gubernamentales (Peroso y Chirinos, 2019).

Gestión por resultados, es la responsabilidad de las entidades, en cuanto a la formulación de objetivos, procesos administrativos por medio del cumplimiento de las políticas y actuaciones públicas (Chiavenato, 2018).

Definición operacional

Gobierno electrónico; es la implementación de la tecnología, que permitió medir las dimensiones del gobierno, ciudadano, empleado y empresa en función al cumplimiento de las normas.

Gestión por resultados; es la dinámica, responsabilidad de las autoridades frente a la gerencia, asimismo la ética, moral que se considera en la elaboración de los proyectos e infraestructura.

Indicadores. acceso a servicios de información, educación del acceso de servicios, los impuestos a pagar por los servicios; acceso de información, Obligaciones legales, pago de impuestos; acceso al servicio de internet, uso de tecnología de la información y comunicación; equipamiento electrónico, compras públicas; políticas y códigos internos ética, adecuación de las regulaciones y normativas; proceso de comunicación, la información sobre puestos de trabajo; responsabilidad de trámites, implementación de los servicios e instalaciones, actividades programadas, elaboración de proyectos, evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales, procesos de control y monitoreo de las actividades laborales.

Escala de medición. Para desarrollar la investigación, se consideró la escala ordinal, ya que las variables se pueden medir según su correlación (Reguant, et al., 2018).

3.3. Población, muestra, muestreo

Población. Es la totalidad de sujetos que se identifican en las empresas, para la mejora del trabajo (Sabino, 2014). La población estuvo conformada por un total de 64 colaboradores de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, de las diversas áreas.

- **Criterios de inclusión:** Los colaboradores que participaron en este proyecto de investigación son de las diversas áreas de la entidad pública.
- **Criterios de exclusión:** Los colaboradores que se excluyeron son el personal de limpieza debido a que ellos no tienen acceso al gobierno electrónico.

Muestra. es una parte de la población, la cual se utilizó para desarrollar el instrumento establecido por el investigador para el análisis de los resultados y conclusiones (Sabino, 2014). La muestra fue de 62 colaboradores de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

La muestra fue seleccionada mediante el método del muestreo no probabilístico, ya que se designó la misma población para muestra en el análisis de resultados (Martínez, 2019).

Unidad de análisis. Se consideró a todos los empleados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Encuesta; corresponde a la elaboración de preguntas que el investigador presentó para el análisis de los resultados (Ferrer, 2010).

Instrumento. Cuestionario; se estableció por 23 ítems para la variable de gobierno electrónico, la cual se dividió por 4 dimensiones y 21 ítems para la variable de gestión por resultados, en este caso por 5 dimensiones, asimismo se desarrolló por la escala de Likert.

Validez

Se dio por la validez de los ítems en la investigación, a evaluar el rendimiento de las variables, así mismo por la evaluación de los expertos, por la puntuación en cuanto a la respuesta obtenida por los encuestados (Ventura, 2017). Para la validez

de la investigación, se consideró a tres especialistas, los cuales permitieron la validez del instrumento y preguntas aplicables a realizar por el investigador en la gerencia, a fin de la recolección de información (ANEXO N° 3).

Confiabilidad.

Es el grado de fiabilidad, que permitió la medición de los resultados en cuanto a las variables de gobierno electrónico y gestión por resultados, asimismo se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos (Fonseca, et al., 2019). En cuanto a la variable de gobierno electrónico se obtuvo una confiabilidad de 0.82, mientras que en la variable de gestión por resultados de 0.92, estos datos de fiabilidad del instrumento de cuestionario, se desarrolló por medio del programa SPSS (ANEXO N° 4).

3.5. Procedimientos

Según Gonzalo, (2017) los procedimientos en la investigación se dieron por medio de la información, conocimiento y el análisis de los resultados.

- Elección del problema
- Identificación de la metodología y elaboración de instrumentos
- Recolección de los resultados
- Elaboración de las conclusiones y recomendaciones

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se empleó para la recolección de información y la tabulación de los resultados por el programa SPSS, además de considerar el método inferencial y la utilización de la prueba paramétrica correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Según Álvarez, (2018) consideró los siguientes aspecto éticos.

Colaboración; corresponde a la ayuda que la empresa brinda al investigador para la recolección de información. Autonomía; es la responsabilidad del investigador para el desarrollo de la investigación y en la recolección de información. Transparencia; es un principio que el investigador estableció en la recolección de información a brindar a los participantes de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, mostramos los resultados obtenidos en la variable 1 y la variable 2:

Variable 1. Gobierno electrónico

Tabla 1

Agrupación por niveles de la variable 1 gobierno electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	21	33,9	33,9	33,9
Válido Bueno	41	66,1	66,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico

Dentro de la variable 1 gobierno electrónico los colaboradores opinaron que un 66.1% en el nivel bueno, mientras que el 33. 9% arrojó que en nivel regular en cuanto al funciones o sistemas a implementar de forma electrónica.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico

Niveles	D1 gobierno a ciudadano		D2 gobierno a empresa		D3 gobierno a empleado		D4 gobierno a gobierno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	1	1,6	2	3,2	1	1,6	3	4,8
Regular	31	50,0	21	33,9	21	33,9	30	48,4
Bueno	30	48,4	39	62,9	40	64,5	29	46,8
Total	62	100,0	62	100,0	62	100,0	62	100,0

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico

Siguiendo con la dimensión 1 gobierno a ciudadano, los colaboradores opinaron que la gerencia tiene un nivel regular de 50%. Dentro de la dimensión 2 gobierno a empresa, un 33.87% un nivel regular, mientras que el 3.23% malo. Se describió a la dimensión 3 gobierno a empleado, un 33.87% regular y 1.61% malo. Por último, se consideró a la dimensión 4 gobierno a gobierno, presentó que en el nivel regular de 48.39%.

Variable 2. Gestión de resultados

Tabla 3

Agrupación por niveles de la variable 2 gestión por resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	24,2	24,2	24,2
	Bueno	47	75,8	75,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de gestión por resultados

En el caso de la variable 2 gestión por resultados, encontrando que en el nivel bueno de 75.81%, mientras que en el nivel regular de 24.19% donde la gerencia no presenta un control en la implementación y cumplimiento de los servicios públicos.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable gestión por resultados

Niveles	D1 Buen gobierno y ética		D2 transparencia informativa		D3 infraestructura		D4 planificación orientada		D5 sistemas de seguimiento y evaluación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Malo	5	8,1	9	14,5	4	6,5	4	6,5	4
Regular	19	30,6	16	25,8	19	30,6	18	29,0	16	25,8
Bueno	38	61,3	37	59,7	39	62,9	40	64,5	42	67,7
Total	62	100,0	62	100,0	62	100,0	62	100,0	62	100,0

Fuente: Cuestionario de gestión por resultados

Después de recolectar información sobre la dimensión buen gobierno y ética, que el 30.65% es regular y el 8.06% malo. En cuanto a la dimensión de transparencia informativa, se obtuvo que los colaboradores opinaron que el 25.81% regular y 14.52%. Siguiendo con la dimensión de infraestructura, se recolectó el 30.65% regular y el 6.45% malo. Asimismo, en la dimensión planificación orientada por resultados se encontró que el 29.03% regular y 6.45% malo. Por último, en la dimensión de sistemas de seguimiento y evaluación, que el 25.81% opinaron que es regular la información, y el 6.45% malo.

Tabla 5*Medidas de tendencia central*

		Variable gobierno electrónico	Variable gestión por resultados
N	Válido	62	62
	Perdidos	0	0
	Media	2,66	2,76
	Mediana	3,00	3,00
	Moda	3	3

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados

En cuanto a las medidas centrales, se obtuvo que la media fue 2.66%, mientras la mediana de 3.00% y la moda de 3% esto con respecto a la variable gobierno electrónico. Por otro lado, en la variable de gestión por resultados, la media fue 2.76%, mediana de 3.00% y moda de 3%.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 6*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,120	62	,028
D2V1	,133	62	,009
D3V1	,163	62	,000
D4V1	,150	62	,001
TOTALV1	,109	62	,065
TOTAL.V2	,149	62	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados

Como el valor de la significancia de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, se utilizó por que el número de datos es mayor que 50, es menor que 0.0, se tiene una distribución no normal, es decir no paramétrica, por tanto, las pruebas de correlaciones se realizaron por medio de la prueba de Rho de spearman para las variables.

