



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la  
Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.**

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

**AUTOR:**

Vegas Pacherez, Luis Javier (ORCID: 0000-0003-4979-4297)

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0003-1646-3037)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios sobre todas las cosas y a mi querida familia que son mis padres y hermanos, ya que son la motivación para seguir viviendo, dándome todo el apoyo incondicional en mi etapa profesional que me estoy formando.

## **Agradecimiento**

A la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, por permitirme seguirme formando en la casa de estudios desde pregrado, por la gran calidad de enseñanza de sus docentes, lo cual me ha permitido seguirme formando profesionalmente, y a la Municipalidad Provincial de Ayabaca por darme la oportunidad de trabajo y a la vez ella realizar mi investigación a profundidad.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

Pág.

<i>Tabla 1 Trabajadores administrativos de la MPA.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 2 Niveles del gobierno electrónico.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 3 Niveles en los procesos administrativos.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4 Nivel del Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 5 Los niveles de la relación entre ambas variables el gobierno electrónico y los procesos administrativos.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 6 correlación de Spearman de las dimensiones de la variable gobierno electrónico con las dimensiones de los procesos administrativos, en la Municipalidad Provincial de Ayabaca 2020.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 7 Prueba hipótesis.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 8 Contrastación de hipótesis específicas.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 9 aplicación de la prueba de regresión para poder determinar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 10 aplicación de la prueba de regresión lineal donde se determina la influencia del gobierno electrónico en la dirección de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 11 prueba de regresión lineal donde se determina la influencia del gobierno electrónico en el control de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 12 aplicación de la prueba de regresión lineal donde se determina la influencia de las dimensiones planteadas de la variable gobierno electrónico en los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.....</i>	<i>30</i>

## Resumen

La investigación desarrollada tuvo como objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020. El estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental, con un nivel correlacional causal, se utilizó una muestra de 84 trabajadores, fue necesario aplicar dos instrumentos. La base teórica está conformada por los aportes del autor Cardona para el gobierno electrónico, la cual se utilizó para medir la incidencia en los procesos administrativos. En ese sentido el estudio desarrollado mantuvo un enfoque aplicando la teoría Munch para los procesos administrativo, estos partieron de diferentes procesos que necesitan ser resueltos para no generar problemas administrativos en función a las dimensiones de la organización, el control, y la dirección institucional. Como resultados se obtuvo que existe alta relación media sienta positiva entre las dos variables gobierno electrónico y procesos administrativos, obteniendo un coeficiente de correlación  $\rho = .713$ , para la incidencia se encontró mediante un valor de  $p\text{-valor} = 0.00 < .05$  y el valor de  $R^2 = .456$ , se evidenció que si hay incidencia media por parte del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

Palabras clave: incidencia y plataforma digital

## **Abstract**

The research carried out aimed to determine the incidence of electronic government in the administrative processes of the Provincial Municipality of Ayabaca, 2020. The study was of a basic type, with a non-experimental design, with a causal correlational level, a sample of 84 was used. workers, it was necessary to apply two instruments. The theoretical basis is made up of the contributions of the author Cardona for electronic government, which was used to measure the incidence in administrative processes. In this sense, the study developed maintained an approach applying the Munch theory for administrative processes, these started from different processes that need to be solved so as not to generate administrative problems based on the dimensions of the organization, control, and institutional management. As results it was obtained that there is a high average positive relationship between the two variables electronic government and administrative processes, obtaining a correlation coefficient  $\rho = .713$ , for the incidence it was found through a value of  $p\text{-value} = 0.00 < .05$  and the value of  $R^2 = .456$ , it was evidenced that if there is a medium incidence by electronic government in administrative processes.

Keywords: advocacy and digital platform

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchos países en el mundo su moderna herramienta de trabajo es el internet, que a lo largo de los años ha cortado muchas barreras de comunicación entre las ciudades en el mundo, logando facilitar el comercio y la comunicación de forma moderna, sencilla y apropiada, accediendo a la comunicación entre empresarios a través del internet, para lo cual hacen uso de diferentes plataformas virtuales. En ese mismo sentido es que actualmente las TIC, son utilizadas por las instituciones públicas más aun en los gobiernos municipales de todas las naciones y en particular América Latina, ubicándose Perú entre uno de ellos, utilizando las TIC para optimizar las labores de la gestión pública con el fin de mejorar y brindar una adecuada comunicación.

Cumana, y otros (2018) puntualizaron que: Actualmente se observa que se está aplicando el gobierno electrónico como medio de comunicación entre todas las entidades del estado, por medio de los diversos departamentos que brindan atención de las solicitudes del público en diversos trámites (p.4). Es por ello, cuando se utilizan diversas herramientas de gestión, la mayoría de las instituciones del estado. De manera similar, según el autor de Carreño (2018) dan a conocer en su investigación, que la aplicación del gobierno electrónico en diversas naciones ha priorizado gobernar a través de la realización de trabajos en función de superar todas las barreras en cumplimiento de las metas planteadas en relación al gobierno, la empresa y universidad. Del mismo modo, Del Peso (2017) dio a conocer que, en la actualidad está presente la brecha corta con el gobierno y la población, permitiendo dar la oportunidad de hacer de conocimiento y dar continuidad a las gestiones administrativas que se están realizando en curso. En ese mismo sentido según Pont (2018) dio a conocer que, las instituciones públicas, como también las administraciones, están en diversos escenarios caracterizados por estar marcados en la crisis económica (p7).

En el contexto de la entidad pública de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, el problema que se observa es muy frecuente debido a que varias veces existe demora en la atención al público para solicitar un requisito o realizar algún trámite, para esto como alternativa del problema, en cierta medida ha realizado la instalación de las TIC, teniendo como alternativa de solución que el servicio que se ofrece tenga mayor calidad. En la presente investigación se ha



basado teniendo en cuenta los documentos normativos que están dados por una ley sobre el acceso y transparencia de la información que es pública, la cual fue requerida el día 2 de setiembre del 2003, donde se establece ciertas normas en cuanto a la publicación de la información permitiendo una estrecha relación horizontal con la población usuario de la municipalidad, de forma activa, donde se le pueda ofrecer un adecuado servicio con mejor calidad a través de una plataforma que permita realizar los trámites documentarios y pagos con mejor transparencia y rapidez reduciendo el tiempo de atención.

Por consiguiente, en el 2006 fue promulgada la Ley 27806, la cual fue publicada por el estado peruano, para su posterior aplicación en las instituciones públicas del estado peruano y de forma progresiva vaya siendo aplicada en busca de optimizar los servicios que brindan las instituciones públicas a través del servicio online el cual ofrezca comodidad cuando se solicita algún trámite por parte de los usuarios. Se puede aseverar que coexisten diversas herramientas las cuales puede llegarse a implementar logrando ofrecer buena calidad de servicios públicos y esto a través del gobierno electrónico, para ello se realizara un estudio con el fin propósito de conocer los resultados o las posibles reacciones, según a la (Comisión Europea, 2018). Puntualiza que el gobierno electrónico está ofreciendo a los usuarios mayor capacidad de interactividad para el acceso al servicio que solicitan información, agilizando los pagos y tramites que realicen en el portal web que ofrecen las instituciones.

En la investigación es oportuno realizar la formulación del problema, para lo cual se consideró en problema general a través de una interrogante: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?, como problemas específicos: el primero ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la planeación de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?, segundo ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020? Tercero: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la Municipalidad Provincial de Ayabaca,2020? Cuarto: ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en el control de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?, por consiguiente es necesario justificar la parte teórica del estudio, para saber más a fondo de la incidencia de la primera variable gobierno

electrónico con la variable de los procesos administrativos, estos resultados saber a través de aplicación de las diversas teorías encontradas y que se han tenido en cuenta y que guardan relación con las variables planteadas, y teniendo en cuenta los conceptos que se han utilizado, ayudó a tener de forma precisa y clara como la primera variable mantiene relación con los procesos administrativos que se plantean, Bernal y Sierra (2017).

Respecto a justificación del estudio en lo teórico, se está buscando saber más sobre la incidencia que mantiene el gobierno electrónico con los diferentes procesos estratégicos, enfocado a la aplicación de diferentes teorías que guardan cierta relación con las variables planteadas, así como también permite tener en claro lo que el gobierno electrónico, también permite tener en más en cuenta tener una perspectiva más clara en cuanto al gobierno electrónico dentro del proceso administrativo Bernal y Sierra (2017).

Con respecto sobre justificación práctica del estudio realizado, se tuvo en cuenta investigaciones pasadas las cuales nos brindan muchos conocimientos para el cuales en un futuro se puedan aplicar permitiendo que los usuarios sean beneficiados y por último en la justificación metodológica, se ha pretendido dar cumplimiento a los objetivos planteados, para esto se aplicó un adecuado instrumento para la recolección de la información continuamente procesarlas, después hacer de cumplimiento sobre las reglas científicas, y para el levantamiento de la información es necesario de un software a través de SPSS.

En la investigación se planteó los siguientes objetivos, primero Determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020: el primero Explicar la incidencia del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020, el segundo: Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la Municipalidad provincial de Ayabaca, 2020, tercero: Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la MPA, 2020, cuarto: Identificar la incidencia del gobierno electrónico en el control de la MPA.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación a nivel internacional. Según en el estudio de Reyson (2018) como objetivo principal fue aplicar el gobierno electrónico para aumentar la productividad en las entidades públicas. Fue un estudio comparativo con los países de América del sur, de nivel comparativo con tipo básico, trabajó con 120 personas como población de estudio, trabajo presentado en Universidad Complutense de Madrid, para la obtención del grado académico de doctor a tener su conclusión de que el 38.8 % es respecto al valor de valoración con la corrupción y como el desarrollo de gobierno electrónico influye, lo cual presentó como coeficiente positivo en la correlación con 0.623 de baja confiabilidad, con esto quedó verificado que existe una estrecha relación de la planteamiento de las variables las cuales mantienen un bajo nivel de confiabilidad, a esto se complementó respecto a la opinión de Vargas (2017) donde da a conocer que el gobierno electrónico está ofreciendo varias ventajas para la población en general, quedando demostrado en un 56% de efectividad sobre el ritmo de control en la gestión, su acceso es de forma sencillo, muchos usuarios se les permita hacer uso de la información de manera adecuada esto a favor de brindar un mejor servicio de plataforma digital a ciudadanía.

Según Casas (2018) en su investigación, planteó como objetivo conocer los procesos del gobierno electrónico aplicados el distrito federal de México en la agencia federal, 2015, presentada para la Universidad Autónoma de México, tesis de obtención de grado magister. Comprendido como un estudio cualitativo con nivel descriptivo, concluyendo que el estado debe reglamentar a través de normas el adecuado uso de las TIC, para que permanentemente se realice actividades de capacitación para los profesionales que desempeñan cargos importantes en las áreas de las Instituciones del estado, de esta forma se forman grupos multidisciplinarios, impulsando un mejor sobre la agenda digital de entidad.