Prueba de hipótesis general

Tabla 7

Correlación entre gobierno electrónico y gestión por resultados

			TOTALV1	TOTAL.V2
Rho de Spearman	TOTALV1	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	TOTAL.V2	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados

Se obtuvo como resultado que existe una relación de 0.483 entre las dos variables, a la vez una significancia de 0.014, dando como óptima la H1 que es, el gobierno electrónico si tiene una relación significativa con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 8

Correlación entre gobierno a ciudadano y gestión por resultados

			D1V1	TOTAL.V2
Rho de Spearman	D1V1	Coeficiente de correlación	1,000	,200
		Sig. (bilateral)	.	,119
		N	62	62
	TOTAL.V2	Coeficiente de correlación	,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,119	.
		N	62	62

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados

Los resultados arrojaron que existe una correlación baja directa de 0.200 entre la dimensión 1 y la variable 2 por lo que no se acepta la H1, dado que existe una significancia de 0.119.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 9

Correlación entre gobierno a empresa y gestión por resultados

			D2V1	TOTAL.V2
Rho de Spearman	D2V1	Coeficiente de correlación	1,000	,327**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	62	62
	TOTAL.V2	Coeficiente de correlación	,327**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	62	62

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

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados
La correlación entre la dimensión 2 y variable 2 fue de 0.327, significancia de 0.009 por lo que se acepta la H1.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 10

Correlación entre gobierno a empleado y gestión por resultados

			D3V1	TOTAL.V2
Rho de Spearman	D3V1	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
	TOTAL.V2	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

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

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados

Los resultados arrojaron que existe una correlación entre la dimensión 3 y la variable 2 de 0.404, significancia de 0.001 por lo que se acepta la H1.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 11

Correlación entre gobierno a gobierno y gestión por resultados

			D4V1	TOTAL.V2
Rho de Spearman	D4V1	Coeficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	62	62
	TOTAL.V2	Coeficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	62	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y gestión por resultados
Por último, la correlación entre la dimensión 4 y la variable 2 fue de 0.286, una significancia de 0.024. por tanto, se aceta la H1.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la discusión de resultados de la investigación, se estableció por medio del instrumento y los datos obtenidos en ellos, además de aplicación del programa SPSS para la codificación de los resultados.

El objetivo general que fue determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

En la variable gobierno electrónico, los resultados arrojaron un 66.13% en el nivel bueno, mientras que, en el nivel regular de 33.87%; estos instrumentos se realizaron por los 62 colaboradores. Asimismo, la contrastación de normalidad de la hipótesis se estableció por el método de Kolmogorov-Smirnov, esto permitió conocer el método que se utilizó el cual fue no paramétrico, además de que se empleó la prueba de Rho spearman, por obtener una significancia de 0.000, siendo la correlación de 0.483 entre las dos variables.

Siguiendo con la variable gestión por resultados, los resultados mostraron que los colaboradores no tienen conocimiento sobre los proyectos y control de los sistemas informativos por parte de la entidad pública, en el nivel bueno de 75.81%, mientras que en el nivel regular de 24.19%, estos datos se obtuvieron a través de los 21 ítems.

Por consiguiente, los antecedentes que se utilizaron son; Butt, et al. (2019), propusieron el uso de las plataformas digitales, para así estar en contacto con la población y el conocer las necesidades de los ciudadanos por la implementación de los servicios.

Asimismo, a Quispe (2020), correspondió al uso de la tecnología, comunicación y coordinación de los ciudadanos con el gobierno, a fin de solucionar los problemas que afectan a la escasez en el auxilio de servicios públicos.

Las teorías que se utilizaron fueron de Peroso y Chirinos (2019) y Chiavenato (2018), consistió en el manejo tecnológico para la recolección de averiguación e interacción sobre los servicios a prestar por las entidades públicas a la ciudadanía y la responsabilidad de los trámites a ejecutar por los usuarios.

Asimismo, en el objetivo específico 1 que fue identificar el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Los resultados que se obtuvieron de la variable de gobierno electrónico, permitieron conocer el grado o nivel de importancia que los colaboradores emplean para el cumplimiento de las actividades laborales en la gerencia, además de la utilización del sistema informático y la conectividad del internet en el trámite de los documentos y archivos a realizar en las cuatro dimensiones; obteniendo en el nivel bueno 66.13%, mientras que el 33. 87% nivel medio.

Se describió el antecedente de Kofi y Emmanuel (2018); frente a la utilización de los recursos tecnológicos, además de la participación de la población en los procesos digitales, conocimiento de la normativa y obligaciones legales.

La teoría que se utilizó fue de Peroso y Chirinos (2019), consistió en la implementación de las plataformas virtuales; las cuales permitieron estar cerca de la población por medio de una computadora o un aplicativo.

Siguiendo con el objetivo específico 2 fue identificar la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

En cuanto a la gestión por resultados, se estableció 5 dimensiones, las cuales permitieron conocer el grado de importancia y ejecución de los documentos por los usuarios, además de la obtención de información y asesoramiento en la atención a los usuarios, dando como resultados en el nivel bueno de 75.81%, mientras que en el nivel regular de 24.19%.

Asimismo, el antecedente de Aranibar (2019), mediante la implementación de un gobierno eficiente, unitario y descentralizado, además de la participación de los ciudadanos en los proyectos a ejecutar; en cambio en la gestión, se dio por la implementación de los objetivos y metas frente a un bien común.

En la teoría de (Chiavenato, 2018), se estableció por el control y cumplimiento de las obligaciones, documentos, registros e información sobre los procesos y proyectos a ejecutar por los usuarios en coordinación con los colaboradores.

Por otro lado, el objetivo específico 3 fue identificar el acceso a servicios de información del Gobierno electrónico de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Por otro lado, en el indicador de acceso a servicios, se consideró dentro de la dimensión de gobierno a ciudadano, en donde el ciudadano es informado sobre los servicios que brinda la entidad pública, a fin de cumplir con la prestación de los servicios y la documentación de estos, ya sea de forma digital; es por ello que los resultados obtenidos son; en el nivel regular de 50% en cuanto a la participación del ciudadano en la gerencia, asimismo en el nivel bueno de 48.39% y por último en el nivel malo de 1.61%.

Siguiendo con el antecedente de Alvarado, et al. (2019), quien describió los servicios a utilizar por la población, para efectuar el cumplimiento de la prestación de los servicios, además de solucionar las quejas y reclamos que presentaron los ciudadanos por los servicios mal brindados.

Tume (2018) estableció la ayuda de los servicios públicos a brindar por las entidades públicas a la población de la región de Utcubamba, para así conocer el profesionalismo y obligaciones a ejecutar por los usuarios.

Siguiendo con el objetivo específico 4 que fue identificar el nivel de la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Siguiendo con los niveles de gestión por resultados, se estableció por las cinco dimensiones en función de la responsabilidad, cumplimiento de los objetivos y procesos administrativos a desarrollar por los colaboradores en la entidad pública, lo que generó en el nivel bueno de 75.81%, mientras que en el nivel regular de 24.19%.

En el antecedente de Santisteban y García (2018), describió a la organización, administración, control de las actividades por el personal, además de la falta de la documentación y proyectos a ejecutar por el personal operativo en comunicación con el personal administrativo.

Chiavenato (2018), en su teoría describe que la gestión los procesos y responsabilidades a desarrollar por las entidades, en función con los objetivos, estrategias administrativas a realizar.