Según Gómez (2017), en el estudio denominado, incrementar el gobierno electrónico para su implementación en el gobierno local de Argentina, estudio realizado para lograr el grado de magister, publicada a través de la Universidad de Buenos Aires, planteando el objetivo inicial que es analizar las iniciativas por parte del gobierno local para aplicar el gobierno electrónico, esta investigación fue de tipo cualitativo, donde se realizó la interpretación, teniendo como resultados

que la globalización que se vive actualmente ha permitido implementar nuevas gestiones en cuanto a la modernidad haciendo usos de las TIC, permitiendo que la gestión Municipal sea moderna y eficaz.

Según Flores (2018) en su investigación: Orden administrativo y gestión institucional, Jinotega, en virtud de obtención del grado de maestro, esta investigación fue expuesta para la Universidad Nacional Autónoma en la ciudad Nicaragua. Planteado como primer objetivo identificar los procesos en la región realizados en la administración de la cooperativa COPROABAS Jinotega, estuvo basado en la teoría de Díaz (2017), que considero como base a los procesos administrativos, para la continuación en las etapas realizadas en la práctica de servicio y administrativa.

En la investigación de Escobar y Vicuña (2017) el estudio estuvo basado en implementar el gobierno electrónico e influencia en las áreas de las entidades públicas de Ecuador, esta investigación estuvo basado en resultados, fue realizado para obtener el grado de magister, se aplicó un paradigma de gobierno de tecnologías de la información el cual se aplicó a diversas instituciones públicas del estado ecuatoriano, este estudio utilizó como instrumento el cuestionario esto permitió recoger información precisa en sitio, para posteriormente hacer la interpretación a través de cuadros estadísticos, como resultado que los jefes no tienen en cuenta las diversas direcciones tecnológicas, por falta de seriedad y el insuficiente conocimiento en cuanto a las tecnologías de la información.

En las investigaciones encontradas a nivel nacional según el autor Simón (2018), su investigación planteó como objetivo identificar los elementos que pueden intervenir en la aplicación del gobierno electrónico, los cuales influyen en la Administración pública de la municipalidad en el distrito Yanacocha 2017, el estudio desarrollado es no experimental, nivel correlacional, se consideró como población para el estudio de 80 usuarios, la investigación concluye que la primera variable tiene alto índice de incidencia con la segunda variable, el estudio se ha desarrollado con los datos recabados del año 2017, los resultados obtuvieron como resultado de 0.0496, esto permite conocer sobre la gestión pública la cual es dependiente de ciertos factores externos e internos, también se obtuvo el resultado del 57.3% indicando que la gestión pública es dependiente sobre la

aplicación correcta del gobierno electrónico.

Según el estudio encontrado correspondiente a Católico y Martínez (2018) dieron a conocer que el uso de las TIC, están proporcionando mejores estrategias que estas puedan ser utilizadas por las entidades públicas para mejorar la comunicación con todos los usuarios, a través de los diversos medios de comunicación e información, haciendo que la gestión pública sea efectiva y eficiente para prestar buen servicio a los ciudadanos. De manera similar según el estudio de Chucuya (2018) denominado aplicación del gobierno electrónico para mejorar la gestión municipal de Chacuito, 2017, el estudio desarrollado se aplica un diseño no experimental, por ser de tipo básico, siendo correlativa, la investigación fue presentada en Universidad Nacional de Altiplano, desarrollada para obtención del grado de maestro, se consideró a 90 personas como población de estudio, teniendo como conclusión que, el plan propuesto sobre el gobierno electrónico para obtener una buena gestión municipal, el análisis del resultado indica un 56% brindan su aceptación. En tal sentido se observa que aplicando el modelo de gobierno electrónico existen muchas mejoras para el trámite documentario a través de mesa de partes, también para los comprobantes de pago, el funcionamiento adecuado de caja a través de la web son operativos, concluyendo que actualmente las diversas consultas que se realizan por la página web son más rápidas y sencillas de realizar en comparación de atención tradicional que se realizaba.

En su investigación Estrada (2018) planteó el objetivo que fue Identificar la gestión municipal para incrementar la participación ciudadana en la Municipalidad de Cotabambas periodo 2015-2018, la investigación fue expuesta para la Universidad San Antonio Abad en el departamento del Cuzco, para la obtención del grado de magister, estudio aplicativo, de diseño no experimental debido a que no se manipuló ningún dato de las variables, con nivel correlacional, se consideró como muestra a 80 usuarios, llegando a concluir que para la gestión municipal sea adecuada hace falta de instrumentos para la planificación, los cuales recién se están incorporando, es así que se demuestra que la gestión municipal no se enfoca con lo planteado tanto de manera interno como externa.

De acuerdo a la investigación de Huamán (2018) explica que la relación entre la participación vecinal y la gestión municipal en cuanto a la percepción de

la población representados por la municipalidad de Chilca 2018, arrojo un resultado en tanto negativo debido a la correlación fue de 0,376, el cual su nivel de significancia es menor de 0, 049 y 4.79, debido porque existe adecuada eficiencia para realizar una gestión municipal en favor para la participación de la población. También se afirma que coexiste la correlación moderada debido a que falta realizar y ejecutar actividades para la gestión municipal.

En cuanto a las teorías encontradas respecto al gobierno electrónico, se menciona a Cardona (2017) quien precisa que, los gobiernos están tomando la iniciativa para implementar ciertas estrategias con el fin de lograr modernizar el sistema en el cual se brinda servicios para esto se plantea 4 fases para los diferentes gobiernos que continuamente muestran crecimiento económico en el país: el gobierno electrónico y sus componentes son integración vertical, transaccional, integración horizontal y catalogación (p124), por ello las municipalidades es necesario la actualización al cambio tecnológico que se presenta con el fin de brindar una mejor atención al usuario que sea oportuna según a los recientes avances tecnológicos .

De manera similar según Laos (2017) dio a conocer que la actual aparición de la aplicación sobre el gobierno electrónico, muestra cierta relación con la forma de gobernabilidad de los países, lo cual se exterioriza por la forma en la que se puede tomar decisiones en las diferentes localidades donde constantemente están promoviendo la comunicación con los usuarios que hacen uso de los servicios de las instituciones públicas del gobierno (p. 13). Los gobiernos basados en las tecnologías de la información, actualmente están brindando servicios con mejor calidad de las plataformas para los usuarios, y para llegar a concretarlo se debe realizar bajo un estamento de gobierno para optimizar y poder ofrecer un servicio adecuado a la población, permitiendo y dando facilidades a que los ciudadanos puedan cumplir con las leyes que les obligan.

Por otro lado, según Esteves (2017) precisó que por medio del gobierno electrónico se puede llegar a optimizar la administración pública, permitiendo que la prestación de servicios sea mejor a través de Internet, mejorando la interacción entre los usuarios y las entidades del gobierno de esta forma incrementa la confianza de las entidades y los ciudadanos (p. 21). Se requiere la transformación de la administración pública para que los servicios se brinden de forma electrónica

haciendo consultas desde cualquier parte sin necesidad de ir a una oficina. Dicho esto, se complementa según Católico y Martínez (2018), hicieron de conocimiento que el gobierno electrónico en los años recientes, ha llegado a tener bastante relevancia en los diferentes sectores públicos permitiendo ser muy eficientes en cuanto a la atención de los usuarios (p. 49), en tal sentido se afirma que las TIC ayudan a las entidades públicas a ser más eficientes, permitiendo tener mayor fluides que se brinda a la población en general.

Según Kaufman (2017) indica que los gobiernos actuales su proyección está enfocada en incrementar los procesos para realizar una mejor atención a los usuarios, permitiendo de esta forma enfocar que los servicios de las entidades públicas estén en unión del cumplimiento de las diferentes necesidades e intereses, esto en soporte de las TIC. (p. 4). Ofrecer los servicios a usuarios, desde cualquier parte de la ciudad, permitiendo acceder para solicitar los diferentes servicios según a las necesidades, en tal sentido en aporte la PCM publicada en el año 2015 planteó que el estado tiene la necesidad de hacer uso del gobierno electrónico permitiendo que a través de las tecnologías se vuelva moderno permitiendo atender a muchos usuarios (p, 12). Por consiguiente, según Binimelis (2017), hace referencia que es de suma importancia y necesario la utilización de las TIC en todo el mundo ya que permite generar desarrollo sostenible y socioeconómico de las naciones, de esta forma el gobierno electrónico es necesario para incrementar la productividad de alguna entidad.

En la primera dimensión: Información, según a Cardona (2017) conceptualizó que los portales web cuando se inician utilizan una página principal, la cual tienen enlaces de muchas otras nuevas páginas donde se observan muchos servicios, con diferentes informaciones gubernamentales de las diferentes áreas de gobierno municipal (p. 26). Las TIC es necesario implementarlas para las entidades del estado, debido a que debe mostrarse la información más importante en la plataforma para que pueda ser accesible para la utilización de los servicios que se brinda. Por consiguiente, según Criado y García (2018) puntualizó que las TIC son fuentes de innovación en los tiempos actuales ya que han permitido facilitar el acceso a la información de manera fluida (p. 10) en ese sentido se entiende que el gobierno electrónico ayuda a informar a los usuarios comunicando sobre los temas importantes de la gestión municipal que se

desarrolla.

Respecto a la segunda dimensión de Interacción, según a Cardona (2017) las páginas web para mantener la seguridad de los usuarios es necesario de contraseñas para mantener protección de los documentos (p. 27). Según al autor la seguridad para las páginas web es de suma importancia ya que a través de una contraseña se puede guardar los contenidos de trabajos evitando que otras personas ingresen y puedan causar daño a la municipalidad. Según a Carrillo y Aponte (2017) en su teoría la interacción está dividida por el intercambio de varios interlocutores por sus mensajes, los usuarios realizar ciertos intercambios lo que se dice y como lo están diciendo (p. 13). De esta forma se demuestra que el intercambio verbal y la interacción social de los grupos de trabajo de las Municipalidades debería haber la manera que se pueda realizar a través de correos electrónicos de los trabajadores o también por medio de la comunicación directa o personal manteniendo una buena comprensión entre los compañeros. Del mismo modo según Pando y Fernández (2016) hacen de conocimiento que los correos electrónicos es un indicador para interactuar en la realidad que se vive en tiempos actuales lo cual también es una manera de comunicarse con la municipalidad, entre los vecinos y redes sociales (p. 12).

En la tercera dimensión planteada transacción según al autor Cardona (2017) en esta fase se emplea ciertas condiciones que utiliza la página web para brindar varios tipos de servicios a través de la plataforma, permitiendo realizar algún trámite como el pago de los impuestos, licencias y otras de manera confiable (p. 25). Cuando se trata sobre pagos el manejo del dinero se debe realizar de forma segura priorizando que las transferencias de desarrollen adecuadamente. Según Unceta y Peña (2020) dan a conocer sobre las actitudes de los usuarios sobre la nueva forma del uso de estas herramientas de comunicación por las cuales se transfieren los conocimientos (p. 7). Por lo expuesto Vásquez y Sánchez (2019) dieron a conocer que la transacción es una herramienta que permite realizar diferentes tramites de forma electrónica, haciendo consultas de deudas, pagos electrónicos y diferentes tramites en línea (p 13).

Respecto a la cuarta dimensión integración según a Cardona (2017) se basa en ofrecer gran cantidad de tipos de servicios por medio de la atención en



una sola oficina, ofreciendo para que la población que hace uso puedan acceder a la plataforma y tener acceso a todos los servicios que brinda la municipalidad y el usuario pueda requerir (p. 28). En este sentido se puede entender que los usuarios pueden hacer uso de la plataforma a través del portal web haciendo pagos con respecto a las entidades del estado, respecto a Pérez y Others (2018) aquí hace referencia que entidades publicas se ven en la obligación y con necesidad para ofrecer información de manera directa permitiendo transparentar y optimizando los procesos y servicios (p. 5)

En la quinta dimensión de participación ciudadana según el autor Cardona (2017) define como fase en la cual el usuario participa de los eventos democráticos interactuando con el gobierno eligiendo a un candidato en representación (p. 29). En la participación de la población los procesos gubernamentales están presentes a través de las TIC para el ciudadano en bien del desarrollo del país. Según Ruvalcaba (2017), por medio de la revista científica nos dice que la participación ciudadana es de suma importancia que deben tomar en cuenta los gobiernos locales a través de las TIC para que la población pueda participar.

Segunda variable procesos administrativos en concordancia con Bernal y Sierra (2017) nos contextualiza los diferentes pasos para lograr adecuadas la soluciones respecto a los problemas en cuando a la administración para lo cual se basa en conocimientos, procedimientos y estrategias enfocadas respecto a la dirección, organización y el control del área (p. 17). Cuando se inicia un proceso de administración se realiza en función teniendo en cuenta a las actividades programadas con el propósito de cumplir cabalmente con las reglas ya establecidas. Según a la teoría de Chiavenato (2016) define un proceso diciendo que el responsable a su cargo, tiene que ir cumpliendo con las actividades haciendo uso de los recursos humanos con los que se asignó, relacionados con la dimensión de organización, planificación, control y dirección (p.44) con la definición del autor, las ejecuciones de las actividades están relacionado con la responsabilidad de las demás áreas para lograr con los objetivos. En tal sentido según Robbins y Coulter (2017) definieron el cumplimiento de las actividades implica la coordinación eficiente con las personas relacionadas e involucradas (p. 22) es un proceso que está orientado en constantes cambios para el logro de los

objetivos planteados. También según a Ruiz (2017) existen ciertos grupos de integrantes que están orientados a la ordenación para implantar nuevos cambios (p. 102) con esta apreciación se contextualiza donde la administración está enfocada y direccionada al cumplimiento de las metas aplica ciertos conocimientos para lograr los objetivos. Con respecto a la teoría de, Hernandez (2019) nos define que, la administración es la consecución práctica y teórica donde se desaparece ciertas improvisaciones para el desarrollo en la investigación (p. 02) para la consecución de los procesos se tiene en cuenta los esquemas sistematizados logrando orientar lo que posteriormente se realizará. A esto según Ramos (2016) manifiesta que, en la gestión municipal se establecen ciertas políticas en varios aspectos con la finalidad de incrementar la economía aumentando beneficio a la población (p. 46).

En la primera dimensión que es la planeación según los autores Bernal y Sierra (2017) es un conjunto de procedimientos el cual contempla estrategias y metas que deben implementarse para lograr el objetivo (p. 53) en este proceso se toman decisiones en función a los objetivos a los que se quiere alcanzar en largo plazo fijando de forma clara las funciones que se van a llevar a cabo por parte de cada uno de los trabajadores. De igual importancia según Gutiérrez y Mendoza (2017) definieron que, en una organización se encuentra en la necesidad de tener todo planificado en varios ámbitos para llevar el control y no tener la incertidumbre de que pueda pasar algo fuera de lo establecido. La planeación desde tiempos atrás es muy utilizada para dar cumplimiento en tiempos determinados los objetivos que se plantean por parte de la municipalidad. Según Torres (2019) contextualiza que, por medio de la planeación se estable las metas, los objetivos, prioridades, las estrategias y también se determina las responsabilidades, tiempos y mecanismo de ejecución (p. 9), de igual forma según Montoya y Boyero (2018) consideran que, las organizaciones tienen que estar relacionadas y orientadas al direccionamiento estratégico dentro de la institución teniendo una visión ambiciosa delo que se quiere llagar (p. 9) las instituciones tienen la necesidad de tener una adecuada organización donde la visión pueda ser precisa y se llegue a cumplir con los objetivos.

Para la dimensión en cuanto a la organización de acuerdo a la teorías de los autores Bernal y Sierra (2017) definen que, dentro de un proceso para llevar a

cabo debe estar en función a los diferentes puestos de trabajo para que cada uno de los trabajadores tengan funciones específicas y puedan cumplir (p. 53) se realizan conforme a la disposición que se deben cumplir las actividades según a lo planificado, según Chiavenato (2016) contextualiza que, a través de una fase se debe realizar el ordenamiento estructurando el talento dentro de la organización manteniendo comunicación y empatía con los colaboradores (p. 229), es necesario establecer puestos de trabajo donde el personal que lo ocupa pueda cumplir con las funciones específicas y pueda desenvolverse, esto lo complementa Amado y Mendoza (2017) lo definen, como proceso en el cual comprende actividades que se priorizan con el fin de obtener la mayor productividad sacando el mayor provecho (p. 9).

En la tercera dimensión planteada dirección según a la teoría de los autores Bernal y Sierra (2017), es un conjunto de acciones que están relacionadas con el liderazgo y la motivación orientadas para permitir solucionar ciertos problemas, así como también conflictos que se presentan (p. 249). En ese sentido esta dimensión está orientada en marchar de forma relacionada con el liderazgo y la motivación, liderando con capacidad para tener un mejor manejo del personal para poder supervisar cada una de las actividades y trabajo que realizan. De forma similar según Robbins y Coulter (2017) definen que, es un periodo en el cual los trabajadores trabajan en función del beneficio de la organización cumpliendo con ciertas estrategias y normas (p. 280), se entiende que los colaboradores deben realizar su trabajo tomando en cuenta la responsabilidad de acuerdo a las funciones logrando que se cumplan con los objetivos planteados por la institución. Por otra parte, de acuerdo a Marín y Atencio (2017), contextualizaron que, la direccionalidad es la consecución de las metas que se quiere llegar del esfuerzo de los colaboradores, es con lo que se pretende lograr mayor productividad (p. 13), se enmarca en la realización de las actividades orientadas según a la función que se cumple. De igual importancia según Moreno y otros (2018) la dirección está orientada para lograr ciertos objetivos a través de forma integrada que se lleva a cabo (p. 6) todas las actividades que se plantean deben estar direccionadas en la mejor consecución y cumplimiento de los objetivos principales en la entidad.

Respecto a la última y cuarta dimensión control, según las definiciones de

los autores Bernal y Sierra (2017) es una función de la administración que está enfocada a medir y evaluar la información del desempeño que muestra cada trabajador (p. 267). El control es cierto rol que desarrollan los gerentes en las organizaciones donde a través de ello es una herramienta que permite la constante evaluación de los procesos que se realizan y de las actividades que ejecuta cada trabajador. En tal sentido según Navarro y Ramos (2016), contextualizaron que, a través del control se puede conocer lo que carece en los diferentes procesos de la organización a partir de ello se puede elegir mejores decisiones para dar cumplimiento a los objetivos del inicio (p. 17). Realizar el control en las organizaciones es indispensable para tener en cuenta sobre el conjunto de actividades que se están realizando esto con el propósito de corregir en su debido tiempo alguna mala ejecución.

Por otra parte, según Robbins y Coulter (2017) el control sirve para verificar que en los procesos se efectúe todo lo programado de acuerdo a lo establecido por la organización (p. 267). Como objetivo principal de llevar un buen control es de los procesos que se realizan se desarrollan de manera adecuada y oportuna según a lo planificado, también realizando cambios de manera oportuna para mejorar el funcionamiento de la entidad. También en el mismo sentido lo complementa Gutiérrez y Católico (2017), según a la revista publicada dan a conocer sobre la teoría de que, el control permite saber, ver y revisar sobre el funcionamiento de las organizaciones indicando que es lo que debe mejorar en la administración (p. 16). De manera similar según Becerra y otros (2019) textualiza puntualizando que, a través del buen control se puede determinar si existe un adecuado funcionamiento en las organizaciones siendo el control importante para desarrollar una mejor gestión.

### III.METODOLOGÍA

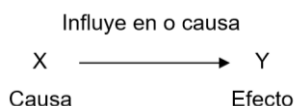
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación:**

El estudio desarrollado fue básico, debido a que estuvo orientado a la comprensión sobre los aspectos observados que los precisan los entes (CONCYTEC, 2018) la cual se tratara de dar respuesta a la problemática conceptual con la exploración realizada de manera verosímil para continuar incrementando los pocos conocimientos que son escasos respecto al gobierno electrónico que en la actualidad se aplica en los procesos administrativos. Por consiguiente, según Behar (2018) puntualiza que a través de una metodología cuantitativa tratando de encontrar la causa (p. 20). También según los autores Hernández y otros (2018) describen que cuando se realiza una investigación no experimental no se permite cambiar libremente los fenómenos solo se procede a realizar el análisis (p.21). los autores nos hacen de conocimiento que cuando existe un diseño trasversal o transeccional se recoge los datos en ese mismo momento los cuales se interpretan en determinado tiempo

##### **Diseño de investigación:**

El estudio desarrollado tiene diseño no experimental, a través de un nivel de correlacional causal, tomando en cuenta la teoría de Hernández y Mendoza (2018) donde contextualizan este tipo de investigación describen todas las posibles relaciones entre las categorías encontradas, los conceptos y también las variables, en cierto tiempo determinado, siempre de acuerdo a la relación causa efecto.



X: variable independiente: Gobierno electrónico

Y: Variable dependiente: Procesos administrativos

#### 3.2. Variables y operacionalización

Definición de Gobierno electrónico.

Según Cardona (2017) en su teoría afirma que el gobierno electrónico es una iniciativa por los estados para tratar de cambiar y mejorar la administración

pública de esta forma se busca brindar un mejor servicio haciendo uso del internet, fortaleciendo la interacción del estado con los usuarios, aumentando mejorar la interacción de los ciudadanos con la entidad pública (p. 23).

#### Definición de procesos administrativos

De acuerdo a Bernal y sierra (2017) en la teoría definen es un aserie de pasos los cuales deben seguirse para obtener resultados solucionando problemas esto a través del uso de diversas herramientas que están basadas en una adecuada organización, planeación, control y una buena dirección (p. 17).

(Matriz de la operacionalización de variables: anexo 01.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

#### Población:

La teoría de Velásquez y Rey (2017) contextualizaron que la población es un conjunto de todo lo observado posible el cual caracteriza al objeto (p. 220)

#### Criterios de inclusión:

En el estudio desarrollado se consideró a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

#### Criterios de exclusión:

Trabajadores municipales que no desean participar en el estudio.