Asimismo, en el objetivo específico 5 fue identificar la relación entre gobierno electrónico y el Buen gobierno y ética, Transparencia informativa, Infraestructura de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Asimismo, la relación que existe entre el gobierno electrónico y el Buen gobierno y ética, Transparencia informativa, Infraestructura, correspondió por los métodos, procesos de comunicación y coordinación de los colaboradores con los usuarios y el cumplimiento de las responsabilidades administrativas en la entidad pública.

Es por ello que los resultados obtenidos en el gobierno electrónico, mostraron el grado de aceptación y adquisición de los aparatos tecnológicos en la recolección de información, obligaciones legales y el acceso a los servicios digitales, dando como resultado en el nivel bueno de 66.13%, mientras que el 33.87% nivel regular.

Por otro lado, en la dimensión de buen gobierno y ética; se consideró las políticas y normativas que la entidad pública establece para el control de la información y de los proyectos a ejecutar por el personal calificado; siendo los resultados de 61.29% es bueno, mientras que el 30.65% es regular y el 8.06% malo.

Siguiendo con la transparencia, se estableció por la coordinación y comunicación entre autoridades y personal administrativo de la entidad pública, ya sea por medio de documentos, correo; por consiguiente, los resultados arrojaron que en el nivel bueno de 59.68%, mientras que el 25.81% regular y 14.52% malo.

Por último, en la dimensión de infraestructura, se consideró por la responsabilidad de los trámites a ejecutar por el personal administrativo, además de los servicios y aplicaciones que permiten ejecutar las actividades laborales con eficacia; es por ello que los resultados obtenidos derivan en el nivel 62.90% bueno en función responsabilidades y servicios, mientras que el 30.65% regular y el 6.45% malo.

Se consideró el antecedente de Gomis (2018), donde describió el gobierno electrónico en la implementación del programa de big data, mediante la cual ayudó a recolectar información de los ciudadanos en los territorios alejados, registro y control de políticas.

Por lo tanto, la teoría que describió las dimensiones de la gestión por resultados fue de Chica (2017), quien estableció los paradigmas y métodos a utilizar por la entidad pública en función, control y cumplimiento de las actividades laborales (p. 25).

Por último, en el objetivo específico 6 fue identificar la relación entre gobierno a ciudadano, a empresa, a empleado, a gobierno y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

Por otro lado, en la relación que existe entre las dimensiones de la variable de gobierno electrónico y la variable de gestión por resultados, permitieron conocer el grado de importación e información a impartir por la entidad pública a través de los colabores de gerencia.

A continuación, se explica la dimensión de gobierno ciudadano, el cual permitió a la población conocer sobre los servicios de información que brinda la entidad pública a través de los trámites y documentación, para la prestación de los servicios y pago de los impuestos, dando como resultado; que en el nivel regular de 50% en cuanto a la participación del ciudadano en la gerencia, asimismo en el nivel bueno de 48.39% y por último en el nivel malo de 1.61%. se obtuvo una correlación de 0.200 entre la dimensión 1 y la variable 2, por lo que no se acepta la H1, dado que existe una significancia de 0.119.

Siguiendo con la dimensión de gobierno a empresa, en este caso se dio por el establecimiento de la obligaciones e información a brindar por la entidad pública a las empresas, ya sea por persona natural o jurídica y el cual cumpla con las obligaciones en el pago de impuestos y normativas dispuestas para el control de la administración; siendo los resultados de 62.90% bueno en cuanto a la participación que ofrece a las empresas, asimismo el 33.87% opinaron que hay un nivel regular en función a la atención, mientras que el 3.23% malo. La correlación entre la dimensión 2 y variable 2 fue de 0.327, significancia de 0.009 por lo que se acepta la H1.

En la dimensión de gobierno a empleado, correspondió a la información de los servicios a prestar por la entidad pública a los colaboradores, en este caso se consideró el uso de internet y tecnología, el cual le permitió desempeñar sus actividades laborales con precisión y en menor tiempo; dando como resultado en el

nivel bueno de 64.52% en la participación del empleado a la entidad pública, mientras que un 33.87% regular y 1.61% malo. La correlación entre la dimensión 3 y la variable 2 de 0.404, significancia de 0.001 por lo que se acepta la H1.

Por consiguiente, en la dimensión de gobierno a gobierno; se estableció por la coordinación y apoyo de las entidades públicas a la gerencia y en socorro a la prestación de los servicios digitales, tecnológicos; siendo los resultados de 48.39% regular, asimismo el 46.77% bueno y 4.84% malo. La correlación entre la dimensión 4 y la variable 2 fue de 0.286, una significancia de 0.024. por tanto, se acepta la H1.

Para culminar con la gestión por resultados, se presentó la programación de las actividades a ejecutar, implementación de los objetivos y estrategias en beneficio de los proyectos e infraestructura a remodelar por la entidad pública en beneficio de la población; asimismo los resultados fueron de 75.81% nivel bueno, mientras que en el nivel regular de 24.19%.

Asimismo, el antecedente que permitió identificar las dimensiones y variables, fue de Mego (2020), en la implementación de programas informáticos, que ayuden a identificar las insuficiencias de los ciudadanos en los bienes estatales.

En la teoría de Tume (2018), mencionó cuatro dimensiones donde el gobierno se relaciona con el ciudadano, empresa, empleado y gobierno, esto se dio para brindar información y establecer comunicación entre los colaboradores y los usuarios de las entidades públicas, por medio de las plataformas virtuales (p. 18).

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que se obtuvo una relación de 0.312 entre las dos variables, a la vez una significancia de 0.014, dando que la variable de gobierno electrónico los colaboradores tienen un conocimiento bajo sobre los aplicativos a utilizar por los usuarios, ya sea por la ausencia de educación o conectividad de 33.87% en el nivel regular y en la gestión por resultados un nivel regular 24.19%, esto se debe por la inexactitud de documentación los procesos administrativos.
2. Al plantear los niveles se obtuvo que la utilización del sistema informático y la conectividad del internet, por parte del personal es baja ya que no implementó funciones o sistemas de forma electrónica.
3. Asimismo, se concluyó que la gestión por resultados, que emplea la entidad pública no es de conocimiento por el personal en cuanto a las acciones políticas, códigos de ética, responsabilidad de trámites; lo que ocasiona la falta de información y comunicación en la documentación a presentar en los proyectos como infraestructura y administrativos.
4. Por otro lado, se concluyó que el acceso a servicios de información, que existe entre estos y la entidad pública es baja, esto se debe por la ausencia de atención y capacitación de las plataformas digitales como páginas web, redes sociales, talleres de capacitación al personal para la atención a la población sobre los servicios públicos.
5. Se concluyó que la gestión por resultados, se estableció por los objetivos y procesos administrativos a desarrollar por los colaboradores en la entidad pública, asimismo la transparencia de la información que brinda la entidad pública en cuanto a los trámites, pagos e infraestructura a dar a conocer a la ciudadanía para la prestación de los servicios públicos.
6. Se concluyó que el gobierno electrónico se relaciona con las dimensiones de la gestión por resultados, siendo estas buen gobierno y ética, la transparencia y por último en la infraestructura a considerar la entidad pública para el cumplimiento de las actividades laborales y la atención al usuario.
7. Para culminar con las conclusiones, se consideró las dimensiones del gobierno electrónico, en donde el gobierno está en contacto con el ciudadano, la empresa, el empleado y el gobierno, es decir la comunicación e información que existe entre estos que permitan satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las autoridades de la gerencia implementen métodos informáticos en función a la atención a la población, mediante capacitaciones, talleres motivacionales.
2. Se recomienda que los colaboradores estén informados sobre los sistemas informativos, a fin de cumplir con una atención de calidad a los usuarios por medio de las plataformas digitales, tales como Facebook, WhatsApp, páginas web.
3. Se recomienda a las autoridades de la gerencia realizar talleres de capacitación dirigido a los colaboradores para el desempeño de las actividades y control de los trámites.
4. Se recomienda a los colaboradores realizar charlas motivacionales en función a la comunicación y coordinación, entre las áreas.
5. En este caso, se recomienda a las autoridades de la gerencia en implementar un registro sistema en función al control de los procesos administrativos y proyectos a ejecutar por los colaboradores.
6. Se recomienda que los colaboradores tengan conocimiento sobre las plataformas digitales, en función a los objetivos y estrategias a desarrollar por la entidad pública.
7. Se recomienda al personal administrativo, establecer estrategias y prácticas técnicas en función a los gobiernos en relación con el ciudadano, empresa, empleado y gobierno en la documentación y trámites a realizar.

REFERENCIAS

- Ali, M., Rana, N., y Dwivedi, Y. (2017). *Use of Social Media in Citizen-Centric Electronic Government Services: A Literature Analysis*. International Journal of Electronic Government Research, 13(3), 1-25: <https://www.igi-global.com/article/use-of-social-media-in-citizen-centric-electronic-government-services/190836>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., y Preciado, L. (3 de julio de 2019). *Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales*. Revista Visionario Digital: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656>
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Revista redipe: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Amaya, M. (2017). *Modelo de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque*. Revistas autónomas, 1(1), 48-67: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/CG/article/view/29>
- Araníbar, P. (2019). *GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017*. (Tesis de maestría, Renati Sunedu): <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Binimelis, H. (2017). *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social*. Revista SCIELO, 20(3), 448-457: <https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH/?lang=es>
- Butt, N., Earraich, N., y Tahaira, M. (2019). *Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in Pakistan*. Revista Emerald insight, 6(29), 2514 - 9342: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-05-2018-0045/full/html>

- Chenguayen, J. (2017). *Modelo de gerencia para optimizar la administración y gestión de recursos de los gobiernos regionales concordante con la ley marco de modernización de la gestión del estado*. *Revistas Veritas Et Scientia-UPT*, 6(2), 712-719:
<http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/180>
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. UNTREF VIRTUAL:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1632594378&Signature=Cwi5raoD6XFb1CqKr9SRMIUm-sCIm76W3eM53OiJFKLXy~ex3cpIJ2Ufvj9Vr29O1fjPxxu7RT3r-t-mGxzEfolkDGATyO40HkjCI06Et5mlgejsuBj4VbBP
- Chica, S. (2017). *Gestión para resultados en el desarrollo en perspectiva de buena gobernanza para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia*. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 1-16:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A2D9B3A71F7D916E0525824B006FACEC/\\$FILE/chicaser.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A2D9B3A71F7D916E0525824B006FACEC/$FILE/chicaser.pdf)
- Concytec, A. (2018). *orientaciones básicas para la investigación científica: inicio y pasos de una tesis cuantitativa*. Alicia concytec gob:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_ec476f17877d1ce207b2f483fab1919c
- Cruz, C. (2018). *Open Government and Municipalities: Beyond E-Government*. revista SSRN:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3114492
- Dovhan, V., Hrushchynska, N., Kudrina, O., Bozhkova, V., Zaporozhets, T., y Makarenko, M. (2021). *Innovative Technologies for the Public Administration Transformation*. revista Studies of applied economics:
<http://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4945>

- Ferrer, J. (2010). *Conceptos básicos de metodología de la investigación*.
 metodologia02: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Fonseca, J., Cruz, C., y Chacon, L. (2019). *Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad*. Revista SCIELO, 37(1), 1-10:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472019000100002&script=sci_arttext
- Gomis, M. (2018). *From Electronic Government to Big Data: Digitalizing Public Management in Colombia in the Face of Territorial Control*. Revista SSRN, (21), 1 - 29: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3114480
- Goncharova, M., Baltutite, I., y Vulgar, I. (2019). *Transition to Electronic Procedures for Government and Municipal Procurement in the Course of National Economy Modernization*. Revista Springer Link:
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-13397-9_31
- Gonzalo, S. (2017). *La pluralidad de procedimientos para alcanzar validez en las investigaciones cualitativas*. Revista Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5694543>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill interamericana:
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Kamolov, S., y Konstantinova, A. (2017). *E-GOVERNMENT: WAY OF MODERNIZATION AND EFFICIENCY ENHANCEMENT OF PUBLIC GOVERNANCE*. smart city institute: http://smart-city.institute/researches/03_kamolovsg_konstantinovaan.pdf
- Kassen, M. (2019). *Building digital state: Understanding two decades of evolution in Kazakh e-government project*. Revsita Emerald insight discover journals, Books y case studies:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/OIR-03-2018-0100/full/html>

Kilic, Z., Ates, V., Erceg, A., y Jablonski, S. (2019). *A COMPARATIVE ANALYSIS OF E-GOVERNMENT SERVICES OF CROATIA, POLAND AND TURKEY*. INTERNATIONAL JOURNAL OF eBUSINESS AND EGOVERNMENT STUDIES: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/801188>

Kofi, A. N., y Emmmuel, A. (2018). *Evaluation of the implementation of electronic government in Ghana*. IOS Press content library, 23(1), 81-94: <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip420>

Kosorukov, A. (2017). *DIGITAL GOVERNMENT MODEL: THEORY AND PRACTICE OF MODERN PUBLIC ADMINISTRATION*. Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues: <https://www.proquest.com/openview/a04ff0a347aa63aca3e29fa90c5cf5b3/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38868>

López, J. (2017). *Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental*. Revista Enfoques, 1(2), 112-127: <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10>

Manoharan, A., Ingrams, A., Kang, D., y Zhao, H. (2020). *Globalization and Worldwide Best Practices in E-Government*. International Journal of Public Administration, 44(6), 465-476: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2020.1729182>

Martínez, C. (2019). *Estadística básica aplicada*. ECOE EDICIONES: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=n8LUAdayon&sig=G93rprAmyn5Yqmu39zZLfG3stU4#v=onepage&q&f=false>

Mcbride, K., y Draheim, D. (2020). *On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies*. revista EJEG: <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/671>

- Mego, D. (2020). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo): <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64360>
- Moncayo, G. (2020). *Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas*. Revista Sarance, (45), 118-142: <https://revistasarance.ioaotavalo.com.ec/index.php/revistasarance/article/view/23>
- Navarro, A. (2017). *Gerencia pública y modernización del estado*. Ministerio de economía y finanzas: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000174.pdf>
- Osiptel. (2017). *Plan estratégico de Gobierno Electrónico*. Revista de Osiptel: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf
- Osman, I., Lafet, A., Irani, Z. M., y Weerakkody, V. (2019). *A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values*. Revista ELSEVIER, 278(2), 514-532: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221719301468>
- Paredes, R. (2018). *Avance Del Gobierno Electrónico En La Dirección Regional De Agricultura Junín – 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo): <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32777>
- Peroso, R., y Chirinos, A. (2019). *Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad*. Revista Dialnet, 4(6), 90-116: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7049439>
- Piscante, J. (2017). *Gerencia publica moderna*. Escuela mayor de gestión municipal: http://files.munimdp.gob.pe/archivos/Control_interno/Modernizacion_del_estado/Gerencia%20P+%C2%A6blica%20Moderna%201.pdf

- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo): <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41463>
- Rana, N., Dwivedi, Y., Banita, L., Williams, M., y Clement, M. (2017). *Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view*. Revista Springer link: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9613-y>
- Reguant, M., Vila, R., y Torrado, M. (2018). *La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS*. ICE Universitat de Barcelona: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/148185>
- Renate, T. (2018). *The manifold meanings of 'post-New Public Management' – a systematic literature review*. Sage Journals: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020852318759736>
- Sabino, C. (2014). *El proceso de la investigación*. Guatemala. <https://books.google.com.pe/books?id=jwejBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=justificacion+social+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgpJfkrqfgAhXMSlkKHWsiAEMQ6AEITDAG#v=onepage&q&f=true>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Archivo Universidad Ricardo Palma: <file:///D:/Users/HP/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santisteban, V., y García, A. (2018). *Clima institucional y gestión administrativa en colaboradores de la gerencia sub regional Utcubamba – gobierno regional Amazonas*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo): <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61146>
- Satish, K. T., y John, L. (2017). *Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data*. International Journal of Information Management, 37(4), 297-312: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401216307502>