*Tabla 01*

*Trabajadores administrativos de la MPA*

<b>Gerencias que se toman en el estudio</b>	<b>Personal Administrativo</b>
Gerencia Municipal	5
Gerencia de Asería jurídica	4
Gerencia de Promoción de las inversiones y cooperaciones	12
Gerencia de planeación presupuesto y planificación	10
Gerencia de desarrollo social y económico	7
Gerencia de administración y finanzas	9
Gerencia de rentas y administración tributaria	12
Gerencia de desarrollo urbano y rural	11
Gerencia de servicio a la ciudadanía y gestión ambiental	11
Gerencia de transportes tránsito y seguridad social	9
Gerencia de seguridad ciudadana fiscalización y control	8
<b>Total</b>	<b>106</b>

#### Muestra

Según a los autores Hernández y Mendoza (2018) en su teoría contextualizan que es necesario la utilización del cálculo de la muestra para saber la cantidad exacta de la población que participa utilizando la fórmula para poblaciones finitas, siendo el siguiente esquema, esto referente al nivel de confianza del 95 % y sabiendo del margen error del 5%.

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * \alpha + P * q}$$

**Resolviendo:**

$$n = \frac{63 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.005^2 * (106 - 1) + 1.96^2 + 0.05 * 0.95} = 84 \text{ Trabajadores}$$

Luego de aplicar la fórmula se tiene una muestra de 84 trabajadores a los cuales se les aplicará los instrumentos.

**Muestreo.**

Para realizar la investigación, así como la validez externa, se realizó un muestreo con aleatorio simple, el cual según a Hernández y Mendoza (2018), hace de conocer que la población participante debe ser seleccionados mediante un proceso estadístico, donde exista igual número de oportunidad para lograr participar del estudio que se pretende realizar.

**Unidad de análisis.**

En el estudio la unidad de análisis mediante la participación de cada uno de los trabajadores municipales donde se pretende realizar el estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnicas.**

Según a la teoría de Tamayo (2017) para la parte de operación sobre el diseño que la investigación plantea, relacionando condiciones, en función al lugar del cual se recogieron los datos (p. 212), Cuando se realiza el estudio, de acuerdo a lo que recomienda Tamayo se procederá a recoger la información en la Municipalidad Provincial de Ayabaca; también según Tamayo (2017), da a conocer a través de un cuestionario será entregado para el encuestado donde observara una serie de preguntas de acuerdo con los ítems que se ha

estructurado luego procederá al llenado por el encuestado (p. 213). En entrevistado tendrá que responder las preguntas según al cuestionario y las preguntas que necesita la investigación.

#### **Instrumento de recolección de datos.**

El cuestionario será el instrumento utilizado según Carrasco (2017) textualiza una vez realizada la adecuada orientación sobre el proceso del cual van hacer partícipes, se les entregará una hoja la cual contendrá (el instrumento), donde contendrá de forma clara y precisa las preguntas (p. 319). Por otro lado, según Rojas (2017) puntualiza que cuando se hace la entrega de documento el cual contiene preguntas direccionado a ser parte de objetivo de estudio, puede contener preguntas que ameriten respuestas abiertas o cerradas o también que contengan respuesta múltiple o cada investigador lo puede utilizar según a la necesidad o realidad de la investigación.

#### **Validez**

En la investigación los instrumentos fueron validados a través de 03 especialistas, por lo cual han emitido su juicio agregando valor, por medio de la ficha de la evaluación de los instrumentos.

#### **Confiabilidad**

En el estudio desarrollado para lograr el nivel de confianza, se aplicó IBM SPSS V26.5 el cual es un Software estadístico, que ha permitido alcanzar un Coeficiente Alfa de Cronbach =0.836, el cual, si amerita ser confiable para la encuesta de la primera variable Gobierno Electrónico, en ese sentido en los Procesos Administrativos el coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.858 amerita que si es confiable.

### **3.5. Procedimientos:**

En el primer paso se ha realizado la completa validación de los dos instrumentos a través de los criterios de los jueces, esto con el fin de que los instrumentos estén conforme a la población de estudio y tengan la fiabilidad y sean confiables en la aplicación de los mismos.

Como segundo paso se realizó la autorización para la aplicación del estudio en la Municipalidad Provincial e Ayabaca.

Como último paso cuando se verifico todos los requisitos que el instrumento amerite , se procedió a recolección de datos esto a través de la



aplicación hacia la muestra de estudio, lo cual la información se tendrá que procesar a través de una hoja de cálculo de Excel y después se procederá a la tabulación en el programa IBM SPSS V26.5, el cual permitirá todo procesamiento de la información recolectada, después se obtendrá los resultados a través de gráficos o cuadros describiendo cada una de las indicadores en estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Los datos que se recolectaran serán a través de la encuesta que se aplicara a la muestra la cual está conformada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, por medio del cuestionario, la información recolectada será procesada en los programas de Microsoft Excel siempre con la responsabilidad de no tergiversar los datos obtenidos, para después poder representar la información a través de cuadros estadísticos y gráficos de barras de esta forma se podrá tener una mejor interpretación sobre los resultados obtenidos, del mismo modo también se procesara lo descriptivo sobre la investigación con el fin de demostrando por medio una tabla cruzada, con el propósito de lograr dar la respuesta al objetivo por lo cual se ha planteado el estudio.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En la investigación se está respetando las diferentes literaturas que se presentan llevando el citado de las diferentes fuentes a la cuales se han recurrido para que sea posible la investigación. La población objetivo de estudio se ha mantenido en completo anonimato en reserva de sus datos personales, también los documentos utilizados y los resultados que se obtendrán de las técnicas aplicas se mantendrán en reserva para no revelar hacia terceras personas y por ultimo los resultados de la investigación son completamente veraces debido a que o hubo alteración.

## IV. RESULTADOS

### Niveles del gobierno electrónico.

En esta investigación para saber el nivel del gobierno electrónico, a 84 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, se les aplicó el cuestionario.

*Tabla 2*

<i>Gobierno Electrónico</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
<i>Bajo</i>	<i>10</i>	<i>8.0</i>
<i>Medio</i>	<i>56</i>	<i>78.1</i>
<i>Alto</i>	<i>18</i>	<i>13.9</i>
<i>Total</i>	<i>84</i>	<i>100.0</i>

*Fuente: data generada de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.*

### Interpretación

En esta tabla 1 presentada del Gobierno Electrónico, se observa el 78.1 % representa un nivel medio, el 13.9 % se encuentra en el nivel alto, con un 8.0 % está representado el nivel bajo.

### Niveles en los Procesos Administrativos.

En la investigación para saber el nivel de los Procesos Administrativos, consistió en la aplicación de un cuestionario dirigido para 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

*Tabla 3*

<i>Gobierno Electrónico</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
<i>Bajo</i>	<i>4</i>	<i>4.4</i>
<i>Medio</i>	<i>48</i>	<i>69.3</i>
<i>Alto</i>	<i>32</i>	<i>26.3</i>
<i>Total</i>	<i>84</i>	<i>100.0</i>

*Fuente: data generada de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.*

### Interpretación

En esta tabla 2 presentada de los Procesos Administrativos, se puede observar que 69.3% representa el porcentaje medio, en el 26.3 % representa el nivel alto y mientras solo el 4.4 % representa el nivel bajo.

### Nivel del Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos.

En la investigación para conocer estos niveles del Gobierno Electrónico con los Procesos Administrativos, fueron necesarios aplicar 84 cuestionarios a los trabajadores administrativos que diariamente realizan actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Tabla 4

GOBIERNO ELECTRÓNICO								
PROCESOS	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
ADMINISTRATIVOS	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	33.3	9	9.5	0	0.0	10	8.0
Medio	3	66.7	35	85.3	18	61.1	56	78.1
Alto	0	100.0	4	5.3	14	38.9	18	13.9
Total	4	100.0	48	100.0	32	100.0	84	100.0

### Interpretación

En la tabla 3 presentada es sobre el Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos, se tiene como resultado que el nivel medio es de 78.1 % eso quiere decir que un nivel alto en comparación con los demás, con el nivel alto solo representa un 13.9 %, pero el nivel bajo tiene menor representación con el 8.0 %.

## Los niveles de la relación entre ambas variables el gobierno electrónico y los procesos administrativos.

Para obtener los resultados entre la relación de gobierno electrónico y los procesos administrativos, se aplicó dos tipos de cuestionarios uno para cada variable conformado por 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Para obtener más resultados precisos se aplicó la prueba de Normalidad de Kolmogoroy-Smirnov (Anexo 2: La prueba de normalidad sobre la distribución de los datos para determinar sobre el uso del coeficiente de la correlación), se puso determinar a través del coeficiente de la correlación de Spearman con el fin de obtener una adecuada distribución de datos.

*Tabla 5: resultado de la medida de la correlación de Spearman de la variable gobierno electrónico y los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ayabaca.*

<i>2 variables</i>	<i>Medida de la Correlación de Spearman</i>	<i>La significación estadística</i>
<i>Gobierno Electrónico y los Procesos Administrativos</i>	<i>.714**</i>	<i>.00 &lt; .01</i>

*Nota: \*\* = significativo al nivel 0.01*

### Interpretación

En la tabla 4 para poder determinar la relación que existe entre la variable Gobierno Electrónico y la Variable Procesos administrativos, se observa un coeficiente  $Rho = .714$  el cual es positivo medio y un  $p\text{-valor} = .00 < .01$  el cual es muy significativo, esto indica que, a mayor incremento de los niveles de la Variable Gobierno Electrónico, también incrementarán los niveles en la Variable de los Procesos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Tabla 6: resultado de la correlación de Spearman de las dimensiones de la variable gobierno electrónico con las dimensiones de los procesos administrativos, en la Municipalidad Provincial de Ayabaca 2020

Para tener la comprobación de la relación que existe entre las dos variables gobierno electrónico y los procesos administrativos se han aplicado dos tipos de cuestionarios con 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

<i>Dimensiones</i>	<i>Medida de la Correlación de Spearman</i>	<i>La significación estadística</i>
<i>Información del gobierno electrónico con la planeación de los procesos administrativos</i>	<i>.514**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Información del gobierno electrónico con la organización de los procesos administrativos</i>	<i>.0115</i>	<i>.18&gt;.05</i>
<i>Información del gobierno electrónico con la dirección de los procesos administrativos</i>	<i>.191*</i>	<i>.02&lt;.05</i>
<i>Información del gobierno electrónico con el control de los procesos administrativos</i>	<i>.292*</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Interacción del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos</i>	<i>.439**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Interacción del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos</i>	<i>.242**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Interacción del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos</i>	<i>.348**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Interacción del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos</i>	<i>.309**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Transacción del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos</i>	<i>.200*</i>	<i>.24&gt;.01</i>
<i>Transacción del Gobierno electrónico con la Organización de los Procesos Administrativos</i>	<i>.153</i>	<i>.04&gt;.01</i>
<i>Transacción del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos</i>	<i>.518**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Transacción del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos</i>	<i>.222**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Integración del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos</i>	<i>.101</i>	<i>.24&gt;.05</i>
<i>Integración del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos</i>	<i>.170*</i>	<i>.04&gt;.05</i>
<i>Integración del Gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos</i>	<i>.297**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Integración del gobierno electrónico con la Control de los procesos administrativos</i>	<i>.375**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Planeación de los procesos administrativos</i>	<i>.132</i>	<i>.12&gt;.01</i>
<i>Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Organización de los procesos administrativos</i>	<i>.102</i>	<i>.23&gt;.01</i>
<i>Participación Ciudadana del gobierno electrónico con la Dirección de los procesos administrativos</i>	<i>.334**</i>	<i>.00&lt;.01</i>
<i>Participación Ciudadana del gobierno electrónico con el Control de los procesos administrativos</i>	<i>.837**</i>	<i>.00&lt;.01</i>

*Nota: \*\* = significativo al nivel 0.01; \* = significativo al nivel 0.05*

## Interpretación

Según a la tabla 5 se pudo determinar si existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y las dimensiones de la variable procesos administrativos, de estos resultados se observa que la dimensión de planeación tiene un coeficiente de rho = .514 resultado positivo medio y también un p-valor = .00 < .01 valor muy significativo; en la dimensión Organización se obtuvo como resultado un coeficiente rho= 0.115 nulo y un p-valor = .18 >.05 el cual es no significativo, en la dimensión dirección, tiene un coeficiente rho= .191 el cual es positivo pero débil y su p-valor = .02< .05 resultado significativo, y en la dimensión control, como resultado con un coeficiente rho=.29 es positivo pero débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Esto indica que si existe un cierto tipo de relación entre la dimensión información de la variable Gobierno Electrónico y la Planeación de los procesos administrativos.