- Sundberg, L. (2019). *Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?* Revista Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753518313845>
- Tume, W. (2018). *Plan estratégico de gobierno electrónico*. SAT, servicio de administración tributaria de Lima: http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/PEGE/descargar/PEGE_2018-2020.pdf
- Veale, M., y Brass, I. (20 de abril de 2019). *Administration by Algorithm? Public Management Meets Public Sector Machine Learning*. revista SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375391
- Veliz, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas*. (tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo): <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48097>
- Ventura, J. (2017). *La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al*. Revista SCIELO, 145(7), 1-6: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872017000700955&script=sci_arttext&tlng=n
- Zavala, D. (2020). *Diagnóstico de la administración en el contexto de Venezuela y América Latina y su relación con el Gobierno Electrónico*. Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones, 4(7), 73-90: <http://regyo.bc.uc.edu.ve/v4n7/art04.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO	Es el uso de la tecnología para la recolección de información y comunicación sobre los servicios a prestar por las entidades públicas a la ciudadanía, asimismo se desarrolla por la administración electrónica, servicios electrónicos que buscan la transparencia y ética de los procesos gubernamentales (Peroso y Chirinos, 2019).	Es la implementación de la tecnología, que permitió medir las dimensiones del gobierno, ciudadano, empleado y empresa en función al cumplimiento de las normas.	Gobierno a ciudadano	Acceso a servicios de información	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De cuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Gobierno a empresa	Educación del acceso de servicios	
			Gobierno a empleado	Los impuestos a pagar por los servicios	
			Gobierno a gobierno	Acceso de información	
V.2. GESTIÓN POR RESULTADOS	Es la responsabilidad de las entidades, en cuanto a la formulación de objetivos, procesos	Es la dinámica, responsabilidad de las autoridades frente a la gerencia, asimismo la ética,	Buen gobierno y ética	Obligaciones legales	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo
				Pago de impuestos	
				Acceso al servicio de internet	
				Uso de tecnología de la información y comunicación	
				Equipamiento electrónico	
				Compras públicas	
				Políticas y códigos internos ética	
				Adecuación de las regulaciones y normativas	

administrativos por medio del cumplimiento de las políticas y actuaciones públicas (Chiavenato, 2018).	moral que se considera en la elaboración de proyectos e infraestructura.	Transparencia informativa	Proceso de comunicación	2. En desacuerdo
		Infraestructura	La información sobre puestos de trabajo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Infraestructura	Responsabilidad en los trámites	4. De cuerdo
		Infraestructura	Implementación de los servicios e instalaciones	5. Totalmente de acuerdo
		Planificación orientada a resultados	Actividades programadas Elaboración de proyectos	
Sistemas de seguimiento y evaluación	de y	Evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales Procesos de control y monitoreo de las actividades laborales		

Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado(a) colaborador de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, el siguiente cuestionario mide algunos indicadores para implementar un gobierno electrónico. Por favor responder con objetividad.

Edad: De 25 a 65 años

Sexo: () F

() M

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Gobierno a ciudadano						
1.	¿Considera el acceso a servicios de información que brinda la Gerencia Sub Regional Utcubamba a sus colaboradores es el adecuado?					
2.	¿Existe un control en el acceso a servicios de información por la Gerencia a los ciudadanos?					
3.	¿Considera el acceso a servicios de información adecuado que brinda la GSRU a los ciudadanos?					
4.	¿Considera que el acceso a servicios de información que ofrece la GSRU es oportuna para la toma de decisiones?					
5.	¿Existe una educación adecuada para el acceso a los servicios en la GSRU?					
6.	¿Considera adecuada la educación que reciben los ciudadanos sobre el gobierno electrónico por medio de las plataformas digitales?					
7.	¿Considera adecuado el pago de los impuestos en la entidad se realice de forma presencial por los contribuyentes?					
8.	¿Existe un control adecuado de los impuestos a pagar por los contribuyentes al gobierno?					
Dimensión 2: Gobierno a empresa						
9.	¿Considera usted que la Gerencia tiene un adecuado acceso de información a los contribuyentes sobre los impuestos a pagar?					
10.	¿Existe un control adecuado por la gerencia sobre el acceso de información a las empresas?					

11.	¿Considera usted que la Gerencia tiene conocimientos sobre las obligaciones legales de los contribuyentes empresariales?					
12.	¿Existe un adecuado control sobre las obligaciones legales a los contribuyentes por la Gerencia?					
13.	¿Considera usted que las empresas realizan un adecuado cumplimiento de los pagos de impuestos hacia la Gerencia?					
14.	¿Considera adecuado el control que ejerce la Gerencia sobre el pago de impuestos que realizan a las empresas?					
Dimensión 3: Gobierno a empleado						
15.	¿Usted cree que el acceso al servicio de internet que se brinda a los colaboradores es el adecuado?					
16.	¿Considera que existe un adecuado control del acceso de servicio de internet por la Gerencia?					
17.	¿Está conforme con el uso de tecnología de la información y la comunicación que emplea la Gerencia en la elaboración de los procesos administrativos?					
18.	¿Está conforme con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función al gobierno electrónico?					
19.	¿En la institución brindan un proceso de inducción y reinducción para fortalecer el uso de las TIC's para una mejor comunicación?					
Dimensión 4: Gobierno a gobierno						
20.	¿Está conforme con las medidas que la Gerencia emplea para el equipamiento electrónico?					
21.	¿Considera adecuado el equipamiento electrónico que la Gerencia ofrece a su personal administrativo con el fin de brindar una adecuada atención al ciudadano?					
22.	¿Considera que las compras públicas que realiza la Gerencia benefician a la ciudadanía?					
23.	¿Existe un control de las compras públicas por la Gerencia?					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR RESULTADOS

Estimado(a) colaborador de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, el siguiente cuestionario mide algunos indicadores para implementar una gestión por resultados. Por favor responder con objetividad.

Edad: De 25 a 65 años

Sexo: () F

() M

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Buen gobierno y ética						
1.	¿Considera las políticas y códigos internos de ética que establece la Gerencia tienen como objetivo el beneficio de un buen gobierno?					
2.	¿Cree usted que existe una adecuada aplicación de las políticas y códigos internos de ética por parte de la Gerencia en el desarrollo de los proyectos?					
3.	¿La adecuación de las regulaciones y normativas que la Gerencia se establecen para el cumplimiento de las normas y ética en la entidad son las adecuadas?					
4.	¿Existe un control de las regulaciones y normativas por el gobierno en función a la gestión de resultados?					
Dimensión 2: Transparencia informativa						
5.	¿Considera que existe un adecuado proceso de comunicación de la Gerencia para con su personal?					
6.	¿Considera que la Gerencia utiliza proceso de comunicación entre las áreas involucradas en la elaboración de proyectos?					
7.	¿Está de acuerdo con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función a la gestión por resultados?					
8.	¿Considera que existe un control y jerarquía en el proceso de información sobre los puestos de trabajo?					
9.	¿Considera que la Gerencia informa adecuadamente sobre los puestos de trabajo en la gestión por resultados?					

Dimensión 3: Infraestructura						
10.	¿Está conforme con la seguridad ciudadana que la Gerencia brinda en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía de Utcubamba?					
11.	¿Considera adecuada la responsabilidad en los trámites que establece la Gerencia al personal administrativo por medio de las capacitaciones y motivaciones que ofrece?					
12.	¿Cree usted que la Gerencia implementa los servicios e instalaciones con el fin de cumplir con sus objetivos?					
13.	¿Está conforme con la prevención de los materiales de escritorio en el desarrollo de sus actividades?					
Dimensión 4: Planificación orientada a resultados						
14.	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?					
15.	¿Existe un control de las actividades programadas en la Gerencia en beneficio del personal?					
16.	¿Existe un control en la elaboración de los proyectos a desempeñar por el personal de la Gerencia?					
17.	¿Considera que existe priorización en la elaboración de los proyectos informáticos en la Gerencia?					
Dimensión 5: Sistemas de seguimiento y evaluación						
18.	¿Considera que la Gerencia dispone de la evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales en ayuda del personal?					
19.	¿Existe una adecuada evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales por la Gerencia?					
20.	¿Considera que la Gerencia emplea los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales?					
21.	¿Existe una inspección de los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales en la Gerencia?					

ANEXO N° 3: Validación de instrumentos de recolección de datos

Ficha de validación de Juicio de Expertos N° 1



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno a ciudadano	Acceso a servicios de información	¿Considera el acceso a servicios de información que brinda la Gerencia Sub Regional Utcubamba a sus colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X		
			¿Existe un control en el acceso a servicios de información por la Gerencia a los ciudadanos?	X		X		X		X		
			¿Considera el acceso a servicios de información adecuado que brinda la GSRU a los ciudadanos?	X		X		X		X		



		Educación del acceso de servicios	¿Considera que el acceso a servicios de información que ofrece la GSRU es oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		X		
			¿Existe una educación adecuada para el acceso a los servicios en la GSRU?	X		X		X		X		
			¿Considera adecuada la educación que reciben los ciudadanos sobre el gobierno electrónico por medio de las plataformas digitales?	X		X		X		X		
		Los impuestos a pagar por los servicios	¿Considera adecuado el pago de los impuestos en la entidad se realice de forma presencial por los contribuyentes?	X		X		X		X		
			¿Existe un control adecuado de los impuestos a pagar por los contribuyentes al gobierno?	X		X		X		X		
		Gobierno a empresa	Acceso de información	¿Considera usted que la Gerencia tiene un adecuado acceso de información a los contribuyentes sobre los impuestos a pagar?	X		X		X		X	
¿Existe un control adecuado por la gerencia sobre el acceso de información a las empresas?	X				X		X		X			




Gobierno a empleado	Obligaciones legales	¿Considera usted que la Gerencia tiene conocimientos sobre las obligaciones legales de los contribuyentes empresariales?	X		X		X		X				
		¿Existe un adecuado control sobre las obligaciones legales a los contribuyentes por la Gerencia?	X		X		X		X				
	Pago de impuestos	¿Considera usted que las empresas realizan un adecuado cumplimiento de los pagos de impuestos hacia la Gerencia?	X		X		X		X				
		¿Considera adecuado el control que ejerce la Gerencia sobre el pago de impuestos que realizan a las empresas?	X		X		X		X				
	Acceso al servicio de internet	¿Usted cree que el acceso al servicio de internet que se brinda a los colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X				
		¿Considera que existe un adecuado control del acceso de servicio de internet por la Gerencia?	X		X		X		X				
	Uso de tecnología de la información y comunicación	¿Está conforme con el uso de tecnología de la información y la comunicación que emplea la Gerencia en la elaboración de los procesos administrativos?	X		X		X		X				



Gobierno a gobierno		¿Está conforme con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función al gobierno electrónico?	X		X		X		X				
		¿En la institución brindan un proceso de inducción y reinducción para fortalecer el uso de las TIC's para una mejor comunicación?	X		X		X		X				
	Equipamiento electrónico	¿Está conforme con las medidas que la Gerencia emplea para el equipamiento electrónico?	X		X		X		X				
		¿Considera adecuado el equipamiento electrónico que la Gerencia ofrece a su personal administrativo con el fin de brindar una adecuada atención al ciudadano?	X		X		X		X				
	Compras públicas	¿Considera que las compras públicas que realiza la Gerencia benefician a la ciudadanía?	X		X		X		X				
		¿Existe un control de las compras públicas por la Gerencia?											

Grado y Nombre del Experto: **PhD. Flor Delicia Heredia Llatas**

Firma del experto :


 EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				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 OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Buen gobierno y ética	Políticas y códigos internos ética	¿Considera las políticas y códigos internos de ética que establece la Gerencia tienen como objetivo el beneficio de un buen gobierno?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe una adecuada aplicación de las políticas y códigos internos de ética por parte de la Gerencia en el desarrollo de los proyectos?	X		X		X		X		
		Adecuación de las regulaciones y normativas	¿La adecuación de las regulaciones y normativas que la Gerencia se establecen para el cumplimiento de las normas y ética en la entidad son las adecuadas?	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Transparencia informativa	Proceso de comunicación	¿Existe un control de las regulaciones y normativas por el gobierno en función a la gestión de resultados?	X		X		X		X			
		¿Considera que existe un adecuado proceso de comunicación de la Gerencia para con su personal?	X		X		X		X			
		¿Considera que la Gerencia utiliza proceso de comunicación entre las áreas involucradas en la elaboración de proyectos?	X		X		X		X			
		¿Está de acuerdo con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función a la gestión por resultados?	X		X		X		X			
		La información sobre puestos de trabajo	¿Considera que existe un control y jerarquía en el proceso de información sobre los puestos de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Considera que la Gerencia informa adecuadamente sobre los puestos de trabajo en la gestión por resultados?	X		X		X		X		
	Infraestructura	Responsabilidad en los trámites	¿Está conforme con la seguridad ciudadana que la Gerencia brinda en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía de Utcubamba?	X		X		X		X		

Planificación orientada a resultados	Implementación de los servicios e instalaciones	¿Considera adecuada la responsabilidad en los trámites que establece la Gerencia al personal administrativo por medio de las capacitaciones y motivaciones que ofrece?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la Gerencia implementa los servicios e instalaciones con el fin de cumplir con sus objetivos?	X		X		X		X		
		¿Está conforme con la prevención de los materiales de escritorio en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
	Actividades programadas	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	X		X		X		X		
		¿Existe un control de las actividades programadas en la Gerencia en beneficio del personal?	X		X		X		X		
	Elaboración de proyectos	¿Existe un control en la elaboración de los proyectos a desempeñar por el personal de la Gerencia?	X		X		X		X		
		¿Considera que existe priorización en la elaboración de los proyectos informáticos en la Gerencia?	X		X		X		X		

Sistemas de seguimiento y evaluación	Evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales	¿Considera que la Gerencia dispone de la evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales en ayuda del personal?	X		X		X		X		
		¿Existe una adecuada evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales por la Gerencia?	X		X		X		X		
	Procesos de control y monitoreo de las actividades laborales	¿Considera que la Gerencia emplea los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales?	X		X		X		X		
		¿Existe una inspección de los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales en la Gerencia?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **PhD. Flor Delicia Heredia Llatas**

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Lic. Chuquipul Díaz, Eyner Abimael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021

Firma/DNI 41365424

EXPERTO: Ph.D. Flor Delicia Heredia Llatas

Ficha de validación de Juicio de Expertos N° 2



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno a ciudadano	Acceso a servicios de información	¿Considera el acceso a servicios de información que brinda la Gerencia Sub Regional Utcubamba a sus colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X		
			¿Existe un control en el acceso a servicios de información por la Gerencia a los ciudadanos?	X		X		X		X		
			¿Considera el acceso a servicios de información adecuado que brinda la GSRU a los ciudadanos?	X		X		X		X		



Gobierno a empresa	Gobierno a empresa	Acceso de información	¿Considera que el acceso a servicios de información que ofrece la GSRU es oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		X			
			Educación del acceso de servicios	¿Existe una educación adecuada para el acceso a los servicios en la GSRU?	X		X		X		X		
				¿Considera adecuada la educación que reciben los ciudadanos sobre el gobierno electrónico por medio de las plataformas digitales?	X		X		X		X		
			Los impuestos a pagar por los servicios	¿Considera adecuado el pago de los impuestos en la entidad se realice de forma presencial por los contribuyentes?	X		X		X		X		
				¿Existe un control adecuado de los impuestos a pagar por los contribuyentes al gobierno?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que la Gerencia tiene un adecuado acceso de información a los contribuyentes sobre los impuestos a pagar?	X		X		X		X			
¿Existe un control adecuado por la gerencia sobre el acceso de información a las empresas?	X		X		X		X						