Para la relación entre la dimensión Interrelación del gobierno electrónico y las dimensiones en los procesos administrativos en la tabla se puede observar, que la dimensión Planeación el coeficiente de rho = .439 positivo débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo; en Organización, un coeficiente rho = .242 positivo muy débil y un p- valor = .00<bases teóricas.

El resultado de .01 que es muy significativo; con respecto a la dimensión de Dirección, tiene como coeficiente rho = .348 positivo débil y un p- valor = .00<.01 muy significativo; y en Control, un coeficiente rho = .309 positivo débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Lo cual evidencia que existe un mayor grado de relación entre la Interacción del gobierno electrónico y la Planeación de los procesos administrativos. En la relación entre la Dimensión de Transacción del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente rho = .200 positivo muy débil y un p-valor = .24>.01 no significativo; en Organización, un coeficiente rho = .153 positivo muy débil y un p- valor = .04>.01 no significativo; en Dirección, un coeficiente rho = .518 positivo medio y un p-valor = .00<.01 muy significativo; y en Control, un coeficiente rho = .222 positivo muy débil y un p-valor = .00<.01 muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Transacción del gobierno

electrónico y la Dirección de los procesos administrativos.

En la relación entre la Dimensión de Integración del gobierno electrónico y las dimensiones de los procesos administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .101$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.24 > .01$  no significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .170$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.04 < .05$  significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .297$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .375$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Integración del gobierno electrónico y el Control de los procesos administrativos.

En la relación entre la dimensión de Participación Ciudadana del gobierno electrónico y las dimensiones de los Procesos Administrativos se puede observar que, en Planeación se tiene un coeficiente  $\rho = .132$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.12 > .01$  no significativo; en Organización, un coeficiente  $\rho = .102$  positivo muy débil y un  $p$ -valor =  $.23 > .05$  no significativo; en Dirección, un coeficiente  $\rho = .334$  positivo débil y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo; y en Control, un coeficiente  $\rho = .837$  positivo considerable y un  $p$ -valor =  $.00 < .01$  muy significativo. Lo cual indica que, existe un mayor nivel de correlación entre la Participación Ciudadana del gobierno electrónico y el Control de los procesos administrativos.

## Prueba hipótesis.

La formulación de la Hipótesis general

H1: Existe incidencia del Gobierno Electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

Ho: No existe incidencia del Gobierno Electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020

## Estadístico de la prueba

*Tabla 7: Resultado de la prueba de regresión Lineal para determinar la incidencia del Gobierno electrónico en los Procesos Administrativos de la Municipalidad provincial de Ayabaca, 2020.*

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,676 <sup>a</sup>	,456	,452	5,189	,456	113,343	1	84	g,000

Nota: a) predictores (constante), variable de Gobierno Electrónico

## Interpretación

En la tabla 6 presentada ayuda a determinar la incidencia del Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos, se observa un p-valor  $00 < .05$  significativo, el cual indica que el modelo se ajusta, así mismo se tiene un Valor R cuadrado =.45, en base a ello, se obtiene suficiente evidencia estadística para negar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de la investigación, que la Gestión del gobierno electrónico si tiene incidencia en la mejora de los Procesos Administrativos en un 45.6%



### Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 08: Resultado de la aplicación de la prueba de regresión lineal para poder determinar si es que incide el Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,324 <sup>a</sup>	,105	,099	2,657	,105	15,887	1	135	,000

Nota: a) predictores (constante), variable de Gobierno Electrónico

### Interpretación

En la tabla 07 presentada, permite saber la incidencia del Gobierno Electrónico en la Planeación de los procesos administrativos se tiene una significancia mediante p-valor = .00 <

.05 significativo, indicando así que existe un buen ajuste del modelo de influencia, así mismo, en el R cuadrado se tiene un valor = .105, lo cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 10% sobre la Planeación de los procesos administrativos, siendo un valor relativamente bajo.

Tabla 09

Resultado de la aplicación de la prueba de regresión para poder determinar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,588 <sup>a</sup>	,346	,341	2,086	,346	71,393	1	135	,000

Nota: a) predictores (constante), variable de Gobierno Electrónico

### Interpretación

En la tabla 08 para determinar la influencia del gobierno electrónico en la Organización de los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .346, a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 34% sobre la Organización de los procesos administrativos.

Tabla 10

Resultado de la aplicación de la prueba de regresión lineal donde se determina la influencia del gobierno electrónico en la dirección de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,676 <sup>a</sup>	,456	,452	5,189	,456	113,343	1	135	,000

Nota: a) predictores (constante), variable de Gobierno Electrónico

### Interpretación

En la tabla 09 para determinar la influencia del gobierno electrónico en la dirección de los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .456, a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 45% sobre la Dirección de los procesos administrativos.

Tabla 11

Resultado de la aplicación de la prueba de regresión lineal donde se determina la influencia del gobierno electrónico en el control de los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,685 <sup>a</sup>	,470	,466	1,466	,470	119,597	1	135	,000

Nota: a) predictores (constante), variable de Gobierno Electrónico

### Interpretación

En la tabla 10 para determinar la influencia del gobierno electrónico en el control de los procesos administrativos se puede observar un p-valor = .00<.05 significativo, significativo, o cual indica un buen ajuste del modelo, así mismo se tiene un Valor R cuadrado = .470 a partir del cual indica que la Gestión del gobierno electrónico influye en un 47% sobre el Control de los procesos administrativos.

Tabla 12

Resultado de la aplicación de la prueba de regresión lineal donde se determina la influencia de las dimensiones planteadas de la variable gobierno electrónico en los procesos administrativos, de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv Error	Beta	t	Sig
1	(constante)	29,039	4,657		6,235	,000
	Información	-,100	,268	-,040	-,372	,711
	Interacción	,560	,206	,331	2,722	,007
	Transacción	,716	,254	,203	2,824	,005
	Integración	,796	,403	,147	1,976	,050
	Participación Ciudadana	,714	,214	,271	3,333	,001

Nota: La variable dependiente: Procesos administrativos

### Interpretación

La tabla presentada donde se determinó la influencia de las dimensiones planteadas de la variable gobierno electrónico en los procesos administrativos, se observa que en la dimensión de Información se obtuvo un valor de  $p = \text{valor} = .711$  que no es significativo, en la dimensión integración un valor de  $p\text{-valor} = .001 < .05$  lo cual es significativo, para la dimensión transacción tiene un valor de  $p\text{-valor} = <.05$  el cual es significativo y en la dimensión de Interacción de un valor de  $p\text{-valor} = .007 < .05$  lo cual es significativo, en esta interpretación se observa que la dimensión que ha obtenido un alto grado de influencia es la Integración que pertenece a la variable del Gobierno Electrónico para los procesos administrativos obtuvo un valor de  $B = .796$ .

## V. DISCUSIÓN

La investigación desarrollada fue con orientación a determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.

De los resultados que se obtuvieron sobre la incidencia del gobierno electrónico, en los procesos administrativos, se obtuvo el Coeficiente de Correlación correspondiente a  $\rho = .713$ , indica que se encuentra en positivo medio, en ese sentido para el modelo de la regresión lineal, se obtuvo un nivel de significancia =  $.00 < .05$  indicando que es significativo, esto amerita si existe un adecuado ajuste al modelo, con valor R cuadrado =  $.456$  dando a conocer que efectivamente si hay incidencia media en la variable de gobierno electrónico mediante los procesos administrativos, los resultados encontrados en la investigación tienen bastante similitud con el estudio de autor Allauca (2018) teniendo como objetivo planteado lograr tener una influencia del gobierno electrónico sobre la Gestión pública que se desarrolla, de esta forma se evidenció que cuando se utiliza tiene bastante incidencia positiva para los procesos de la transparencia, en el uso de las tecnologías, las evaluaciones y las auditorías que se realizan constante. Por otro lado se encontró bastante similitud con la investigación desarrollada por Goga (2021) en este estudio trata sobre la incidencia del tipo de administración electrónica aplicada en los diversos servicios de la entidades públicas del País de Kenia, el investigador determinó que existe incidencia positiva y bastante significativa, demostrando la importancia en la integración de los datos sobre los recursos humanos respecto a los diversos procesos de la gestión y la transparencia de la información.

En cuanto al primer objetivo planteado específico de la incidencia del gobierno electrónico en la planeación de los procesos administrativos, fue obtenido mediante la aplicación del modelo regresión lineal obteniendo  $.00 < .05$  lo cual es significativa, donde se pudo obtener la incidencia también en base la aplicación del valor R cuadrado =  $.105$  para la dimensión planeación. Por otra parte, según a la investigación realizada por Gonzáles (2020) el estudio

desarrollado fue sobre el gobierno electrónico en los factores que están asociados a este, el investigador logró determinar que para lograr un éxito organizacional es contar necesariamente con todo el apoyo del nivel político, así como el apoyo económico, contando con una adecuada implementación de la infraestructura para lograr formar un adecuado uso de las herramientas que se brindan de manera digital.

Para el segundo objetivo planteado explicar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de los procesos administrativos, se obtuvo como resultado que mediante la aplicación como modelo de regresión lineal se obtuvo una significancia = .00 <.05 lo cual es significativa, la incidencia encontrada fue encontrada mediante el valor R cuadrado =.0346 para la dimensión de planeación de los procesos administrativos, estos resultados están similar a la investigación realizada por Infante (2019) en su estudio hace de referencia que es sumamente necesario realizar la constante capacitación a los trabajadores con el fin de mejorar la gestión municipal para obtener mayores resultados y el personal sea más eficiente.

El tercer objetivo del efecto de la gestión de los gobiernos electrónicos en la gestión de los procesos administrativos, un valor importante  $P = 0.00$  y un cuadrado  $R = .456$ , por lo que la electrónica del gobierno afecta la gestión de los procesos administrativos. En este sentido, es importante tener en cuenta que las contribuciones de la belleza (2020), a través de su investigación sobre el gobierno electrónico, han logrado expresar la importancia de optimizar la electrónica del gobierno, ya que simplificará los procesos. Trabaja y se relaciona con la población con el uso de ello.

En el cuarto objetivo de la influencia de la gestión electrónica del gobierno en el control de los procesos administrativos, se han realizado pruebas de regresión lineal, por medio del valor de  $P$  valioso por un valor significativo de las variables. Efecto de  $R$  cuadrado  $R. = .470$  en la gestión de procesos administrativos. Los resultados relacionados con el estudio son realizados por las paredes (2020) debido al análisis del gobierno electrónico y la relación con los

procesos de desempeño indicaron que, como el sistema de gestión de energía TU, los procesos mejoran las responsabilidades, los fondos y el dinero. Los bienes serán más efectivos.

Con respecto al quinto objetivo específico sobre los efectos de la información para mejorar los procedimientos administrativos, se ha enfatizado que ahorra un mayor nivel de relaciones con la planificación del programa administrativo de las reglas con el valor  $RHO = .514$ . Sin embargo, en la prueba de regresión lineal gana el valor  $P = .711 > .05$  es insignificante y vale la pena  $b = -$ . Indica que no hay efecto de la información en los procesos administrativos.

Con respecto al sexto objetivo del impacto de la interacción en la mejora de los procesos administrativos, es posible evaluar que la interacción ahorra un mayor nivel de relación con la planificación de las reglas. La administración principal de  $RHO$  es de bajo valor  $= 0,439$ . Sin embargo, en la prueba de regresión lineal obtenida el valor de valor  $P = .007 < 0.05$  y el valor  $B = .560$ .

En el séptimo objetivo la influencia de la transacción en la gestión de procesos administrativos, se observó que la transacción salva el nivel. La correlación positiva promedio con el manejo de procesos administrativos según el valor  $RHO = 0.518$ . Mientras que la regresión lineal, verifique el valor  $P = 0.05 < 0.05$  con significado y valor  $B = .716$  se ha obtenido

Con respecto al octavo objetivo específico de integración en la mejora de los procesos administrativos, es comprensible que sea un nivel más alto de la relación entre la integración y el control de los procesos administrativos a través del valor  $\rho$  positivo  $= 0.375$ . Añadido aquí, en la prueba de regresión lineal, un sentido es  $0.05 = 0.05$  y se ha obtenido el valor  $B = .796$ . Estos resultados tienen un cierto nivel de similitud con la búsqueda de Pérez (2017) en el gobierno electrónico y el control de las obligaciones fiscales, ya que ha enfatizado que principalmente niveles de bajo rendimiento, se debe a la resistencia cambiante y sin procesar. En la gestión del sistema de tecnología, así como una tarea y una visión limitadas, es difícil desarrollar procesos administrativos.



Con respecto al novena objetivo sobre la influencia de los ciudadanos que participan en la mejora de los procesos administrativos, ha habido una relación mayor entre la participación y el control de los ciudadanos del gobierno electrónico, obvio en el coeficiente de correlación de RHO = 0.837 positivo. Agregó esto, el valor se obtiene en la prueba de regresión lineal = .001 y valor B = 0.714. Estos resultados son diferentes del estudio realizado por Meléndez (2018) centrándose en el estudio de la relación entre los ciudadanos y el gobierno electrónico, determinando que no existe una relación negativa entre las cuales las variables se deben a la presencia de la experiencia negativa en la adaptación a E. -Gobierno. Sin embargo, está relacionado con el estudio realizado por Fernández (2017) que ha determinado la importancia de implementar las acciones que promueven el apoyo de la organización y la mejora continua de la administración pública, la transparencia y la participación de los ciudadanos. De la misma manera, destacan las contribuciones de Barragán (2019) estudiando actitudes e intenciones sobre el gobierno electrónico y su relación con la participación de los ciudadanos pueden decidir sobre la importancia de que la Organización proporciona un servicio completo para respaldar la utilidad, la facilidad de uso y la atención de La población es el participante en todo el estado.

Asimismo, es importante resaltar que, a través de la teoría del conocimiento de la modelación cuantitativa, este estudio permitió conocer el efecto de la gestión del gobierno electrónico de los procesos administrativos en una ciudad provincial, a través de medidas cuantificables. La Municipalidad Provincial de Ayabaca, cabe señalar que, en función de los procedimientos y el rigor científico utilizado en este estudio, los resultados obtenidos podrían ser el estándar para la investigación aplicada en contextos similares.

## VI. CONCLUSIONES

1. La variable gobierno electrónico presentó alta relación en sentido positivo media con la variable procesos administrativos, esto se pudo evidenciar por el coeficiente de correlación  $\rho = .713$ , en tal sentido, tiene alta incidencia a través del valor  $p\text{-valor} = .00 < .05$  y también con el valor  $R$  cuadrado  $= .456$ , mediante este indicando que el gobierno electrónico está contribuyendo a mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad de Ayabaca.
2. El gobierno electrónico tiene bastante incidencia a través de la dimensión planeación dentro de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, lo cual se evidencia a través del valor  $p\text{-valor} = .00 < .05$  y con el valor de  $R$  cuadrado  $= .105$ .
3. El gobierno electrónico demostró que tiene bastante incidencia con respecto a la planeación dentro de los procesos administrativos que realiza la Municipalidad Provincial de Ayabaca, quedando demostrado a través de valor  $p\text{-valor} = .00 < .05$  y también con un valor  $R$  cuadrado  $0.346$ .
4. El gobierno electrónico ha demostrado que tiene incidencia con respecto a la dimensión de dirección con los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, lo cual se indica a través del resultado del valor  $p\text{-valor} = .00 < .05$  y además del valor  $R$  cuadrado  $= .456$ .
5. El gobierno electrónico se demostró que tiene alta incidencia con la planeación en cuanto a los procesos administrativos que realiza la Municipalidad Provincial de Ayabaca, esto mediante el valor de regresión lineal  $p\text{-valor} = .00 < .05$  y también con el valor  $R$  cuadrado  $= .470$ .

6. La dimensión información mantiene bastante relación en cuanto a los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, esto a través de un valor de coeficiente de relación  $\rho = .439$ , con respecto a la dimensión de planeación de los procesos administrativos, pero con la regresión lineal con un valor de  $p\text{-valor} = .711$  lo cual indica no significativo y por último con un valor de  $B = -.100$  indicando que la dimensión de información no tiene incidencia para mejorar los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad provincial de Ayabaca.
7. Respecto a la dimensión de interacción mantiene un nivel en cuanto a la relación que es positiva a través del coeficiente de correlación  $\rho = .439$  con los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, pero en valor de la regresión lineal su valor  $p\text{-valor} = .05 < .05$  el cual demuestro que no es significativa y cuanto al valor de  $B = -.560$ , esto da a conocer no se ajusta al modelo, pero respecto a la transacción si tiene bastante incidencia con respecto a los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca.
8. En la dimensión de transacción se demostró que tiene una relación positiva a través del coeficiente de correlación  $\rho = .518$  con respecto a los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, pero en el valor de la regresión lineal tiene un  $p\text{-valor} = .005 < .05$  y en el valor de  $B = .560$  no muy alto, pero si indica que la dimensión transacción está contribuyendo a que los procesos administrativos sean eficientes en la Municipalidad Provincial de Ayabaca.
9. En la dimensión de integración se obtuvo un nivel de coeficiente de correlación muy bajo con el valor  $\rho = .375$  respecto a los procesos administrativos que se desarrollan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, pero en el valor de la regresión lineal se obtuvo un valor

de p-valor  $=.05 < .05$  y en el valor de  $B=.796$ , esto permite conocer que no se ajusta al modelo, pero por otro lado se logró determinar que existe incidencia de la dimensión integración con respecto a los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Municipalidad provincial de Ayabaca.

10. Se concluye que la participación ciudadana a través del coeficiente de correlación tiene un valor de  $\rho=.837$  con respecto a los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, en el valor de la regresión lineal se obtuvo un p-valor  $=.001$  y en el valor de  $B=.714$ , esto indica que la participación ciudadana está contribuyendo con los procesos administrativos que se realizan en la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

## **VII. RECOMENDACIONES**

El alcalde y los gerentes de la Municipalidad Provincial de Ayabaca deberían destinar mayor presupuesto para realizar capacitaciones a los trabajadores y usuarios sobre el uso de las diferentes plataformas digitales con las cuales actualmente está brindando atención a los usuarios, con el fin de brindar un adecuado acceso a la información, documentación y hacer seguimiento de los trámites presentados lo cual a través de ello involucrar más la participación ciudadana por parte de la Municipalidad.

Todas las gerencias de la Municipalidad deben asumir más compromiso con la función que desempeñan, para incrementar las capacitaciones hacia todo el personal y usuarios de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, para mejorar las técnicas de aprendizaje en cuanto a las tecnologías de la información el uso y el manejo de las plataformas digitales que brinda con el fin de aumentar la fluidez y el acceso a la información y la agilización de los trámites presentados.

La Sub Gerencia de Informática y Estadística, estar pendiente de la actualización de las plataformas digitales con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Ayabaca, para que la plataforma digital se brinde toda la información necesaria para que aumente la participación ciudadana para el uso y acceso a la información que se brinda.

En los posibles estudios que se puedan realizar sobre el gobierno electrónico en las entidades públicas, la recomendación es que se haga mayor comparación con respecto a la percepción de los usuarios y trabajadores y también con percepción de la participación ciudadana, para identificar el área donde más necesita reforzarse en cuanto a la gestión de la información que se brinda por parte de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

## REFERENCIAS.

- Amado A., Mendoza, B. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Bernal, C., y Sierra H. (2017). *Proceso Administrativo*. (2da. Edición). Bogotá Colombia. Editorial Delfín.
- Becerra, F. Andrade, A. Días (2019), Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador: Magazine Actualidades Investigativas en Educación 18 (2), 132-145.
- Binimelis, H (2017) Electronic government as a technology for social inclusion. Reflections from Social Work: Rev. katálysis vol.20 no.3 Florianópolis set./dez. 2017
- Cardona, D. (2017). Economy or information society, Solavenl magazine School of Business Administration, Universidad Ex ternado De Colombia, I (3): 23-25.
- Casas, R. (2018). *El gobierno electrónico del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2015* (Tesis de maestría), Universidad Autónoma México
- Carrillo, D and Aponte, V (2017) Conceptualization of communicative interaction and its characterization. Med Magazine, vol. 25, no. 2, 2017, pp. 105-116 New Granada Military University Bogotá, Colombia 39
- Carreño, J (2018) *Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico* Revista científica Espacio Vol. 39 (Nº 16) Año 2018 Pág. 32 ISSN 0798 1015.
- Católico, P and Martínez, C (2018) Electronic government in Latin American tax

administrations. Logos Magazine, Science & Technology, vol. 7, no. 2, January-June, pp. 50-65 Colombian National Police Bogotá, Colombia.