	Obligaciones legales	¿Considera usted que la Gerencia tiene conocimientos sobre las obligaciones legales de los contribuyentes empresariales?	X		X		X		X			
		¿Existe un adecuado control sobre las obligaciones legales a los contribuyentes por la Gerencia?	X		X		X		X			
		Pago de impuestos	¿Considera usted que las empresas realizan un adecuado cumplimiento de los pagos de impuestos hacia la Gerencia?	X		X		X		X		
			¿Considera adecuado el control que ejerce la Gerencia sobre el pago de impuestos que realizan a las empresas?	X		X		X		X		
	Gobierno a empleado	Acceso al servicio de internet	¿Usted cree que el acceso al servicio de internet que se brinda a los colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X		
			¿Considera que existe un adecuado control del acceso de servicio de internet por la Gerencia?	X		X		X		X		
		Uso de tecnología de la información y comunicación	¿Está conforme con el uso de tecnología de la información y la comunicación que emplea la Gerencia en la elaboración de los procesos administrativos?	X		X		X		X		



		¿Está conforme con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función al gobierno electrónico?	X		X		X		X		
		¿En la institución brindan un proceso de inducción y reintroducción para fortalecer el uso de las TIC's para una mejor comunicación?	X		X		X		X		
	Equipamiento electrónico	¿Está conforme con las medidas que la Gerencia emplea para el equipamiento electrónico?	X		X		X		X		
		¿Considera adecuado el equipamiento electrónico que la Gerencia ofrece a su personal administrativo con el fin de brindar una adecuada atención al ciudadano?	X		X		X		X		
	Compras públicas	¿Considera que las compras públicas que realiza la Gerencia benefician a la ciudadanía?	X		X		X		X		
		¿Existe un control de las compras públicas por la Gerencia?									

Grado y Nombre del Experto: **Dra. Consuelo Magdalena Perales Mesta**

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				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 OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Buen gobierno y ética	Políticas y códigos internos ética	¿Considera las políticas y códigos internos de ética que establece la Gerencia tienen como objetivo el beneficio de un buen gobierno?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe una adecuada aplicación de las políticas y códigos internos de ética por parte de la Gerencia en el desarrollo de los proyectos?	X		X		X		X		
		Adecuación de las regulaciones y normativas	¿La adecuación de las regulaciones y normativas que la Gerencia se establecen para el cumplimiento de las normas y ética en la entidad son las adecuadas?	X		X		X		X		



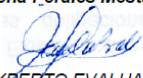
Transparencia informativa	Proceso de comunicación	¿Existe un control de las regulaciones y normativas por el gobierno en función a la gestión de resultados?	X		X		X		X			
		¿Considera que existe un adecuado proceso de comunicación de la Gerencia para con su personal?	X		X		X		X			
		¿Considera que la Gerencia utiliza proceso de comunicación entre las áreas involucradas en la elaboración de proyectos?	X		X		X		X			
		¿Está de acuerdo con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función a la gestión por resultados?	X		X		X		X			
		La información sobre puestos de trabajo	¿Considera que existe un control y jerarquía en el proceso de información sobre los puestos de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Considera que la Gerencia informa adecuadamente sobre los puestos de trabajo en la gestión por resultados?	X		X		X		X		
	Infraestructura	Responsabilidad en los trámites	¿Está conforme con la seguridad ciudadana que la Gerencia brinda en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía de Utcubamba?	X		X		X		X		

Planificación orientada a resultados	Implementación de los servicios e instalaciones	¿Considera adecuada la responsabilidad en los trámites que establece la Gerencia al personal administrativo por medio de las capacitaciones y motivaciones que ofrece?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la Gerencia implementa los servicios e instalaciones con el fin de cumplir con sus objetivos?	X		X		X		X		
		¿Está conforme con la prevención de los materiales de escritorio en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
	Actividades programadas	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	X		X		X		X		
		¿Existe un control de las actividades programadas en la Gerencia en beneficio del personal?	X		X		X		X		
	Elaboración de proyectos	¿Existe un control en la elaboración de los proyectos a desempeñar por el personal de la Gerencia?	X		X		X		X		
		¿Considera que existe priorización en la elaboración de los proyectos informáticos en la Gerencia?	X		X		X		X		

Sistemas de seguimiento y evaluación	Evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales	¿Considera que la Gerencia dispone de la evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales en ayuda del personal?	X		X		X		X		
		¿Existe una adecuada evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales por la Gerencia?	X		X		X		X		
	Procesos de control y monitoreo de las actividades laborales	¿Considera que la Gerencia emplea los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales?	X		X		X		X		
		¿Existe una inspección de los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales en la Gerencia?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Dra. Consuelo Magdalena Perales Mesta**

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Br.: Lic. Chuquipul Díaz, Eyner Abimael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de octubre de 2021

Firma/DNI 40317189

EXPERTO: **Dra. Consuelo Magdalena Perales Mesta**

Ficha de validación de Juicio de Expertos N° 3



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				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 OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno a ciudadano	Acceso a servicios de información	¿Considera el acceso a servicios de información que brinda la Gerencia Sub Regional Utcubamba a sus colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X		
			¿Existe un control en el acceso a servicios de información por la Gerencia a los ciudadanos?	X		X		X		X		
			¿Considera el acceso a servicios de información adecuado que brinda la GSRU a los ciudadanos?	X		X		X		X		



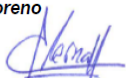
		Educación del acceso de servicios	¿Considera que el acceso a servicios de información que ofrece la GSRU es oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		X			
			¿Existe una educación adecuada para el acceso a los servicios en la GSRU?	X		X		X		X			
			¿Considera adecuada la educación que reciben los ciudadanos sobre el gobierno electrónico por medio de las plataformas digitales?	X		X		X		X			
			Los impuestos a pagar por los servicios	¿Considera adecuado el pago de los impuestos en la entidad se realice de forma presencial por los contribuyentes?	X		X		X		X		
				¿Existe un control adecuado de los impuestos a pagar por los contribuyentes al gobierno?	X		X		X		X		
			Gobierno a empresa	Acceso de información	¿Considera usted que la Gerencia tiene un adecuado acceso de información a los contribuyentes sobre los impuestos a pagar?	X		X		X		X	
¿Existe un control adecuado por la gerencia sobre el acceso de información a las empresas?	X				X		X		X				

Gobierno a empleado	Obligaciones legales	¿Considera usted que la Gerencia tiene conocimientos sobre las obligaciones legales de los contribuyentes empresariales?	X		X		X		X		
		¿Existe un adecuado control sobre las obligaciones legales a los contribuyentes por la Gerencia?	X		X		X		X		
	Pago de impuestos	¿Considera usted que las empresas realizan un adecuado cumplimiento de los pagos de impuestos hacia la Gerencia?	X		X		X		X		
		¿Considera adecuado el control que ejerce la Gerencia sobre el pago de impuestos que realizan a las empresas?	X		X		X		X		
	Acceso al servicio de internet	¿Usted cree que el acceso al servicio de internet que se brinda a los colaboradores es el adecuado?	X		X		X		X		
		¿Considera que existe un adecuado control del acceso de servicio de internet por la Gerencia?	X		X		X		X		
	Uso de tecnología de la información y comunicación	¿Está conforme con el uso de tecnología de la información y la comunicación que emplea la Gerencia en la elaboración de los procesos administrativos?	X		X		X		X		

Gobierno a gobierno		¿Está conforme con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función al gobierno electrónico?	X		X		X		X		
		¿En la institución brindan un proceso de inducción y reinducción para fortalecer el uso de las tecnologías de las TIC's para una mejor comunicación?	X		X		X		X		
	Equipamiento electrónico	¿Está conforme con las medidas que la Gerencia emplea para el equipamiento electrónico?	X		X		X		X		
		¿Considera adecuado el equipamiento electrónico que la Gerencia ofrece a su personal administrativo con el fin de brindar una adecuada atención al ciudadano?	X		X		X		X		
	Compras públicas	¿Considera que las compras públicas que realiza la Gerencia benefician a la ciudadanía?	X		X		X		X		
		¿Existe un control de las compras públicas por la Gerencia?									