Cetre Vásquez, Ángela and Rea Sánchez, Víctor. WEB portals of the municipal GADS and their evolution according to the Ecuadorian Electronic Government. Inclusiones Magazine Vol: 6 num Esp (2019): 312-324

Cumana, W y Marval, W (2018) *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela* (tesis de posgrado) Universidad de Oriente Venezuela.

Criado y García (2018) Electronic government, management and public policies: Current state and future trends in Latin America: Scientific journal Gest. Polit. public vol.22 no.spe México 2018

Chiavenato I. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Chucuya H (2018) *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016* (tesis de posgrado) Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

Del peso (2017) Electronic Government: an approach to the Ecuadorian reality Scientific journal INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 8, 141-154. ISSN 2477-9024.

Escobar, M. y Vicuña, R. (2017). *Desarrollo de un paradigma de gobierno de TIC para las instituciones públicas del Ecuador*.

Esteves J. (2017). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa 40

Estrada, S (2018) *“Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016”* (tesis de posgrado)

Universidad Nacional de san Antonio Abab del Cusco.

Flores., G. (2018). *Proceso administrativo y gestión entidadrial en Coproabas, Jinotega” 2013-2017*, (Tesis de Magister en Gerencia Entidadrial – Matagalpa) Universidad nacional autónoma (Nicaragua).

Gómez, D. (2017). *La implementación de las políticas de Gobierno Electrónico en contextos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina*, (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires.

Gonzales, B y Carbajal, A (2019) Determinants of electronic government in municipalities: Evidence of the Chilean case: University of Santiago de Chile.

Gutiérrez, P y Mendoza R (2017) *Planificación estratégica situacional: Perspectiva de una unidad científica universitaria* Revista Venezolana de Gerencia, vol. 21, núm. 76, octubre-diciembre, 2016, pp. 607-626 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Gutiérrez, R., & Católico, D. (2017). E- control in the entities of the executive branch of the national order in Colombia .16 (42), 553-578. Obtained from <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/1388>.

Kaufman, E. (2017), Theory and Practice of Open Government. Lessons from international experience, IDRC / CRDI-REDGEALC-OEA.

Marin Portilla, Katiuska, Atencio Cárdenas, Edith (2017), Academic Processes – Administrative of the Scientific and Ethical Journal of the Researcher: a case study: Recovered from: [https // www.redalyc.org / article.oa? d =73711121009](https://www.redalyc.org/article.oa?d=73711121009).

Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2018) el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y



la competitividad organizacional: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. pp. 1-20 Universidad Nacional de Misiones, Argentina.

Moreno-Pino, Mayra; García-Vidal, Gelma R (2018) De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos Ingeniería Industrial, vol. XXXV, núm. 3, pp. 255-264 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba.

Navarro, F., & Ramos, L. (2016). Internal control in the production processes of the lithographic industry in Barranquilla. *Equity and Development* (25) 245-267. Obtained from <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/295>.

Pont, J (2018) *Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 16, julio-diciembre, 2018 Instituto Nacional de Administración Pública Madrid, España.

Pérez, and others (2018) *General analysis of electronic government in Mexico Paakat*. Magazine of Technology and Society ISSN: 2016-3607. 42.

Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2015) *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú* (1era, edición) Lima Perú. Editorial: Trille Urbanización La Virreyna, Surco.

Ramos, H. (2016), Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco *Industrial Data*, vol. 15, núm. 1, pp. 35-44 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.

Reyson L (2018) *Electronic government and perception of corruption. A comparative study on their relationship in Latin American countries* (postgraduate thesis Universidad Complutense de Madrid).

Robbins, P y Coulter, M. (2017). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.

Ruiz, J. (2017). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de maestría) Universidad nacional de Trujillo – Huamanchuco – Perú.

Ruvalcaba, E (2017) Citizen participation in the Open Government era. An approach from the scientific publications Magazine of Technology and Society ISSN: 2007-3607 University of Guadalajara Virtual University System México Recovered from: [suv.paakat@redudg.udg.mx](mailto:suv.paakat@redudg.udg.mx).

Simón, W (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* (tesis de posgrado) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco.

Torres, J (2019) Application of the administrative process in the Federal Public Administration of Mexico: Electronic Journal of the Center for Studies in Public Administration of the Faculty of Political and Social Sciences, 43 National Autonomous University of México DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2019.33.70130>.

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

**ANEXOS.**

**Anexo 01: Operacionalización de las variables de estudio**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Cardona (2017) en su teoría afirma que el gobierno electrónico es una iniciativa por los estados para tratar de cambiar y mejorar la administración pública de esta forma se busca brindar un mejor servicio haciendo uso del internet, fortaleciendo la interacción del estado con los usuarios, aumentando mejor la interacción de los ciudadanos con la entidad pública (p. 23).	La variable gobierno electrónico se operacionaliza por las dimensiones de información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos.	Información	Logo	Ordinal
				Mapa del sitio	
				Contacto	
			Interacción	Correo electrónico	
				Formularios electrónicos	
			Transacción	Trámites de línea	
				Certificado digital	
			Integración	Ventanilla única	
			Participación ciudadana	Participación	
				Transparencia	
Colaboración					
Procesos administrativos	Bernal y sierra (2017) en la teoría definen es un aserie de pasos los cuales deben seguirse para obtener resultados solucionando problemas esto a través del uso de diversas herramientas que están basadas en una adecuada organización, planeación, control y una buena dirección (p. 17).	La variable procesos administrativos se operacionaliza por las dimensiones planeación, organización, dirección y control mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos	Planeación	Objetivos	Ordinal
				Fija estrategias para alcanzar	
				Programación de actividades	
				Coordinación de actividades para desarrollo	
			Organización	Determina tareas requeridas	
				Especificar tareas	
				Crear estructura de la organización	
				Establece procedimientos	
				Asigna recursos	
			Diseño de puestos		
			Dirección	Liderazgo	
				Estrategia de comunicación	
				Resolución de conflictos	
				Manejo del cambio	
			Control	Lograr objetivos planeado	
				Evaluación	
Retroalimentación					
Información disponible para la organización					
Medición de nivel de desempeño					

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ayabaca 2020									
Autor: Luis Javier Vegas Pacherez									
Problema	Objetivos:	Hipótesis:	Variables e indicadores						
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la planeación de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Explicar la incidencia del gobierno electrónico en la planeación de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p> <p>Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en la planeación de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p> <p>Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>				<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> <p><b>Malo</b></p> <p><b>16-36</b></p> <p><b>Regular</b></p> <p><b>37-57</b></p> <p><b>Bueno</b></p> <p><b>58-80</b></p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Niveles y rango</b>	
			<b>Información</b>	Logo	1	Ordinal		<b>Malo</b> <b>16-36</b> <b>Regular</b> <b>37-57</b> <b>Bueno</b> <b>58-80</b>	
				Mapa del sitio	2,3				
				Contacto	4				
			<b>Interacción</b>	Correo electrónico	5,6,7				
				Formularios electrónicos	8,9				
			<b>Transacción</b>	Trámites en línea	10,11				
				Certificado digital	12,13				
			<b>Integración</b>	Ventanilla única	14,15,16,17				
			<b>Participación ciudadana</b>	Participación	16,17				
				Transparencia	18				
				Colaboración	20				
			<b>Variable 2: Procesos administrativos</b>						<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> <p><b>Malo</b></p> <p><b>25-57</b></p> <p><b>Regular</b></p> <p><b>58-90</b></p> <p><b>Bueno</b></p> <p><b>91-125</b></p>
			<b>Planeación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>			
Objetivos	1,2	Ordinal		<b>Malo</b> <b>25-57</b> <b>Regular</b> <b>58-90</b> <b>Bueno</b> <b>91-125</b>					
Fija estrategias para alcanzar	3,4								
Programación de actividades	5								
Coordinación de actividades para desarrollo	6								

<p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en el control de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020?</p>	<p>Especificar la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<p>Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<p><b>Organización</b></p>	<p><b>Determina tareas requeridas</b></p>	<p><b>7,8</b></p>			
				<p><b>Especificar tareas</b></p>	<p><b>9</b></p>			
					<p><b>Crear estructura de la organización</b></p>	<p><b>10,11</b></p>		
					<p><b>Establece procedimientos</b></p>	<p><b>12</b></p>		
					<p><b>Asigna recursos</b></p>	<p><b>13</b></p>		
					<p><b>Diseño de puestos</b></p>	<p><b>14</b></p>		
		<p>Identificar la incidencia del gobierno electrónico en el control de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<p>Existe incidencia del gobierno electrónico en el control de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020.</p>	<p><b>Dirección</b></p>	<p><b>Liderazgo</b></p>	<p><b>15,16</b></p>		
					<p><b>Estrategia de comunicación</b></p>	<p><b>17</b></p>		
					<p><b>Resolución de conflictos</b></p>	<p><b>18</b></p>		
					<p><b>Manejo del cambio</b></p>	<p><b>19</b></p>		
					<p><b>Lograr objetivos planeados</b></p>	<p><b>20</b></p>		
				<p><b>Control</b></p>	<p><b>Evaluación</b></p>	<p><b>21,22</b></p>		
					<p><b>Retroalimentación</b></p>	<p><b>23</b></p>		
			<p><b>Información disponible para la organización.</b></p>		<p><b>24</b></p>			
			<p><b>Medición de nivel de desempeño.</b></p>		<p><b>25</b></p>			
<p><b>Nivel y diseño de la investigación</b></p>	<p><b>Población - muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadística a utilizar</b></p>					
<p><b>Nivel:</b> Explicativa</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental-correlacional causal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Está constituida por 106</p> <p><b>Muestra:</b> Esta constituida por 84 trabajadores</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilística aleatorio</p>	<p>Se hizo uso de los siguientes instrumentos:</p> <p>Para la primera variable se aplicó cuestionario.</p> <p>Para la segunda Variable se aplicó cuestionario.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Distribución de frecuencia, tablas de contingencia y figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Según regresión (lineal)</p>					

Anexo 3: Instrumentos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO  
ENCUESTA**

A continuación, encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados al gobierno electrónico. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a la realidad le detenidamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa. Lo se sea más conveniente para usted.

Escala de Likert:

- 1) Nunca, 2) casi nunca, 3) algunas veces, 4) casi siempre, 5) Siempre

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

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Instrumento

## CUESTIONARIO PARA MEDIR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

### Escala de Likert:

1) Nunca, 2) casi nunca, 3) algunas veces, 4) casi siempre, 5) Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>					
1	El gerente en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas					
2	El gerente elabora estrategias para lograr resultados en actividades realizadas a favor de la institución.					
3	La planificación de actividades se realiza buscando estrategias que genera beneficios					
4	Mantienen constante comunicación entre áreas para el logro de resultados de las diferentes actividades que se programen.					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>					
5	Todos los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a las tareas asignadas en base al manual de funciones de la municipalidad					
6	Las funciones de cada área de la municipalidad están específicas y asignadas a las áreas que deben cumplir					
7	La estructura de organización de la municipalidad se demuestra mediante el organigrama funcional que se exhibe en la institución					
8	Todas las actividades de la municipalidad cuentan con procedimientos correspondientes para cada área					
9	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para desempeñarse bien en el cumplimiento de sus funciones					
10	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo al perfil solicitado por el gerente					
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>					
11	El gerente reconoce las virtudes de su personal y los motiva brindándoles felicitaciones públicamente.					
12	Los gerentes de la municipalidad fomentan comunicaciones estratégicas constantes con sus trabajadores con la finalidad de estimularlos					
13	Existe una comisión en la municipalidad para resolver los conflictos que se generan y crean oportunidades luego de la resolución de conflictos					
14	La constante organización mejora el rendimiento y desempeño de los colaboradores					
15	Los gerentes establecen los cronogramas y formas para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido					
	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>					
16	El gerente evalúa el desempeño de los colaboradores, luego de los resultados realiza las recomendaciones.					
17	El gerente garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal en la municipalidad					
18	El personal encargado capacita constantemente a todos los trabajadores referente a sus funciones y recomendaciones para organizarse mejor					
19	Las gerencias y subgerencias manejan los indicadores de gestión que evidencian el estado de los procesos y de la entidad municipal.					
20	Cuentan con registros del rendimiento del personal de todas las áreas.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5:

Prueba De Normalidad de la distribución de datos para la determinación del uso del Coeficiente de Correlación

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Gobierno electrónico	,133	84	,000
Procesos administrativos	,145	84	,000

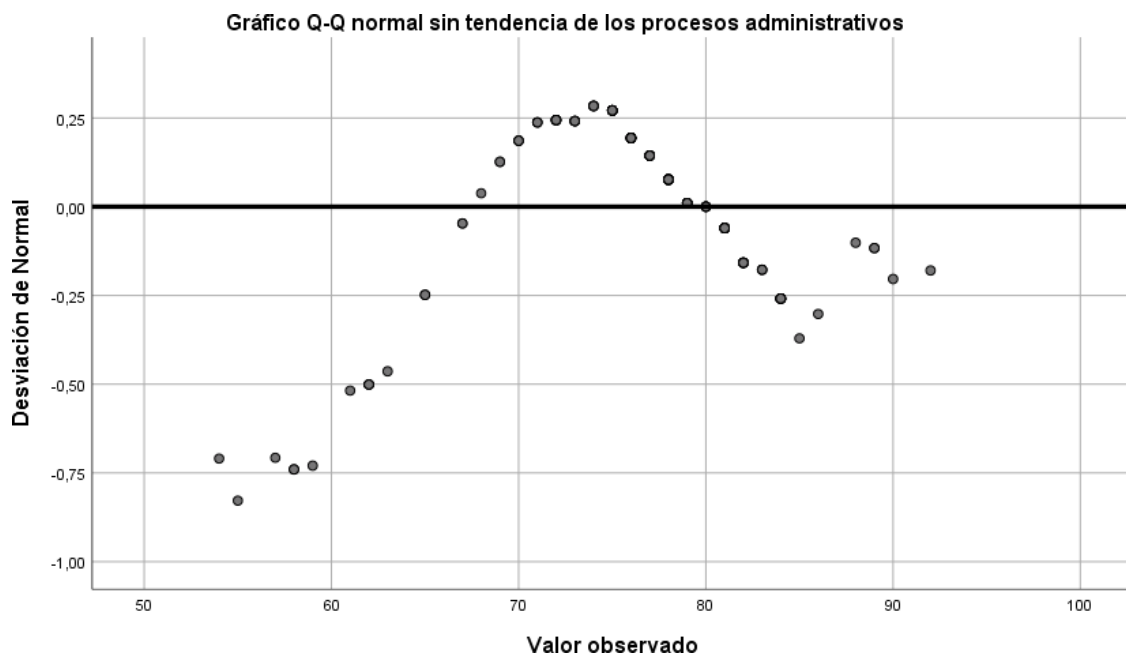
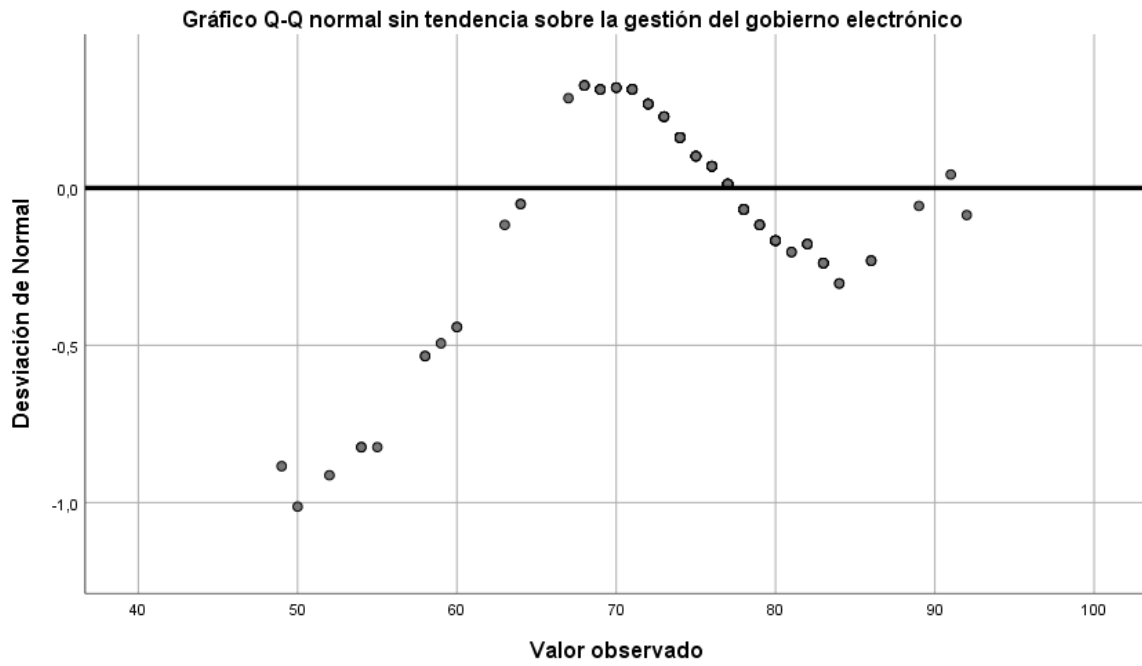
*Nota: p-valor > .05 = Distribución normal*

### **Interpretación**

Como se puede apreciar, se tiene una significancia p-valor < .05, por lo que no existe una distribución normal de datos, por ello se seleccionó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Anexo 6:  
Gráficos de Normalidad con pruebas






Anexo 6:  
Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
SUJETO 1	5	4	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	1
SUJETO 2	1	1	1	1	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	1	3	1
SUJETO 3	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	2
SUJETO 4	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	1
SUJETO 5	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	3	2	3	2
SUJETO 6	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
SUJETO 7	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3
SUJETO 8	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
SUJETO 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
SUJETO 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
SUJETO 11	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
SUJETO 12	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	4	3	3
SUJETO 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
SUJETO 14	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	2	2	1	5	4	1	1
SUJETO 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUJETO 16	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	2
SUJETO 17	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	1
SUJETO 18	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	2	3	2	2
SUJETO 19	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
SUJETO 20	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2
SUJETO 21	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	1
SUJETO 22	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 23	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
SUJETO 24	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3
SUJETO 25	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 26	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3
SUJETO 27	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
SUJETO 28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
SUJETO 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
SUJETO 30	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
SUJETO 31	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3
SUJETO 32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
SUJETO 33	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	2	2	1	5	4	1	1
SUJETO 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUJETO 35	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	2
SUJETO 36	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	1
SUJETO 37	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	3	2	3	2
SUJETO 38	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
SUJETO 39	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2
SUJETO 40	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	1
SUJETO 41	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 42	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
SUJETO 43	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3
SUJETO 44	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
SUJETO 46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
SUJETO 47	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
SUJETO 48	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	4	3	3
SUJETO 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
SUJETO 50	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	2	2	1	5	4	1	1
SUJETO 51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUJETO 52	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	2
SUJETO 53	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	1
SUJETO 54	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	2	3	2	2
SUJETO 55	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
SUJETO 56	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2
SUJETO 57	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	1
SUJETO 58	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 59	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
SUJETO 60	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3
SUJETO 61	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 62	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3
SUJETO 63	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
SUJETO 64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
SUJETO 65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
SUJETO 66	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
SUJETO 67	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	4	3	3
SUJETO 68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
SUJETO 69	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	2	2	1	5	4	1	1
SUJETO 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUJETO 71	5	3	2	5	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	2
SUJETO 72	2	2	1	1	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	1
SUJETO 73	4	3	2	3	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	4	3	3	2	3	2
SUJETO 74	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3
SUJETO 75	4	3	4	5	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2
SUJETO 76	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	1
SUJETO 77	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 78	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
SUJETO 79	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3
SUJETO 80	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 81	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 82	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
SUJETO 83	5	3	1	5	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3
SUJETO 84	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

## Validez Instrumentos


**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

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

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

Escaneado con CamScanner

15	Existe una ventanilla adicional por la gran cantidad de documentos que ingresan a la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSION 5 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>							
16	Los usuarios y pobladores tienen la oportunidad de participar a través de la plataforma en algunos eventos de interés comunal que realiza la municipalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	La municipalidad ha implementado mecanismos de participación ciudadana mediante su portal web o redes sociales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	La plataforma de participación online solicita que el ciudadano se identifique antes de hacer su consulta o emitir opinión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Los ciudadanos acceden a información de transparencia en el portal web	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los pobladores encuentran solución de sus reclamos a través de la plataforma virtual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia


Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: John Morillo Flores

DNI: 18.722023 Especialidad de evaluador: Dx. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

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

  
 FIRMA DEL VALIDADOR

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia


Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Juan Morillo Flores

DNI: 10720025 Especialidad de evaluador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Los Olivos, ..... de ..... del 2020

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

  
 .....  
 FIRMA DEL VALIDADOR



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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Diestra Salinas Fortunato

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

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

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

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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

  
 FIRMA DEL VALIDADOR  
 Dr. Fortunato Diestra Salinas  
 Docente Universitario



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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia) hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Diestra Salinas Fortunato

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

Los Olivos, 12 de Junio del 2020

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

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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



Dr. Fortunato Diestra Salinas  
Docente Universitario





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

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

Especialidad del validador: Mg: Orientación Educativa

...12 de 06 del 2020

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

-----  
  
 Firma del Experto Informante.



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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

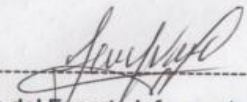
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marafin Urbano Virginia A.

DNI: 31682051

Especialidad del validador: Mg. Orientación Educativa

12 de 06 del 2020

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

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**