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Jaime Felipe Cerna Moreno**

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				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 OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Buen gobierno y ética	Políticas y códigos internos ética	¿Considera las políticas y códigos internos de ética que establece la Gerencia tienen como objetivo el beneficio de un buen gobierno?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe una adecuada aplicación de las políticas y códigos internos de ética por parte de la Gerencia en el desarrollo de los proyectos?	X		X		X		X		
		Adecuación de las regulaciones y normativas	¿La adecuación de las regulaciones y normativas que la Gerencia se establecen para el cumplimiento de las normas y ética en la entidad son las adecuadas?	X		X		X		X		



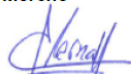
			¿Existe un control de las regulaciones y normativas por el gobierno en función a la gestión de resultados?	X		X		X		X		
Transparencia informativa	Proceso de comunicación		¿Considera que existe un adecuado proceso de comunicación de la Gerencia para con su personal?	X		X		X		X		
			¿Considera que la Gerencia utiliza proceso de comunicación entre las áreas involucradas en la elaboración de proyectos?	X		X		X		X		
			¿Está de acuerdo con la comunicación que se da entre los empleados de la Gerencia con el fin de solucionar los problemas en función a la gestión por resultados?	X		X		X		X		
	La información sobre puestos de trabajo		¿Considera que existe un control y jerarquía en el proceso de información sobre los puestos de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Considera que la Gerencia informa adecuadamente sobre los puestos de trabajo en la gestión por resultados?	X		X		X		X		
Infraestructura	Responsabilidad en los trámites		¿Está conforme con la seguridad ciudadana que la Gerencia brinda en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía de Utcubamba?	X		X		X		X		

Planificación orientada a resultados	Implementación de los servicios e instalaciones	¿Considera adecuada la responsabilidad en los trámites que establece la Gerencia al personal administrativo por medio de las capacitaciones y motivaciones que ofrece?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la Gerencia implementa los servicios e instalaciones con el fin de cumplir con sus objetivos?	X		X		X		X		
		¿Está conforme con la prevención de los materiales de escritorio en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
	Actividades programadas	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	X		X		X		X		
		¿Existe un control de las actividades programadas en la Gerencia en beneficio del personal?	X		X		X		X		
	Elaboración de proyectos	¿Existe un control en la elaboración de los proyectos a desempeñar por el personal de la Gerencia?	X		X		X		X		
		¿Considera que existe priorización en la elaboración de los proyectos informáticos en la Gerencia?	X		X		X		X		

Sistemas de seguimiento y evaluación	Evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales	¿Considera que la Gerencia dispone de la evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales en ayuda del personal?	X		X		X		X		
		¿Existe una adecuada evaluación y cumplimiento de los objetivos institucionales por la Gerencia?	X		X		X		X		
	Procesos de control y monitoreo de las actividades laborales	¿Considera que la Gerencia emplea los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales?	X		X		X		X		
		¿Existe una inspección de los procesos de control y monitoreo de las actividades laborales en la Gerencia?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Jaime Felipe Cerna Moreno**

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Lic. Chuquipul Díaz, Eyner Abimael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021

Firma/DNI 27920674

EXPERTO: **Dr. Jaime Felipe Cerna Moreno**

ANEXO N° 4: Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad de la variable 1 gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	48,44	104,217	,352	,809
ITEM2	48,55	104,121	,338	,810
ITEM3	48,74	109,703	,053	,821
ITEM4	48,81	104,946	,301	,811
ITEM5	48,89	105,905	,210	,816
ITEM6	48,60	100,966	,489	,803
ITEM7	48,69	105,003	,267	,813
ITEM8	48,66	104,392	,299	,811
ITEM9	48,45	101,793	,385	,807
ITEM10	48,40	100,704	,473	,803
ITEM11	48,47	103,105	,331	,810
ITEM12	48,29	96,537	,637	,795
ITEM13	48,68	105,861	,208	,816
ITEM14	48,40	99,884	,497	,802
ITEM15	48,81	108,191	,102	,821
ITEM16	48,26	99,801	,503	,802
ITEM17	48,18	100,083	,481	,803
ITEM18	48,23	103,030	,325	,810
ITEM19	48,73	104,825	,248	,814
ITEM20	48,47	101,368	,374	,808
ITEM21	48,63	99,778	,550	,800
ITEM22	48,55	99,268	,464	,803
ITEM23	48,42	101,985	,418	,806

Confiabilidad de la variable 2 gestion por resultados

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	48,34	186,260	,569	,914
ITEM2	48,55	191,957	,353	,918
ITEM3	48,24	194,416	,292	,919
ITEM4	48,27	187,809	,483	,916
ITEM5	48,11	180,495	,723	,910
ITEM6	48,32	184,419	,555	,914
ITEM7	48,11	182,495	,673	,911
ITEM8	48,31	183,298	,682	,911
ITEM9	48,32	183,993	,719	,911
ITEM10	48,08	182,698	,629	,912
ITEM11	48,10	186,581	,597	,913
ITEM12	47,95	183,555	,683	,911
ITEM13	48,10	181,171	,699	,911
ITEM14	48,27	184,137	,526	,915
ITEM15	48,24	184,022	,617	,913
ITEM16	48,23	185,588	,589	,913
ITEM17	48,00	186,131	,540	,914
ITEM18	48,08	193,584	,295	,920
ITEM19	48,00	185,311	,559	,914
ITEM20	48,08	186,895	,537	,914
ITEM21	47,90	185,990	,559	,914

ANEXO N° 5: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20487911667
Gerencia Sub Regional Utcubamba	
Nombre del Titular o Representante legal:	Wilder Humberto Coronel Yrigoin
Nombres y Apellidos	DNI:
Wilder Humberto Coronel Yrigoin	16713532

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y su relación en la gestión de la Gerencia Sub Regional Utcubamba	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Eyner Abimael Chuquipul Díaz	42652470

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 20 de setiembre de 2024

Firma: 
Wilder H. Coronel Yrigoin
GERENTE SUB REGIONAL
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO N° 6: Matriz de consistencia

Título de investigación: Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?</p>	<p>Objetivo principal:</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p>		<p>V.1.: Gobierno electrónico</p>			
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la Gerencia Sub Regional Utcubamba?</p> <p>2. ¿De qué manera influye la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?</p> <p>3. ¿Cómo influye el acceso a servicios de información del Gobierno electrónico de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?</p> <p>4. ¿De qué manera influye la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?</p> <p>5. ¿De qué manera se relaciona el Gobierno</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p> <p>2. Identificar la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p> <p>3. Identificar el acceso a servicios de información del Gobierno electrónico de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p> <p>4. Identificar el nivel de la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p> <p>5. Identificar la relación entre Gobierno electrónico y el</p>	<p>H1: El gobierno electrónico tiene una relación significativa con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p> <p>H0: El gobierno electrónico no tiene una relación significativa con la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.</p>	<p>V.2.: Gestión por resultados</p>	<p>Unidad de Análisis: todos los empleados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba</p> <p>Población: 64 empleados</p> <p>Muestra: 62 empleados</p>	<p>Diseño de investigación: no experimental</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de investigación: SPSS</p>

electrónico y el Buen gobierno y ética, transparencia informativa, infraestructura de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?

Buen gobierno y ética, Transparencia informativa, Infraestructura de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.

6. ¿De qué manera se relaciona el Gobierno a ciudadano, a empresa, a empleado a gobierno y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba?

6. Identificar la relación entre Gobierno a ciudadano, a empresa, a empleado a gobierno y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba.