



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en los
Trabajadores en un Hospital Público, Huaraz, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Livia Ugarte, Erica Del Solar (ORCID: 0000-0003-0507-4706)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, a mi esposo, mis padres y en especial a mi hermano Juan (q.e.p.d), por brindarme el apoyo incondicional en este nuevo reto de la maestría, y por hacer de mí, una persona tolerable con principios y valores.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos vida, salud y sabiduría.

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado por darme la oportunidad de realizar la maestría y por su gran aporte a mi formación profesional.

A mi asesor Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando, quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de graficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	38
3.1 Tipo y diseño de investigación	38
3.2 Variables y Operacionalizacion:	39
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.5 Procedimientos.	45
3.6 Método de análisis de datos:	45
3.7 Aspectos éticos	45
IV. RESULTADOS	46
4.1 Análisis descriptivo	46
4.2 Análisis Inferencial	61
V. DISCUSIÓN	68
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	85

Índice de tablas

Tabla 1	Estructura de la Población	41
Tabla 2	Validación del Instrumento del cuestionario de “Gobierno Electrónico”	42
Tabla 3	Validación del Instrumento del cuestionario de “Proceso administrativo”	42
Tabla 4	Prueba de Fiabilidad, Variable 1 “Gobierno Electrónico”	44
Tabla 5	Prueba de Fiabilidad, Variable 2 “Proceso Administrativo”	44
Tabla 6	Frecuencias de la variable 1. Gobierno Electrónico	44
Tabla 7	Frecuencias de la Dimensión 1 de la Variable 1. Presencia	46
Tabla 8	Frecuencias de la Dimensión 2 de la Variable 1. Interacción	47
Tabla 10	Frecuencias de Dimensión 3 de la Variable 1. Transacción	48
Tabla 11	Dimensión 4 de la Variable 1. Transformación	49
Tabla 12	Frecuencias de la Variable 2: Proceso Administrativo	50
Tabla 13	Frecuencias de la Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación	51
Tabla 14	Frecuencias de la Dimensión 2 de la Variable 2. Organización	52
Tabla 15	Frecuencias de la Dimensión 3 de la Variable 2. Dirección	53

Tabla 16	Frecuencias de la Dimensión 4 de la Variable 2. Control	54
Tabla 17	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Proceso Administrativo	55
Tabla 18	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico*Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación	56 57
Tabla 19	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 2. Organización	58
Tabla 20	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 3. Dirección	59
Tabla 21	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 4. Control	60
Tabla 22	Prueba de normalidad	61
Tabla 23	Nivel de coeficiente del Rho de Spearman	62
Tabla 24	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y los procesos administrativos	63
Tabla 25	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Planificación	64
Tabla 26	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Organización	65
Tabla 27	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Dirección	66
Tabla 28	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Control	67

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1	Niveles de Gobierno electrónico	46
Figura 2	Niveles de la dimensión presencia	47
Figura 3	Niveles de la dimensión interacción	48
Figura 4	Niveles de la dimensión Transacción	49
Figura 5	Niveles de la dimensión Transformación	50
Figura 6	Niveles de la variable Proceso administrativo	51
Figura 7	Niveles de la dimensión Planificación	52
Figura 8	Niveles de la dimensión Organización	53
Figura 9	Niveles de la dimensión Dirección	54
Figura 10	Niveles de la dimensión Control	55
Figura 11	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Proceso Administrativo	56
Figura 12	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico*Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación	57
Figura 13	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 2. Organización	58
Figura 14	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 3. Dirección	59
Figura 15	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 4. Control	60

Resumen

La presente investigación denominado Gobierno electrónico y Proceso administrativo en los Trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y Proceso administrativo en los Trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, el enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, para lo cual se realizó un estudio descriptivo correlacional, la muestra fue de 49 trabajadores, la técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario por 40 ítems, que fueron validados por el juicio de expertos y sometido la prueba de confiabilidad mediante el índice del alfa de Cronbach. Los resultados indican que el 46,94% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Gobierno electrónico, el 42,86% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. Igualmente, el 42,86% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Proceso Administrativo, el 46,94% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. Se concluyó que, Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021 (sig. = 0.000; rho = 0,617).

Palabras clave: Gobierno electrónico, Proceso administrativo, Hospital público

Abstract

The present investigation called Electronic Government and Administrative Process in Workers in a public hospital, Huaraz, 2021, aimed to determine the relationship that exists between electronic Government and Administrative Process in Workers in a public hospital, Huaraz, 2021, the research approach was quantitative, in nature, for which A descriptive correlational study was carried out, the sample was 49 workers, the data collection technique applied was the survey and the questionnaire for 40 items, was used as an instrument, which was validated by the judgment of experts and the reliability test was submitted using the index. Cronbach's alpha. The results indicate that 46.94% of the respondents expressed a deficient level of electronic government, 42.86% expressed a Medio level and 10.20% showed an efficient level. Similarly, 42.86% of the respondents expressed a deficient level of Administrative Process, 46.94% expressed a Medio level and 10.20% showed an efficient level. It was concluded that, There is a relationship between electronic government and administrative processes in workers in a public hospital, Huaraz, 2021 (sig. = 0.000; rho = 0.617).

Keywords: Electronic government, Administrative process, Public hospital

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico es un instrumento con gran potencial en la gestión del estado particularmente, ya que puede mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, optimar el desarrollo de la toma de decisiones promoviendo el buen nivel de participación ciudadana. Marca una senda importante en la innovación a una sociedad de la información, ya que es un facilitador de la alfabetización digital y la difusión de una nueva tecnología de informaciones y comunicaciones (TIC) (Ríos et al., 2020). Igualmente, el proceso administrativo es de mucha importancia para cualquier entidad o empresa, ya que su uso puede salvar de improvisaciones negativas en las circunstancias más delicadas y a la hora de toma de decisiones significativas. En un ente, la planificación son procesos de establecer metas y optar métodos para lograr esas metas. (Ponce et al., 2021).

A nivel internacional. El sistema nacional de salud sufrió la mayor crisis en un siglo, sucedió después de años de reducción e inestabilidad, rompiendo el gran mito de la salud en España: para las generaciones futuras, hay incidentes vergonzosos, como la muerte de personas mayores en sus hogares sin ayuda. Existe una necesidad urgente de incrementar el gasto para al menos alcanzar la meta europea. Y es necesario pactar reformas y la despolitización del sector en España hay menos puestos de confianza y más profesionales sanitarios para mejorar los sistemas de informaciones y las coordinaciones entre el Ministerio de Salud y la comunidad, y para ejercer un mayor liderazgo en efecto anterior. Los expertos señalaron que el problema no es la descentralización, sino la falta de coordinación. "Sin ella, no habría medidas para compartir problemas comunes", y se deben hacer reformas para lograr "una verdadera coordinación entre todas las comunidades, como una historia digital común". Señaló que el Ministerio de Salud debe liderar el cambio, porque la reforma "requiere mucho ejercicio de poder y planificación estratégica" (Guell y Alfageme, 2020).

La politización excesiva del sistema es otra gran culpa de los expertos. "Necesitamos instituciones con menos política y más experiencia", dijo Rebollo (2020). Y agregó: "El problema es que un grupo de afiliados al partido se ha apoderado de la ola de botines electorales del gobierno y ha ocupado puestos de alta tecnología". La enfermera y miembro del Comité Asesor de la Ministra de Salud, María Dolores Calvo (María Dolores Calvo) Hay muchas ideas: Es necesaria la especialización de las autoridades sanitarias y la gestión de élite es más que confianza. El sistema también debe aumentar la agilidad. Debemos desburocratizar y des-funcionalizar. La rigidez de la administración económica y la gestión de personal restringen las manos de los gerentes. Creen que" olas de corrupción y austeridad "han llevado a" las autoridades a imponer un control excesivo e ineficiente y obstaculizar los servicios públicos. "Debe hacerse de manera responsable y transparente", coincidieron los expertos (Guell y Alfageme, 2020)

A nivel Nacional, El gobierno electrónico de nuestro país no tiene los instrumentos para construir un gobierno electrónico adecuado. El problema primordial es la infraestructura, porque invertimos muy poco en equipos técnicos, porque son los más apropiados para brindar apoyo a la ciudadanía que lo necesita. Los servicios brindados son de forma manual, son imprecisos, y existe falencias de diálogo de las partes durante los procesos (Carreño et al., 2018).

En Perú, en términos de calidad médica, los usuarios están menos satisfechos con los trámites administrativos sanitarios (Burstein y Jhonnell, 2019). En este sentido, el Perú necesita urgentemente la mejorara del sistema de salud, cuyo avance fue muy lento en las últimas décadas, en parte debido a la insuficiencia de fondos, lo que ha llevado a uno de los niveles de atención más bajos de las Américas. Indicadores de salud de América Latina. Ante esta situación, mucha gente piensa que la descentralización llega a ser una mejor alternativa para mejorar las graves deficiencias actuales, sobre todo porque no se adaptan adecuadamente a las carencias de la población. En la ejecución de estos contratos en respuesta a la pandemia, funcionarios y servidores públicos

provocaron corrupción, lo que constituyó un delito de complicidad y negociación incompatibles (Ríos et al., 2020).

Igualmente, en Puno no es ajena a la enfermedad endémica, pues se tiene noticias públicas de que un biólogo vende reactivos de prueba rápida a generales y suboficiales policiales que realizan compras promedio o sospechosas, así como a funcionarios municipales que manejan el sistema en su sistema. Dirigido a la familia, con el objetivo de lograr ganancias personales a expensas del interés público (Moreira et al., 2020).

En el Hospital de Salud Huaraz se observa que el proceso administrativo carece de modernización, lo que lo torna rígido y obsoleto, incapaz de realizar una buena gestión e incapaz de realizar las tareas de manera eficaz. Uno de los problemas en el proceso de gestión es el uso de recursos económicos, materias primas y personal, porque se busca lograr una meta, pero una mala gestión no logra la meta establecida. También hemos observado que existe una falta de una ley normativa que defina la propiedad de los recursos que provocan que los recursos se desperdicien o dejan los objetivos primordiales. El desarrollo tecnológico siempre ha sido considerado como acciones para promover y optimizar escenarios de vida personal y satisfacer necesidades básicas, como centrales hidroeléctricas, frigoríficos, teléfonos, vehículos, televisores, salud, etc.

Asimismo, el avance de la implementación del GE en los entes públicos también ha traído dificultades para su desarrollo. En primer lugar, se observa la falta de recursos económicos, es decir, la falta de asignación presupuestaria para mejorar el sistema integral del normal funcionamiento de la e- gobierno, y la falta de capital humano para capacitar estas labores. Lamentablemente, es difícil mejorar las TIC en nuestro país porque no tenemos un centro dedicado a esta tecnología, lo que frena la ejecución de un plan de GE más integrado. El desarrollo de la estrategia del sistema de gobierno electrónico del gobierno y las entidades públicas necesita ser examinado con mayor profundidad e invitado a reflexionar conscientemente sobre las necesidades e impactos sociales a los que

se dirige, entendido desde la forma de notificación y comunicación, como la provisión de servicios y organización interna.

Tomando como base esta problemática se propuso la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existen entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021? De la misma manera los problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?, PE2: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?, PE3: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?, PE4: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?.

La presente investigación se justifica en lo teórico porque corroboró a las teorías existentes tanto de gobierno electrónico, así como de proceso administrativo determinando la relación entre ambos, También se justifica en lo práctico los resultados que se obtuvieron son aplicables en el hospital Público de Huaraz, en la toma de sus decisiones para la mejora del servicio brindado. También se justifica en lo metodológico porque se ha hecho una adaptación de los cuestionarios para la toma de datos, los cuales fueron validados por el juicio de expertos y pasados la prueba de confiabilidad llegando a ser aprobados, los cuales quedaran para futuras investigaciones.

El objetivo primordial de la investigación es Determinar la relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los objetivos específicos son : OE1: establecer la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, OE2: Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la organización en los en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, OE3: establecer la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, OE4:

Identificar la relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Planteado los problemas y los objetivos se proponen las hipótesis, teniendo como hipótesis general: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Las hipótesis específicas; HE1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. HE2: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. HE3: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. HE4: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Aportes de investigaciones internacionales. Cabrera (2021) En su tesis sobre gobierno electrónico realizado en Quito Ecuador, cuyo fin fue establecer el nivel de éxito de gobierno electrónico, para lo cual se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, los resultados indican que una de las dificultades encontradas en la implementación del portal electrónico del gobierno de Nariño es la falta de apropiación de información y herramientas en los 64 municipios digitales por parte cuentan con el menor número de hogares subscriptos a internet, representan el 1% de los ciudadanos, el resto de municipios se encuentra muy por debajo del 3% de suscripciones. En 2018, de 11.497 personas, se observa que solo se han realizado 7.277 asesoramientos y 5.214 consultas a usuarios que han requerido un trámite jurídico, sumando un total de 12.491 atenciones. Por eso, es importante que el plan de mejoramiento del portal electrónico del gobierno de Nariño (Gana) vaya acompañado del proceso educativo, que permitirá que las personas cuenten con herramientas digitales. De igual forma, es importante que la apertura de datos abiertos esté acompañada de canales de control institucional para asegurar la transparencia de la información pública, lo que ayuda a enriquecer el conocimiento público. De esta forma, el portal debe contar con un canal para monitorear la liberación de datos y reducir

los procedimientos confidenciales que generan desconfianza en las agencias gubernamentales. Las conclusiones indican que el nivel de gobierno electrónico es de nivel promedio.

García y García (2021) en su tesis sobre gobierno electrónico, su objetivo fue establecer el nivel de gobierno electrónico y el gobierno digital, para lo cual se realizó un estudio descriptivo correlacional, la muestra fue de 77 servidores de municipalidad, los resultados indican que el nivel de presenta es de nivel promedio que equivale al 63,34% de los encuestados, La conclusión es que la ciudad de Valledupar, Colombia cuenta actualmente con un gobierno digital que permite la implementación de trámites en línea como impuestos prediales, industria y comercio, pero aún quedan muchas áreas de mejora en la implementación de políticas nacionales de big data.

González et al. (2020). En su artículo sobre gobierno electrónico en municipalidades de Chile, cuyo objetivo fue establecer el nivel del gobierno electrónico, para lo cual se aplicó el método cuantitativo descriptivo, la muestra fue de 188 municipalidades, los resultados indican que el puntaje más alto obtenido por la ciudad evaluada corresponde a Las Condes, que pertenece al área metropolitana de San Diego, con un puntaje de 7.75, mientras que el puntaje total del modelo de adaptación puede ser de 8.50. Luego están Lo Barnechea y Providencia, que también están en el área metropolitana, cada una con 7.25 puntos. Los principales resultados de la encuesta muestran el patrón de distribución espacial del área metropolitana de San Diego y permiten determinar la importancia de la infraestructura, el capital político del alcalde y la independencia financiera del municipio como determinantes importantes de iniciativas exitosas de gobierno electrónico a nivel municipal.

Estudios a nivel nacional, Calmet (2019) hizo una tesis sobre influencia del gobierno en la mejora de la administración pública en la municipalidad de Ilay, Arequipa, El propósito es promover la comunicación y las relaciones con la ciudadanía a través del GE, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación para procesar, almacenar, recuperar, transmitir y presentar

rápidamente la información, los métodos utilizados son el diseño cuantitativo, relacional y no experimental, la encuesta aplicada fue a 46 colaboradores, obteniendo un resultado de 34.8% que estuvo centrado en mejorar el gobierno electrónico y un 12.5% no lo estuvo, se puede inferir que la Municipalidad Provincial de Ilay, no tiene conocimientos acerca del programa.

Aedo (2021), Su objetivo es establecer la incidencia del e-gobierno en la modernización de la gestión gubernamental en la región Cusco. El desarrollo de la encuesta en 2020 se considera la metodología del hipotético deductivo con un nivel de correlación causal. Se ubica dentro del método cuantitativo, se considera el diseño cuasi experimental. La población estuvo conformada por 130 personales de diferentes áreas de GR de Cusco. La muestra fue de 20 colaboradores. Por lo tanto, para la recolección de datos se verifican los resultados de la encuesta técnica. Las variables de gobierno electrónico de Cronbach y las variables de modernización de la gestión de gobierno Alfa terminaron con una confianza alta de 0,8 y 0,9 respectivamente. A partir de estos resultados se puede concluir que el e-gobierno ha incidido en la innovación del gobierno regional.

Estudios a nivel local, Wendy (2017), hizo una tesis sobre el GE como instrumento de limpieza de la gestión pública para los alcaldes de la región Ancash, y sus problemas se han identificado en la limpidez de la gestión de los entes aludidas. El propósito del estudio fue fijar la incidencia del GE en la transparencia de la GP La población total es 135 y la muestra es 100; se aplica muestreo probabilístico. La encuesta es una tecnología utilizada para la compilación de datos; los cuestionarios son herramientas; el examen de documentos, la consulta, la verificación de datos, la tabulación y el análisis de gráficos son las técnicas de exámenes de información utilizadas; el registro manual, el procesamiento computarizado de Excel y el procesamiento computarizado de SPSS se utilizan todo El procesamiento de datos tecnología utilizada. Como resultado, el 90% de los encuestados acepta que la eficacia es el vínculo entre el GE y la transparencia y el alcance de la meta y objetivos del gobierno local.

Los trabajos previos que estamos considerando a nivel internacional, según la revista científica. Ponce, et al. (2021) mencionaron que el proceso administrativo es muy significativo en el desarrollo organizacional de las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, por lo que uno de los elementos que limita el progreso organizacional es el bajo altura de adiestramiento de la competitividad y las órdenes de gestión de los líderes dentro de la organización. Tuvo como objetivo determinar el desarrollo de los procesos administrativos en la organización el análisis se enfoca en la logística de revisión sistemática de documentos, revisiones e investigaciones científicas, permitiendo el uso de documentos y diseños no experimentales para estudiar objetos variables. Por lo tanto, durante el período 2012 -2019, se determinó que había 882,766 empresas activas en 2019. En comparación con 2018, el número de MIPYMES ha disminuido en 30,590, es decir, el cambio equivale al -3,35% de las pequeñas, medianas y microempresas que no han implementado buena gestión administrativa. Relativamente el desconocimiento de los trámites administrativos ha hecho que la competitividad, la productividad y los recursos económicos materiales sean escasos, por lo que el desarrollo de estos sindicatos es muy difícil, la mayoría de estas empresas mueren cada 5 años.

Se consideró a Meza (2021) en su tesis sobre Procesos administrativos, tuvo como objetivo establecer el nivel de procesos administrativos, el método que utilizó fue Descriptivo, la muestra fue de 18 funcionarios de la empresa en España, la técnica para recoger las fichas fue la encuesta y como herramienta se aplicó el cuestionario. Asimismo, los resultados indican que el proceso administrativo, planeación estratégica y estructura organizacional, a medida que se obtiene la información, la empresa tiene debilidades como falta de planeación estratégica y falta de manuales de procedimientos, y no existen oportunidades laborales para formar equipos. En los resultados cuantitativos indica que el 33.5% de los encuestados expresa un nivel bajo, el 41.22% presenta un nivel medio y el 25.28% presenta un nivel medio. Se concluyó que el nivel que presenta la variable Procesos administrativos es de nivel intermedio.

De Esquén (2021) en su tesis sobre Gestión administrativa en una empresa de productos naturales realizado en Ecuador, se planteó como objetivo determinar los niveles de Gestión administrativa, la metodología que se esgrimió fue un estudio descriptivo cuantitativo, la muestra fue de 60 trabajadores de la empresa IPIFA , para recoger los datos se aplicó el cuestionario tomando como herramienta el cuestionario, los resultados exteriorizan que el 28,56% de los encuestados expresó como nivel bajo de Gestión administrativa, el 57.10% expresaron un nivel medio y el 14,34% expresó un nivel alto. Se concluyó que el nivel que presenta la Gestión administrativa es el nivel promedio.

De acuerdo a la revista multidisciplinaria Gonzales et al. (2021) mencionaron que el objetivo de este estudio permite caracterizar estos procesos de la universidad de Guatemala en términos de recursos y tiempo, y comparar procesos administrativos ambientales y económicos a través de la automatización; este método es un enfoque híbrido. y es de alcance descriptivo, a través de la diligencia de guiones de pesquisas y entrevistas, los sujetos de la encuesta fueron 381 estudiantes, 282 docentes y 145 administrativos de 92 filiales. Se realizaron análisis de documentos, encuestas estilo Likert y entrevistas de preguntas semiabiertas con el personal administrativo sobre las opiniones de satisfacción de docentes y estudiantes. Por tanto, en cuanto al uso de recursos con impacto ambiental, según los resultados de la triangulación, directivos y docentes y alumnos coinciden en un 96%, afirmando que se ha ahorrado tiempo y recursos a través de trámites online. En cuanto a los costos de proceso ocasionados por la automatización, esta impacta en el 98% de los estudiantes, docentes y coordinadores de la sede del departamento, quienes manifestaron haber realizado importantes ahorros en los siguientes gastos de pago: alimentación, hospedaje, subsidio de combustible por día o peajes Y otros costos adicionales, esta tarifa se encuentra entre Q300.00 y Q1,200.00 por los trámites administrativos de cada visita, y tiene un impacto de Q2.00 hasta el día de hoy.

Al revisar las investigaciones nivel nacional encontramos a Salas (2018). El propósito es describir la relación existente entre la orden de compra de la Oficina de Logística Municipal del Distrito de Ccapi, Cusco y los trámites administrativos y

documentales del servicio. La investigación es de tipo básico o teórico, de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental. La muestra es de 25 personas directamente relacionadas a trámites administrativos y trámites documentales o trabajadores indirectamente relacionados, los datos se obtienen a través de encuestas, y al mismo tiempo se tienen en cuenta los resultados de la dimensión 1. El valor promedio del promedio planificado es 2, 33. Las actividades que se ajustan al plan casi nunca se llevan a cabo. La prueba estadística de sucesión normal da un valor de 0.961 y un valor de p de 0.43, lo que indica que el plan no se ajusta a la repartimiento normal 2. El promedio de la organización El valor promedio de es 2.2, lo que indica que las actividades calificadas de la organización casi nunca se llevan a cabo. La prueba estadística de voluntad de normalidad arroja un valor de 0.844 y un valor p de 0.001, lo que indica que el plan se ajusta a la distribución normal. 3. El valor promedio del plan El valor promedio es 2.15, lo que muestra que casi no hay dirección. La prueba estadística de normalidad de voluntades da un valor de 0.870 y un valor de p de 0.004, lo que indica que el plan satisface una distribución normal⁴. El valor medio del valor medio planificado es 2,08, lo que indica que la acción de control casi nunca se ejecuta. La prueba estadística de la normalidad de la voluntad, el valor p es 0.28, lo que indica que el plan no satisface la distribución normal.

Chirinos y Salas (2018) elaboraron un trabajo, enfocado en analizar y determinar la relación positiva entre el proceso administrativo de la Ciudad Autónoma del Distrito de Huaro y la satisfacción de los usuarios. El fin es determinar la relación de estas dos variables. El estudio utiliza métodos cuantitativos, tipos de investigación básica, el diseño es no experimental. El cuestionario se aplicó a los trabajadores del gobierno distrital y municipal con 05 trabajadores y 99 hogares usuarios en el Distrito de Varo. Durante el proceso de gestión de variables se obtuvieron los siguientes resultados. Los 47 cuestionarios relacionados con la administración al Procesar los ítems, % de ítems nunca respondieron, 44% casi nunca respondieron, 5% a veces, 2% casi siempre y el 2% restante siempre, lo que indica que el proceso administrativo se considera en muy mal estado. La conclusión es que existe una relación significativa entre los

procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario en la recolección de los servicios de agua potable en el Distrito de Huaró.

Estudios a nivel local, Robles (2017). Elaboró un sistema de gestión integral en papel para mejorar el proceso administrativo de la Administración Regional de Energía y Minerales, Ancash. El objetivo es diseñar un sistema de gestión integral para mejorar el proceso administrativo de la DREM. En general, analiza especialmente la gestión de calidad, gestión ambiental y Gestión de DREM Gestión de seguridad y salud ocupacional, organizó la gestión de estos tres sistemas y elaboró un manual de sistema de gestión integral para mejorar el proceso de gestión de DREM. El diseño metodológico es pre-experimental porque controlará cuidadosa y mínimamente las variables para su investigación. También es transversal porque se hará en un instante en el que se adquieran los datos, la muestra de todos los trabajadores de la DREM es de 30 personas que trabajan en esa dirección. La muestra de administradores o usuarios de DREM es 100; la implementación del manual GIS para mejorar el proceso de gestión de DREM, luego de medir el tiempo entre antes y después del análisis, según las herramientas utilizadas, el tiempo promedio de atención aumentó en un 60% y 63,92 %, respectivamente. Gestión ambiental de áreas energéticas o mineras.

Asimismo, es necesario definir las Bases teóricas de gobierno electrónico. Existe una estrecha relación entre el valor agregado generado por la integración del gobierno electrónico y las tecnologías de la información en la prestación de los servicios públicos y la óptima asignación de recursos, factor fundamental para realizar una gestión ágil y flexible. Alto, y lo más importante es la transparencia. (Naser y Concha, 2011 p.11).

Además, Xavier y Fabricio (2016) la definieron como una innovación que se aplica a los servicios prestados a los residentes cambia la gobernanza de la interacción a través de las TIC, mejorando la forma de comunicación. Asimismo, se señaló que el uso de las TIC es un mecanismo que la gestión de datos debe utilizar para que pueda ganar eficiencia en la gestión. De igual forma, Marciszack y Groppo (2018) señalaron: La aplicación de las tecnologías de la información y la

comunicación ha cambiado la gestión de las entidades gubernamentales, convirtiéndola en un escenario más activo y amplio al que la mayoría de las personas pueden acceder desde cualquier espacio geográfico.

Para la UNESCO, la Gobernanza Electrónica es el uso, por parte del sector público, de la tecnología de las informaciones y la comunicación con el objetivo de mejorar la provisión de información y servicios, fomentar la participación ciudadana para tomar decisiones y hacer que el ejecutivo sea más comprometido, claro y eficiente (Cruz y Zamudio, 2017) La UNESCO cuenta con un Proyecto de apoyo a la gobernanza electrónica teniendo como fin causar la utilización de herramientas TIC en los municipios para mejorar la buena gobernanza, a través del desarrollo de módulos de capacitación para tomadores de decisiones locales en África y América Latina (Fernández y Díaz, 2018).

Según Ruiz et al. (2018). E-Governance o Electronic Governance significa utilizar tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para transformar el funcionamiento del gobierno, la gobernanza con un enfoque en el sector público puede ser la actividad de gobernar / administrar un país. Por lo tanto, el término E-Governance es más amplio que E-Government (Gobierno Electrónico) cuando se aplica al Sector Público. Para el autor, E-Governance significa la aplicación de las TICs y la comunicación para transformar la eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad del intercambio / intercambio de información y transacciones:

Asimismo, el gobierno electrónico, término tomado del inglés (literalmente GE), es una nueva forma de interactuar entre los organismos públicos y los ciudadanos en la que las nuevas tecnologías, y en particular Internet, se convierten en la herramienta para racionalizar, simplificar y hacer más accesible. La actividad de los cargos públicos (Carreño et al., 2018).

En la práctica, la tecnología se ubica a servir a la ciudadanía para una relación más rápida, directa y transparente entre la ciudadanía y los organismos públicos.

Dentro de las características del gobierno electrónico se puede mostrar: (1) Un componente fuerte de los servicios y la información (contenido), como el pago de tarifas, la obtención de licencias, la programación de servicios, etc. (2)

Esfuerzos para transformar los procesos gubernamentales y las relaciones con la sociedad, incluida una mayor eficiencia en las operaciones gubernamentales, la descentralización de los servicios y la administración, una mayor responsabilidad, una mejor gestión de los recursos, mejores acciones de marketing para aprovechar las fuerzas del mercado con el fin de una mejor correlación entre el gobierno y la sociedad. (3) Gran cantidad de aplicaciones y contextos de uso, en ocasiones centrándose más en los servicios electrónicos, en ocasiones priorizando aumentos de eficiencia en los procesos internos, en ocasiones promoviendo una mayor participación ciudadana en las decisiones gubernamentales (Moreira et al., 2020).

(4) Convergencia de integración, sofisticación y madurez, ya que las principales motivaciones del gobierno electrónico no son económicas ni de rentabilidad, sino más bien hacia la mejora de los servicios; Además, la integración de procesos / sistemas / datos en las operaciones gubernamentales es mucho más compleja que en las empresas, y los procesos maduran constantemente y aumentan de alcance.

(5) Nuevos arreglos de gobernanza y cooperación / colaboración entre agencias gubernamentales, en varios niveles, e instituciones privadas, incluyendo aspectos relacionados con operaciones compartidas, tales como propiedad y mantenimiento de sistemas compartidos, propiedad de información, estándares, etc. (Martínez, 2018).

(6) Es un fenómeno internacional, con iniciativas innovadoras que se están implementando en prácticamente todos los países, algunos destacando, incluso con recursos más limitados que otros.

Igualmente, los cambios en los procesos de trabajo con el gobierno electrónico se dan del modo siguiente: Desde procesos de trabajo en papel hasta procesos de trabajos automatizados y electrónicos. Desde procedimientos orientados al departamento hasta procedimientos integrados y orientados al servicio para la sociedad. Desde muchos puntos de contacto personales (cara a cara), que requieren visitas a oficinas gubernamentales hasta un único punto de contacto y acceso en línea, lo que hace innecesarias las visitas en persona. A

partir la gestión del recurso de información a nivel departamental, lo que lleva a la duplicación y redundancia del trabajo hasta la unificación de procesos (Ríos et al., 2020).

Referente a la demanda de niveles de excelencia al servicio de la sociedad se menciona que la creciente demanda de la sociedad, por la pesquisa permanente de la perfección en la gestión pública, demanda acciones de modernización que apuntan a satisfacer las aspiraciones de una comunidad que honra y valora la administración eficiente de los recursos públicos. Lograr un estado de eficiencia, agilidad, transparencia y optimización de recursos es uno de los principales desafíos que hoy debe enfrentar cualquier país, incluso para que las organizaciones privadas puedan competir internacionalmente y operar de manera ágil en los mercados locales (Gomis , 2017).

Este desafío implica la adecuada adopción de soluciones relacionadas con toda la tecnología de la información, así como la consecuente formación del personal involucrado en la operacionalización de los procesos en cuestión en la adopción de nuevas soluciones de alto impacto (Carreño et al., 2018). Esto requiere la absorción, desarrollo e implementación de nuevas técnicas y procesos administrativos y de gestión, apoyados en nuevas tecnologías, demandadas a niveles aún más altos que en las empresas privadas; Se vuelve imprescindible dotar al gobierno como un parque informático capaz de ofrecer una integración absoluta al universo de la información, simplificando los trámites y eliminando la dependencia de la manipulación de la información por medios físicos (Contreras, 2018).

Las enormes transformaciones provocadas por el mundo abierto de la información y los sistemas, basados en la tecnología de Internet, brindan inmensas oportunidades para que las estructuras gubernamentales se vuelvan mucho más efectivas y orientadas al servicio de la sociedad (Cruz, 2019). Las TIC brindan inmensas oportunidades para que el gobierno sea mucho más eficaz y esté orientado al servicio de la sociedad. Se pueden adoptar nuevas tecnologías, con un salto sobre las generaciones tecnológicas pasadas, y pueden promover una reformulación amplia de los procesos gubernamentales (Martínez, 2018).

Los gobiernos han estado bajo presión externa para acelerar la ejecución de programas de GE para satisfacer las demandas de un nuevo entorno. En general, los programas de gobierno electrónico consideran la tecnología de la información como inductora y catalizadora del proceso de transformación del Estado, la calidad y productividad de los servicios públicos (Alam 2017).

El gobierno electrónico, más que un proyecto o acciones focalizadas, es un proceso de evolución hacia nuevas formas de funcionamiento del gobierno, que, en unos años, no podrá dejar de ser electrónico. Es decir, seguimos atravesando una etapa intermedia en la que las acciones de e-gobierno se consideran proyectos especiales, pero ya existen todas las condiciones para avanzar hacia un nuevo entorno de gobierno, en el que sus procesos se operan esgrimiendo TICs y la comunicación (Rosenberg, 2019).

También es necesario expresar sobre los roles estratégicos de las TIC en el Gobierno Electrónico. La TIC puede ayudar a originar estos roles estratégicos a través de: Mejores sistemas de información, rapidez, autoservicio vía web, personalización. Mayor integración de procesos. Mayor interacción entre los segmentos de la corporación y el gobierno. Ofreciendo múltiples canales de acceso. Aumento de la automatización de procesos. Mayor transparencia. Mejores sistemas e indicadores de gestión. Mejor recaudación de forma transparente, con mejores sistemas. Acceso a nuevas fuentes de recursos. Acceso a la información, mejores sistemas de inspección (Pedersen, 2018).

Dentro de los beneficios del gobierno electrónico, se expresa que aunque los gobiernos se encuentran en diferentes etapas de la adopción de las TICs y la implementación de programas de GE, podemos citar los siguientes beneficios comúnmente identificados: Servicios públicos con calidad, rapidez y capacidad de respuesta, dentro del nuevo entorno empresarial en la era digital. Reducción de la plantilla del sector público con mayor eficiencia y consolidación de procesos. Reemplazo de procesos basados en papel por procesos electrónicos. Servicios e información online basados en transacciones en tiempo real. Facilidad y acceso universal a los servicios públicos y la información en línea. Capacitar y mejorar el nivel de los servidores públicos (Gerunov, 2019).

Igualmente, otros de los beneficios del gobierno Electrónico Establecimiento de asociaciones de entes públicos y de entes privados. Mayor transparencia en las acciones gubernamentales. Mayor efectividad en las acciones gubernamentales en áreas clave como salud, educación, seguridad, asistencia social. Ofreciendo múltiples canales de acceso en las relaciones con la sociedad. Reducción de costes de la administración pública. Mejora continua de procesos y mejora de prácticas gubernamentales (Rantanen et al., 2019),

Asimismo, dentro de los beneficios del GE es la Mejora de la gobernanza y gestión pública municipal y su integración con otros ámbitos de gobierno. Acceso a la información, mejores sistemas de inspección. Mejores sistemas e indicadores de gestión. Facilitar la relación y comunicación entre gobierno y sociedad (ciudadanos, empresas y comercios locales). Mayor automatización de procesos, con sustitución de procesos basados en papel por procesos electrónicos. Igualdad de acceso al gobierno para todos. Mejor recaudación de forma transparente, con mejores sistemas (Roblek et al., 2020).

También es necesario mencionar sobre la historia del GE. El desarrollo de las tecnologías de la TIC en el mundo moderno en todas partes implica tendencias multilaterales, incluida la alternativa de las esferas de la actividad humana y las instituciones públicas. En el contexto de la transformación de las instituciones políticas y de la administración pública, teniendo en cuenta los requerimientos de la era de la información, los gobiernos nacionales se plantearon una tarea urgente hoy y en el futuro: asegurar la formación, funcionamiento y desarrollo efectivos del "Gobierno Electrónico " sistema (Chen et al., 2017)

El concepto de "gobierno electrónico" se trató por primera vez en los Estados Unidos en 1991, pero en la actualidad, la práctica internacional ya ha acumulado suficiente experiencia en la alineación y progreso de este régimen. En la mayoría de los países avanzados del mundo se han desarrollado y se están implementando programas integrales que brindan estrategias para el desarrollo de la información del país. Además, la comunidad mundial presta especial atención a esta área y lleva a cabo una enorme cantidad de trabajo en la cooperación internacional eficaz, las actividades de investigación y la implementación de proyectos innovadores globales (Ines y Jansen, 2017).

Así, por ejemplo, desde 2003, el Departamento de gestión Pública y administración del Desarrollo de las Naciones Unidas ha estado realizando estudios cada dos años para evaluar la preparación y las capacidades de las estructuras gubernamentales nacionales en el uso de las TIC para proporcionar servicios públicos a los ciudadanos. Sobre la base de lo cual se compila la calificación de los estados del universo según el nivel de desarrollo del GE. La calificación se forma sobre la base del grado de desarrollo del GE basado en una evaluación del grado de cobertura y calidad de los servicios de Internet, el nivel de desarrollo de la subestructura de TI y la capitalización humano (Chinese Academy of Cyberspace Studies, 2019).

Un estudio de 2016 proporcionó más pruebas del potencial para la implementación de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados en la Cumbre de las ONU sobre el Desarrollo Razonable el 25 de septiembre de 2015, y mostró una tendencia global hacia el uso de recursos innovadores y la adopción de las TIC para la ayuda de servicios, involucrando a los individuos en asumir decisiones y promoviendo servicios que estén centrados en las personas y reflejen sus necesidades (Twizeyimana y Andersson, 2019).

La calificación se forma sobre la base del índice de desarrollo del gobierno electrónico basado en una evaluación del grado de cobertura y aptitud de los servicios de Internet, el nivel de desarrollo de la infraestructura de TI y el capital humano. Un estudio de 2016 proporcionó más pruebas del potencial para la implementación de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados en la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible el 25 de septiembre de 2015, y mostró una tendencia global hacia el uso de recursos innovadores y la adopción de las TIC para la prestación de servicios, involucrando a las personas en la toma de decisiones y promoviendo servicios que estén centrados en las personas y reflejen sus necesidades (Rooks et al., 2017).

También es necesario mirar la situación del gobierno electrónico en la actualidad, no existe una única estrategia o plantilla para la formación y desarrollo del e-gobierno que pueda actuar como una herramienta de transformaciones que transformen procesos políticos que desafíen sus instituciones y mecanismos

tradicionales. Analizando la experiencia mundial de la formación y desarrollo del sistema de "gobierno electrónico", se acostumbra señalar dos modelos principales de la estrategia política para la formación del gobierno electrónico: "occidental" y "oriental". El modelo oriental, que refleja las particularidades de la formación y el desarrollo del sistema de "gobierno electrónico" en los países asiáticos, se caracteriza por la reforma del sistema de administración pública basada en los principios de la nueva administración pública y asegurando la apertura y transparencia de las actividades de los organismos estatales (Chen et al., 2017)

Este modelo ha tenido más éxito en la República de Corea, Singapur y Japón. Mientras que el modelo occidental incluye estrategias para la formación de gobierno electrónico en América y países europeos. En la mayoría de los países de Europa Occidental, Central y Oriental, se presta especial atención a la introducción de las TIC en la reforma administrativa y el servicio a los ciudadanos, y en los Estados Unidos también se otorga un gran papel a la mejora del sistema político (Ma & Zheng, 2019).

El gobierno electrónico de la República de Corea, que ocupó el tercer lugar en la calificación de los países del mundo en términos del nivel de desarrollo del gobierno electrónico de la ONU en 2016 y ocupó el primer lugar en la misma calificación en 2010, 2012 y 2014, ha ganado el reconocimiento mundial. Una de las razones del liderazgo de Corea no solo entre los países asiáticos, sino también a nivel mundial es la creación de contextos propicios para el progreso de las TIC, en particular, para brindar oportunidades para la mejora integral de las aplicaciones que están disponibles para descargar en un solo dispositivo integrado. Portal del país (Knox, CJanenova, 2019).

Se acepta convencionalmente distinguir cuatro etapas en el desarrollo del GE de Corea. La primera etapa fue Gobierno 1.0, como la etapa más temprana de creación de condiciones para la introducción del gobierno electrónico, con el objetivo de introducir las TIC en el sector de la administración pública. Transferencia de procesos de trabajo a tecnologías digitales y formación de infraestructura de GE. A continuación, la etapa Gobierno 2.0, enfocada a la ciudadanía, interactuando con ellos en línea e interactivamente, implementada en el período de 2001 a 2007. Los proyectos de implementación del gobierno

electrónico se implementaron sobre la base de los principios del tradicionalismo (confucianismo) y la "burocracia racional" (Rooks et al., 2017).

Desde hace varios años, se ha modificado hasta el 40% de la normativa que regula la administración y el servicio públicos. En la tercera etapa de desarrollo de e-Government Government 3.0, con el fin de brindar una prestación ininterrumpida de e-servicios a los ciudadanos, se integraron los sistemas de información de e-Government y se brindó acceso abierto a los datos necesarios para la interacción con el estado. En 2018 se comenzó a trabajar en la implementación de la estrategia de gobierno "inteligente" - GE 4.0, con la cual, independientemente de los canales de acceso, los ciudadanos pueden disfrutar de un acceso simple y gratuito a los servicios públicos. (Pedersen, 2018).

Actualmente, se han implementado más de 409 proyectos, más de la mitad de los cuales son realizados por pequeñas y medianas empresas, 300 mil descargas del código fuente para una única plataforma de gobierno electrónico estandarizada basada en software de arquitectura abierta (eGovFrame). Un eGovFrame de plataforma única, que contribuyó a una reducción significativa en el presupuesto para el desarrollo de nuevos sistemas de gobierno electrónico y el soporte de los existentes, se extendió aún más en Bulgaria, México, Mongolia y Vietnam. (Gerunov, 2019).

Un factor clave que tuvo un impacto significativo en la formación del gobierno electrónico de Singapur es la creación en 1999 de la Agencia para el Progreso de la TIC, a la que se le confió amplios poderes para llevar a cabo la consultoría, el control y el seguimiento de la e -procesos gubernamentales, así como la distribución del gasto presupuestario al respecto. La agencia también monitorea y regula la implementación de proyectos descritos en el Plan Estratégico para el Desarrollo del Gobierno Electrónico del Comité para el Desarrollo de una Estrategia de GE, presidido por el Primer Ministro. La creación de las llamadas "ciudades" (TOWN), que son proyectos en los que participan varios ministerios de línea a la vez, se ha convertido en una decisión fundamental en el ámbito de la gobernanza (Roblek et al., 2020).

En los años siguientes, en Singapur, se prestó especial atención al desarrollo de la prestación por parte de los departamentos de sus propios servicios, como el llenado de declaraciones de impuestos, la expedición de permisos. Y tres años después, en 2006, se completó la creación de un portal único para la integración de servicios dispares de varias organizaciones gubernamentales. El portal web oficial de Singapur (www.gov.sg), que une todas las esferas de la vida, tiene cuatro secciones interrelacionadas: gobierno, ciudadanos, empresas y no residentes (Chen et al., 2017).

El gobierno asigna anualmente 500 millones de dólares para programas de mejora del sistema de "Gobierno Electrónico", en particular, para el desarrollo ulterior del portal web oficial. Además, la ventaja indiscutible de los proyectos de Singapur es el estímulo de la ejecución de proyectos en el marco de las TIC sobre la base de asociaciones público-privadas. Un ejemplo sorprendente es el proyecto de llevar líneas de acceso a Internet de fibra óptica de alta velocidad en todos los hogares de Singapur, que requirió \$ 4 mil millones para su implementación. El estado invirtió solo \$ 1 mil millones, dejando la parte restante para la implementación al consorcio que ganó la licitación (Rooks et al., 2017).

El programa para la alineación y progreso del sistema de "Gobierno Electrónico" en Japón se basa en el programa "317 Pasos" adoptado en 2001, cuyo principal objetivo es asegurar el liderazgo mundial en el campo de las TIC para 2055. La introducción de redes de información modernas, el uso de tecnologías de la información en la educación, el desarrollo del comercio electrónico, el uso de tecnologías de la información en la administración y operación de los servicios sociales y la garantía de la seguridad de las redes de información son cinco áreas prioritarias en la implementación de este programa (Contreras, 2018).

Estas reformas se han convertido en una condición clave para la formación e implementación de la política estatal de Japón en el desarrollo y difusión de las TIC, incluso en un nivel tan alto de desarrollo del gobierno electrónico del país. El programa nacional "Japón electrónico" (e-Japón) para el desarrollo de tecnologías de la información prometedoras, destinado a crear una infraestructura de redes de transmisión de datos de alta velocidad en el país, desplegar el uso de Internet,

desarrollar el comercio electrónico (comercio electrónico) y, por tanto, dar impulso a la economía del país, contribuye a la reducción de tarifas para todo tipo de comunicaciones (Carreño et al., 2018).

Además, la estrategia e-Japón adoptada en 2001, la estrategia e-Japón II en 2003, la nueva estrategia de reforma de TI en 2006 año, la "estrategia de Japón 2015" (estrategia i-Japón 2015) en 2009 y la "nueva estrategia de TIC" en 2010 se convirtieron en la base para la formación de uno de los sistemas de gobierno electrónico más desarrollados. Siguiendo los proyectos adoptados por el gobierno japonés, "La Declaración de la nación de TI más avanzada del mundo" en 2014 se convirtió en la siguiente etapa en la formación de un sistema que sea lo suficientemente abierto, transparente y accesible para la gente de Japón (Chen et al., 2017)

Estas reformas crearon las condiciones para la integración de proyectos innovadores que se han convertido en soluciones a los problemas administrativos de la sociedad. Internet de las cosas, Big Data, tarjetas de registro de residentes básicas son solo algunas de ellas. El sistema de información para el diagnóstico y pronóstico sísmico "Nowcast" fue muy apreciado por la ONU en el estudio del nivel de desarrollo del gobierno electrónico de los países del mundo en 2016. Estas reformas crearon las condiciones para la integración de proyectos innovadores que se han convertido en soluciones a los problemas administrativos de la sociedad. Internet de las cosas, Big Data, tarjetas de registro de residentes básicas son solo algunas de ellas (Roblek et al., 2020).

El sistema de información para el diagnóstico y pronóstico sísmico "Nowcast" fue muy apreciado por la ONU en el estudio del nivel de desarrollo del gobierno electrónico de los países del mundo en 2016. Estas reformas crearon las condiciones para la integración de proyectos innovadores que se han convertido en soluciones a los problemas administrativos de la sociedad. Internet de las cosas, Big Data, tarjetas de registro de residentes básicas son solo algunas de ellas. El sistema de información para el diagnóstico y pronóstico sísmico "Nowcast" fue muy apreciado por la ONU en el estudio del nivel de desarrollo del gobierno electrónico de los países del mundo en 2016 (Chen et al., 2017)

El Reino Unido, que es representante del modelo occidental de estrategia política para la formación de gobierno electrónico, ocupó los primeros lugares en el Índice de participación electrónica, así como en el ranking de países del mundo por el nivel de e. -desarrollo gubernamental elaborado por las Naciones Unidas (a partir de 2019). El Programa de Modernización del Gobierno Estratégico del Reino Unido, adoptado en 1999 y que llega a cinco millones de funcionarios en el país, se ha convertido en un elemento clave en la implementación del sistema de gobernanza electrónica de la Era de la Información (Rantanen et al., 2019)

Basado en esta estrategia, el portal de gobierno en línea del Reino Unido (www.open.gov.uk), el proyecto de Acceso Directo, que permite que las agencias gubernamentales brinden a los ciudadanos acceso electrónico a todos los tipos de documentos en un momento conveniente para ellos, utilizan una firma digital electrónica para completar los formularios necesarios para recibir servicios de gobierno electrónico. El establecimiento del cargo de un enviado electrónico (e-envoy), autorizado para respetar los derechos constitucionales de los ciudadanos al acceso a la información, fue un paso más hacia el desarrollo integral del sistema de "Gobierno Electrónico" del país, asegurando la apertura de la administración pública, reduciendo corrupción y mejora de la gestión financiera.

Además, la estrategia de TIC aprobada por el gobierno en 2019, que fue diseñada para reducir costos y mejorar la eficiencia de los sistemas de TIC del gobierno, construido sobre los principios de prestación de servicios de servicios públicos, la rápida satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a través de las TIC y la eliminación de funciones redundantes de gobierno, el gobierno electrónico de los Estados Unidos se considera uno de los sistemas más efectivos (Rosenberg, 2019).

En la década de los noventa se estableció un enfoque sistemático del desarrollo en la Estrategia de Gobierno Electrónico, cuyo objetivo era aumentar la eficiencia del gobierno federal. Un factor importante de éxito fue la integración de puestos relacionados con la informatización de la administración pública y la calidad de los servicios gubernamentales interactivos en el sistema general de evaluación de la eficacia del funcionamiento de los departamentos

gubernamentales, lo que se reflejó en la cantidad de fondos del Estado. Presupuesto y fondos especiales (Gerunov, 2019).

Portal oficial del gobierno (www.First-Gov.gov) ha reunido los sitios web de los gobiernos federales, estatales y locales, contiene 27 millones de páginas web y proporciona más de mil formularios electrónicos y servicios reales. Las secciones de servicios se clasifican en función de su alcance, como la obtención de licencias, cuestiones de seguridad social, obtención de pasaportes y otros. Además, junto con la mejora de las actividades administrativas, se presta mucha atención a mejorar el funcionamiento del sistema político en el marco de las TIC. Un ejemplo de ello es la arquitectura de tecnología de la información corporativa federal de las organizaciones gubernamentales de EE. UU., Que implica la creación de estándares uniformes para los sistemas de información gubernamentales, incluidos los estándares de datos, los estándares para el intercambio de información entre departamentos, los estándares de metadatos (y recuperación de información) y los estándares de seguridad (Roblek et al., 2020). El programa "Europa electrónica", basado en los principios básicos de la política macroeconómica de los países de la UE, es el enfoque de los países europeos en el campo de la formación de la sociedad de la información. Los informes estándar sobre la implementación de proyectos en el marco del gobierno electrónico de los países de la Unión Europea se publican en el sitio web oficial (epractice.eu) y se basan en una lista de los principales elementos de la infraestructura de TI, como los portales de servicio, infraestructura de red y centros de datos, infraestructura de integración y reenvío de correo electrónico, infraestructura de identificación y autorización, entre otros.

El marco legal mínimo acordado para el progreso del GE en forma de Directivas de la Comisión Europea crea las condiciones para la formación de las bases ineludibles para el desarrollo del sistema de gobierno electrónico. Respectivamente, Todos los países de la UE han adoptado leyes que cubren tanto los aspectos técnicos como las cuestiones éticas y políticas del gobierno electrónico, como firmas digitales, comercio electrónico, protección de datos, distribución de órdenes gubernamentales, acceso a la información y otros. Se presta especial atención a los portales nacionales para prestar de servicios de

gobierno electrónico. Por lo tanto, en varios países europeos sobre temas especiales o para ciertas categorías de ciudadanos, también funcionan portales de gobierno electrónico adicionales (Martínez, 2018).

Por ejemplo, en Francia, el Portal para funcionarios, en los Países Bajos, el Citizenlink Portal, que tiene como objetivo estimular la participación de los pueblos en la vida pública y la vida del estado calculando el nivel de complacencia de los ciudadanos con las actividades del estado. El acceso a los portales nacionales para la prestación de servicios gubernamentales electrónicos y a otros adicionales en varios países está disponible no solo a través de Internet y una computadora, sino que, por ejemplo, como en el Reino Unido, es posible utilizando canales de televisión digital, dispositivos móviles (Ríos et al., 2020).

Cabe destacar también la implementación de soluciones especializadas para la gestión de todos los formularios electrónicos utilizados en la interacción del Estado con las personas naturales y jurídicas, que harán una contribución significativa al desarrollo del GE en los países europeos al establecer la interacción electrónica y creando oportunidades para el flujo de documentos electrónicos. Un ejemplo son los formularios electrónicos de Holanda o el Centro de formularios en línea de Alemania. y adicional en varios países está disponible no solo a través de Internet y una computadora, sino que, por ejemplo, como en el Reino Unido, es posible usar canales de televisión digital, teléfonos móviles. (Carreño et al., 2018).

Finalmente, como muestra la experiencia mundial, los objetivos estratégicos de la formación y desarrollo del gobierno electrónico son etapas superiores del funcionamiento del gobierno electrónico, la relación del gobierno electrónico y la naturaleza de las reformas administrativas, un mayor enfoque en las necesidades de los ciudadanos como consumidores de servicios electrónicos estatales, garantizando la apertura y transparencia de las actividades de los órganos gubernamentales (Castillo y Silvera, 2021).

A pesar de las similitudes de los modelos oriental y occidental de la estrategia política para la formación del gobierno electrónico, cada estado, en función de sus intereses económicos, sociales y políticos, desarrolla y mejora

constantemente los mecanismos para la introducción del gobierno electrónico. Los conceptos para la implementación del gobierno electrónico van desde el uso de servicios en línea y el uso generalizado de las TIC para la prestación de servicios públicos hasta la transformación de instituciones políticas, principios y mecanismos que prevén la modernización de las formas y esferas de influencia. De los ciudadanos sobre el proceso de toma e implementación de decisiones de gestión (Zambrano et al., 2020).

Teorías que se apoyan la variable Gobierno Electrónico es la teoría de racionalidad tecnológica de Herbert Marcuse (1975) quien mencionó que se presta especial atención al significativo rol de la tecnología en las organizaciones sociales actuales. El énfasis de Marcus en la relación entre tecnología, patrimonio, ciencia y vida diaria es particularmente significativo en el comienzo de una nueva era marcada por cambios tecnológicos especiales. También facilitó cierto cuidado a la difusión de nuevos avances tecnológicos en los medios. Los modos culturales que han surgido en los actuales años también pueden necesitar recurrir a una perspectiva con fuertes connotaciones históricas para capturar el potencial de este proceso de cambio. Mencionando que la tecnología apoyo en el alcance de las metas de la una sociedad (Romero, 2020).

Teoría del conductismo de John Broadus Watson (1958) citado en Cruz, (2021), El conductismo enfatiza el comportamiento observable (humanos y animales). Considera que este es el objeto de la investigación psicológica y la relación entre los estímulos y la respuesta, más que el período intrínseco de la persona (aunque Watson nunca ha negado la existencia de un mundo privado o íntimo). En su opinión, el análisis de la conducta y la relación es el único método objetivo para comprender mejor la conducta humana y extrapolar los métodos de las ciencias naturales (método científico) a la psicología (Cruz, 2021).

Asimismo, con respecto a las dimensiones de gobierno electrónico se cuenta con cuatro; la primera dimensión "Presencia" según Naser y Concha (2011), Afirmaron que, a partir de la etapa de la variable gobierno electrónico, ha existido en Internet difundiendo sus diferentes sitios web y portales. En este caso, como inicio del proceso, las organizaciones pueden aportar conocimientos básicos de forma rápida y directa. En esta etapa del proceso, con excepción de la

administración, la relación general con los residentes y ciudadanos es inválida, debido a que la información proporcionada en el sitio web no permite encontrar la interacción entre los ciudadanos y el estado.

Según Kim y Chung (2016), afirmaron que el gobierno pone en línea regulaciones, documentos y estructuras organizativas, e informa a los ciudadanos cuando no existe una relación con la ciudadanía. Martínez (2018) señaló que el uso de mecanismos tecnológicos puede mejorar los servicios que utilizan las empresas estatales en cuanto a la información que pueden brindar a los clientes. En la dimensión 2: Es la Interacción, según Naser y Concha (2011), En esta etapa, la llegada directa entre clientes e instituciones en diferentes países es asequible. Además, Llanes et al., (2019) partieron de interacciones básicas con los clientes a través de canales de comunicación más viables. En la tercera dimensión: Es la Transacción según Naser y Concha (2011), con la transacción, Después de completar la etapa anterior, diferentes organizaciones brindan a los residentes una perspectiva para comenzar y reducir el papeleo, no en persona, sino para ganar poder desde cualquier espacio. Además, los sitios web según Gomis (2017). son elementos que se utilizan para mejorar la interacción con los clientes porque brindan herramientas para mejorar el acceso a los clientes porque pueden realizar transacciones y trámites a través de ellos. La cuarta dimensión: Es la Transformación según Naser y Concha (2011) Señalaron que en la etapa final del e-gobierno, hay un cambio, buscando el mayor desafío, porque esta etapa nos obliga a transformar los servicios y la gestión de las distintas instituciones públicas. Además, Pinzón (2019) afirmó que utiliza varios canales al cambiar la relación entre los ciudadanos y el gobierno y su interacción con las empresas en línea.

Acerca de las bases teóricas de Proceso Administrativo considerado como segunda variable de la presente investigación, Al respecto Munch (2014) definió al proceso administrativo Como un conjunto de etapas, períodos o funciones integradas continuas para la gestión de la ejecución. En lo que a ellos respecta, Moreira et al. (2020) señalaron que el procedimiento administrativo se concreta

mediante la obtención de una solicitud administrativa, y actualmente se divide en cuatro etapas principales, que es la más generalmente aceptada.

Además, Chuncho et al. (2020) definieron: El proceso administrativo es un trabajo integral, solidario, subsidiario y mutuo en el que las personas son la médula de la organización, poniendo en un segundo plano la rentabilidad, la capacidad y el crecimiento del patrimonio empresarial.

El procedimiento administrativo se refiere a la suma de los pasos, plazo y secuencia seguidos por los órganos administrativos estatales en el proceso de ejercicio del poder administrativo y ejecución de las actividades administrativas (Mero, 2018).

Los países modernos bajo el imperio de la ley enfatizan particularmente la estandarización de importantes procedimientos administrativos, es decir, la implementación de un estricto control procesal de los actos administrativos que afectan directamente los principales derechos e intereses de las contrapartes administrativas, y el establecimiento de una serie de reglas y procedimientos procesales. Sistemas en forma estatutaria para controlar y supervisar el funcionamiento del poder administrativo. Estandarizar el proceso de implementación del comportamiento administrativo, tratar de reflejar el espíritu de democracia y estado de derecho de la administración moderna, y encarnar los principios de justicia, apertura y equidad. Por ello, los trámites administrativos se han convertido en parte indispensable y contenido importante de las actividades administrativas modernas (Ochoa et al., 2020).

Asimismo, es necesario expresar sobre la clasificación de los procesos administrativos desde diferentes perspectivas, los procedimientos administrativos se pueden clasificar de diferentes maneras. Comprender la clasificación y el contenido de los procedimientos administrativos ayuda a los sujetos administrativos a implementar acciones administrativas y ayuda a las contrapartes administrativas a proteger sus derechos e intereses legítimos de manera oportuna (Vargas et al., 2019).

(1) Procedimientos administrativos internos y procedimientos administrativos externos. Según el alcance aplicable de los procedimientos administrativos, se puede dividir en procedimientos administrativos internos y procedimientos administrativos externos. Los procedimientos administrativos internos se refieren a los procedimientos que deben seguir las entidades administrativas al implementar acciones administrativas internas. Tales como los procedimientos de nombramiento y destitución de los servidores públicos nacionales, los procedimientos de aprobación de informes, los procedimientos de procesamiento de documentos oficiales y los procedimientos de archivo reglamentario. Los procedimientos administrativos externos se refieren a los procedimientos que siguen las entidades administrativas para realizar acciones administrativas externas. Tales como procedimientos administrativos de concesión de licencias, procedimientos administrativos de castigo, procedimientos administrativos de ejecución, etc. (Valdez et al., 2018).

(2) Procedimiento de actuación administrativa abstracta y procedimiento de actuación administrativa específica. Tomando como norma la naturaleza del acto administrativo involucrado, el procedimiento administrativo se puede dividir en el procedimiento de acto administrativo abstracto y el procedimiento de acto administrativo específico. Las acciones administrativas se dividen en abstractas y específicas, y los procedimientos administrativos también se pueden dividir en procedimientos de acciones administrativas abstractas y procedimientos de acciones administrativas específicas (Rodríguez et al., 2018). El procedimiento de acciones administrativas abstractas se refiere a los pasos y métodos que deben seguir los sujetos administrativos para implementar acciones administrativas abstractas. Su alcance comprende la formulación de reglamentos administrativos por parte del Consejo de Estado, la formulación de ministerios y comisiones por los distintos departamentos del Consejo de Estado, El gobierno mencionado anteriormente estipula medidas administrativas, y los demás órganos administrativos deben seguir los pasos y métodos para emitir decisiones y órdenes. Los procedimientos para acciones administrativas específicas se refieren a las entidades administrativas que deben cumplir con licencia administrativa,

órdenes administrativas, sanciones administrativas, medidas administrativas obligatorias, expropiación administrativa, expropiación administrativa, recompensas administrativas, asistencia administrativa, confirmación administrativa, fallos administrativos, ejecución administrativa y otros. Actos Pasos y métodos (Ponce et al., 2021).

(3) Procedimientos administrativos reglamentarios y procedimientos administrativos previstos. En función de si la ley estipula claramente y exige como norma, los procedimientos administrativos se pueden dividir en procedimientos administrativos reglamentarios y procedimientos administrativos previstos. Los procedimientos administrativos reglamentarios se refieren a los procedimientos administrativos que deben seguir las entidades administrativas que tienen disposiciones y requisitos claros en la ley, por lo que también se denominan procedimientos administrativos obligatorios (Zambrano et al., 2020). Por ejemplo, la sanción administrativa por ordenar la suspensión de la producción o el negocio solo se puede imponer después de que la entidad administrativa informe a la parte del derecho a una audiencia; de lo contrario, la decisión de sanción administrativa no es válida. Los procedimientos administrativos previstos, o procedimientos administrativos libres, se refieren a procedimientos administrativos que no están claramente estipulados y requeridos por la ley, y que se determinan o se eligen para ser adoptados a discreción del órgano administrativo (Gálvez et al., 2019).

(4) Trámites administrativos previos y trámites pos administrativos. Según la secuencia temporal de la aplicación de los procedimientos administrativos, se divide en procedimientos pre administrativos y procedimientos pos administrativos. Los procedimientos administrativos previos se refieren a los procedimientos que deben seguirse antes o durante la implementación de las acciones administrativas. Por ejemplo, el procedimiento de audiencia ante la legislación administrativa, el procedimiento de notificación antes de la formulación formal del reglamento administrativo, y el procedimiento de inspección e investigación administrativa antes de que se tome la decisión administrativa. Los procedimientos pos administrativos se refieren a los procedimientos que se aplican para determinar la legalidad y pertinencia del acto administrativo y para corregir actos ilícitos e indebidos después de la implementación del acto

administrativo, como el procedimiento de reconsideración administrativa (Castillo y Silvera, 2021).

(5) Principales trámites administrativos y trámites administrativos secundarios. Si el impacto de los procedimientos administrativos en los derechos e intereses legales de las contrapartes administrativas es sustancial, los procedimientos administrativos pueden dividirse en procedimientos administrativos primarios y procedimientos administrativos secundarios. El procedimiento administrativo principal se refiere al procedimiento administrativo que puede tener un impacto sustancial en los derechos e intereses legales de la contraparte administrativa si el sujeto administrativo no cumple (Álvarez et al., 2020). Por ejemplo, los procedimientos de identificación, explicación de motivos y procedimientos de audiencia en sanciones administrativas. Los procedimientos administrativos secundarios se refieren a procedimientos administrativos en los que el incumplimiento del sujeto administrativo no tendrá un impacto sustancial en los derechos e intereses legales de la contraparte administrativa. Si la decisión de reconsideración administrativa se toma más de un día límite de tiempo legal. No constituirá un impacto directo en los derechos de la entidad de la contraparte y, por lo tanto, no afectará la efectividad de las acciones de la entidad en el procedimiento (Ponce et al., 2021).

(6) Procedimientos administrativos activos y trámites administrativos de solicitud. En cuanto a si la iniciación y terminación de procedimientos administrativos se basa en si el sujeto administrativo los inicia activamente en función de sus competencias, los procedimientos administrativos se pueden dividir en procedimientos administrativos activos y procedimientos administrativos por solicitud. Las acciones administrativas se pueden dividir en acciones administrativas activas y acciones administrativas basadas en solicitudes (Moran, 2021). En los procedimientos administrativos existen procedimientos administrativos activos y procedimientos administrativos basados en solicitudes correspondientes. El procedimiento administrativo activo se refiere al procedimiento administrativo iniciado o terminado por el sujeto administrativo. El trámite administrativo por solicitud se refiere al trámite que debe aplicar la contraparte administrativa para iniciar el trámite o el trámite finaliza porque la

contraparte administrativa retira la solicitud. En los procedimientos administrativos, la gran mayoría son procedimientos administrativos activos y no están sujetos a restricciones similares a las de "ausencia de quejas y negligencia" en los procedimientos de litigio. Por ejemplo, los procedimientos de la agencia administrativa para investigar hechos no están restringidos por los reclamos o declaraciones de las partes. Los procedimientos administrativos de solicitud se aplican principalmente a los actos administrativos beneficiosos, que son una minoría de casos en los procedimientos administrativos. Por ejemplo, los procedimientos administrativos de concesión de licencias están sujetos a los procedimientos administrativos de solicitud (Pilco, 2019).

(7) Procedimientos legislativos administrativos, procedimientos administrativos de aplicación de la ley y procedimientos judiciales administrativos. De acuerdo con las diferentes funciones administrativas como estándares, los procedimientos administrativos se pueden dividir en procedimientos legislativos administrativos, procedimientos administrativos de aplicación de la ley y procedimientos judiciales administrativos. Los procedimientos legislativos administrativos se refieren a los procedimientos aplicados por las agencias administrativas al formular leyes y reglamentos administrativos. Debido al extenso contenido de los actos legislativos administrativos, la no especificidad de los objetivos de comportamiento y la posterior efectividad de los efectos, los procedimientos legislativos administrativos son generalmente más complicados y estrictos (Anyanwu et al., 2021). Por ejemplo, el sistema de audiencias, el sistema de conferencias, el sistema de argumentación pericial, y el sistema de archivo se han convertido en procedimientos legislativos administrativos. Contenido indispensable. Los procedimientos administrativos de aplicación de la ley se refieren a los procedimientos aplicados por los organismos administrativos en el proceso de ejercicio de competencias administrativas y ejecución de acciones administrativas específicas. Debido a la especificidad del objeto de aplicación de la ley administrativa, la especificidad del contenido y la diversidad de métodos de comportamiento, se determina la diversidad y diferencia de sus procedimientos. (Si, Y. 2021).

Por ejemplo, debe establecerse en términos de licencia administrativa, sanción administrativa, recompensa administrativa y ejecución administrativa. Diferentes sistemas procesales. Los procedimientos judiciales administrativos se refieren a los procedimientos que deben seguir las agencias administrativas para resolver disputas dentro del alcance de la gestión administrativa de acuerdo con la ley como árbitro tercero. Incluye procedimientos reconsideración administrativa, adjudicación administrativa procedimientos, etc. Dado que las acciones judiciales administrativas son actividades para resolver disputas administrativas y resolver disputas administrativas, tienen las características de cuasi judiciales. El énfasis en la equidad y la justicia debe ser el requisito más fundamental para el establecimiento de procedimientos judiciales administrativos (Bilevičiūtė y Milius, 2019).

Al respecto, la primera dimensión: es la Planificación según Munch (2014) definió: Es ver el futuro de la empresa y considerar qué acciones se tomarán para lograr estos objetivos, considerando planes de contingencia para reducir riesgos. Según, Vera, Valdivia, Ríos et al. (2020) señalaron que la planificación es una herramienta para determinar algún tipo de ejercicio dentro de un marco ambiental, legal y político, es decir, una organización opera en un entorno indivisible, sus acciones están sujetas a leyes y regulaciones relevantes, y su dinámica se resume en un modelo popular. Tiempo de historia.

La planificación es un proceso continuo de establecimiento, clarificación y concreción de las metas de toda la organización y sus unidades estructurales, determinando los medios para lograrlas, el tiempo y la secuencia de implementación y la asignación de recursos. Una de las tareas del uso de la planificación es reducir el grado de incertidumbre y riesgo en las actividades económicas y asegurar la concentración de recursos en áreas seleccionadas (Nacife et al., 2021).

Dentro de las tareas de planificación se cuenta con: asegurar el desarrollo intencionado de la organización en su conjunto y de todas sus estructuras. Orientación en perspectiva y reconocimiento temprano de problemas de desarrollo; - coordinación de las actividades de las divisiones estructurales y los empleados de la organización; -creación de una base objetiva para un control

eficaz; -estimulación de la actividad laboral de los empleados; - soporte de información para los empleados de la organización (Bârsan y Codrea, 2019).

Dentro de los principios de planificación: -unidad de tareas científicas, técnicas, sociales y económicas del desarrollo de la organización; Validez científica y optimidad de las decisiones; dominio de los aspectos estratégicos en la planificación; -complejidad de la planificación; balance de recursos de la planificación; - flexibilidad y continuidad de la planificación (Ríos, 2020).

Dentro de los tipos de planificación: Los planes se distinguen por: objetivos: estratégicos, tácticos, operativos; -términos: largo, corto, mediano plazo (Rebollo, 2020). Por su parte (Betanco et al., (2018) mencionó que la planificación es una función de gestión fundamental que consta de una serie de subfunciones: establecimiento de objetivos y previsión, empoderamiento, estimación de recursos, programa de acción y presupuesto, establecimiento de criterios de control. La planificación (en sentido estricto) es el proceso de formar un sistema de medidas que tienen como objetivo lograr una serie de objetivos. La planificación proporciona respuestas a las siguientes preguntas: qué se debe hacer, qué recursos se necesitan, durante qué período de tiempo.

La planificación a micro nivel (en el marco de una empresa en particular) incluye un conjunto de programas y planes de negocios a corto plazo, que deben contener los objetivos planificados y las medidas necesarias para su implementación. La planificación a nivel macro es una forma de regulación estatal de los objetos de gestión. La planificación le permite responder las siguientes preguntas: qué parámetros tiene actualmente el objeto de control; en qué dirección debería cambiar; (Mulligan y Bamberger, 2019).

Desde finales de los años 20. Siglo XX en Rusia, la planificación era el elemento principal de la gestión. En ese momento, se estaban desarrollando sistemas de planes económicos nacionales: por un año, por un plan quinquenal, complejo, etc. En los 90. Siglo XX La planificación comenzó a desarrollarse en varios niveles: municipal, regional, nacional. Por el período de tiempo, los programas se dividieron en corto, mediano y largo plazo. El ciclo de planificación consta de los siguientes enlaces: identificación de fortalezas y debilidades del desarrollo; análisis del entorno externo; uso de las ventajas existentes; definir

metas, desarrollo de un plan para alcanzar las metas; ajuste de metas y desviaciones (de Souza et al., 2018)

De la misma forma, la segunda dimensión viene a ser la Organización según Munch (2014) precisó: Se basa en el desarrollo de modelos que se deben seguir para alcanzar metas y definir estrategias. De esta forma, Pedersen, (2018) señaló que las organizaciones globales tratan a las empresas como interacciones de recursos que pueden lograr una gestión dinámica integral en una entidad que tiende a alcanzar metas para satisfacer las necesidades de sí misma y de los demás.

Esta función de gestión en la empresa cubre principalmente las actividades ejecutivas y operativas. Sus objetivos son la formación de subsistemas de control y control, el establecimiento de parámetros específicos, modos de operación de las divisiones empresariales, la relación entre ellas. La organización es el proceso de creación de una estructura empresarial. Hay 2 aspectos principales del tema organizacional: -división de la organización en divisiones de acuerdo con los objetivos y estrategias de la empresa; -establecimiento de poderes entre diferentes niveles de trabajadores (Valdéz et al., 2018).

El medio por el cual se establece la relación entre los trabajadores delega la transferencia de tareas y competencias al destinatario, quien acepta la responsabilidad de las mismas (Zelentsov et al., 2018).

Existen los siguientes tipos de Organización: Completa. el destinatario hace el trabajo y es responsable de él. Limitado, que significa que el destinatario realiza el trabajo y asume la responsabilidad junto con el gerente; - cero - el destinatario hace el trabajo y el jefe asume la responsabilidad - "la delegación es viceversa ". El subordinado (cambia) el trabajo al jefe. Responsabilidad. La obligación de realizar las tareas existentes y ser responsable de su solución satisfactoria - poderes - un derecho limitado a utilizar los recursos de la organización y dirigir los esfuerzos de algunos empleados para realizar ciertas tareas. Las responsabilidades de los empleados están determinadas por el contrato, descripción del trabajo.

Por su parte Ponce et al. (2021) expresó que la organización es una actividad de gestión que tiene como objetivo agilizar el proceso de gestión en su conjunto. La organización distribuye las funciones de las decisiones de gestión,

asegura la construcción oportuna de ciertos órganos de gobierno, determina las competencias de sus divisiones estructurales.

Los objetivos de la organización son: aprobación de ciertos parámetros, modos de funcionamiento de las unidades organizativas, así como las relaciones entre ellos; proporcionar a la empresa recursos (materiales, financieros, humanos, informativos); formación de la estructura de la organización, teniendo en cuenta el tamaño, metas, personal, tecnología (Bilevičiūtė y Milius, 2019).

Las principales etapas de la organización: creación de una estructura organizativa de gestión. En esta etapa, la organización se divide en bloques de acuerdo con sus estrategias y objetivos, se determinan las funciones y tareas de todos los departamentos, el establecimiento de áreas de responsabilidad y autoridad, vinculando la alta dirección y los niveles inferiores de dirección, el personal de la organización, asegurando la posibilidad de coordinación y distribución de tareas (Nacife et al., 2021).

Dentro de los principios a considerar al realizar la función de una organización: vínculo inextricable con los objetivos de la empresa, que se determinan en el curso de la planificación; unidad de propósito (cada departamento y los empleados de la organización deben trabajar por un objetivo común); asignar varias tareas a los empleados (división del trabajo) y combinarlas en unidades o grupos de trabajo manejables; coordinación de diversas actividades (los miembros del equipo deben saber qué deben hacer, en qué plazo y quién los dirige) (Rios, 2020).

También, la tercera dimensión es la Dirección según Munch (2016) señaló: Se basa en exponer la vía que debe recorrer el colaborador para alcanzar la meta, donde la asignación de recursos y la planificación de períodos son muy importantes. También, Chen et al. (2017) definen la gestión como una acción o guía para el esfuerzo y buen desempeño de los empleados en una organización, y un clima que empodera el liderazgo de la organización y sus recursos para alcanzar objetivos de la empresa se basa en sus metas y principios.

Este es el tercer paso que se da, en el que se establece la planificación, comunicación, exaltación e inspección pertinente para lograr las metas de la empresa. En este período es necesaria la presencia de administradores que tengan la capacidad lograr decisiones, dirigir, ayudar y colocar las distintas

secciones de trabajo. Todo grupo de adeudo está sumiso a pautas y moderadas destinadas a optimar sus ordenamientos, y la dirección trata de conseguir la contribución de todos los recursos humanos al logro de metas a través del dominio interpersonal (Nacife et al., 2021).

En cuanto, a la cuarta dimensión: Control según Munch (2014), Dijo que, muy relacionado con la planificación, el control es una etapa del proceso administrativo, lo que significa asegurar que los resultados obtenidos estén relacionados con los resultados planificados, de manera que se puedan corregir las desviaciones para reiniciar el proceso y establecer indicadores de resultados o unidades de medida.

En el caso de Moreira et al., (2020). afirman en sus revistas científicas que pueden encontrar ciertas fallas en el proceso organizacional, que permitirán la toma de decisiones para lograr los objetivos planteados en un inicio, y a partir de ahí el estilo de gestión cambiará asegurándose de presentar la solicitud en la agencia (página 16). Según la investigación del autor, es fundamental controlar cualquier organización para asegurar su correcto funcionamiento mediante la fijación de algunas acciones que se utilizan correctamente.

El control es una actividad de gestión, cuyas tareas incluyen la evaluación cuantitativa y cualitativa, teniendo en cuenta los resultados del trabajo de la organización. El control en la empresa debe estar dirigido a identificar, prevenir desviaciones y deficiencias, así como a su pronta eliminación. Las principales herramientas para realizar esta función son la observación, verificación de todos los aspectos de la empresa, contabilidad y análisis. En el proceso de gestión general, el control actúa como un elemento de retroalimentación, ya que de acuerdo a sus datos se corrigen decisiones, planes e incluso normas y estándares adoptados previamente (Ríos, 2020).

En la práctica de la gestión, existen varios tipos de control: General que significa el control del sistema controlado en su conjunto; Funcional, control de una función separada o una división separada, un área separada; -preliminary - control en la etapa inicial de la tarea. Tiene 2 tipos: diagnóstico y terapéutico; su objeto suele ser el de los empleados y lo realiza su supervisor inmediato. Dicho control permite excluir desviaciones de los planes e instrucciones planificados; -

intermedio - control en medio de una tarea o trabajo; - final (final) - control realizado al final de la tarea o trabajo. Su objetivo es prevenir futuros errores. Debe ser ejecutado con alta calidad y ciertamente tener una gran confiabilidad, porque el punto principal aquí es comparar los datos recibidos con los previstos; - planificado - control llevado a cabo de manera planificada, por ejemplo, mensual, trimestral; - repentino - control que se lleva a cabo cuando se reciben señales negativas de su entorno interno de la empresa (Castillo y Silvera, 2021).

En cualquier empresa existe un sistema de control interno de medidas que garantizan el funcionamiento normal de la empresa. El control interno generalmente lo lleva a cabo la propia empresa. Externo: control ejercido por especialistas externos o terceros, por ejemplo, una auditoría.

Dentro de los Modelos de gestión se cuenta con, Lean Manufacturing. Según Pedersen (2018) la manufactura esbelta es un método diseñado para eliminar cualquier elemento en el proceso que consuma recursos humanos o financieros, tiempo o espacio, sin agregar valor al producto final. El objetivo de la fabricación ajustada es reducir el tiempo de ciclo optimizando los procesos y las secuencias operativas. Según Rantanen et al., (2019) se entiende por lean manufacturing ("producción ajustada") como perseguir la mejora del sistema de fabricación para eliminar el desperdicio a través de la falta de voluntad de pago del cliente (Sarria et al., 2017).

Otro de los modelos es Lean Service. Según Tapping, Dunn, Fertuck y Baban (2010), el plan de Lean es excluir todo resto o diligencias sin valor agregado en el proceso. El propósito de Lean no es eliminar personas, sino utilizarlas de manera efectiva. Teniendo esto en cuenta, es menester corregir los manuales de trabajo y los roles para lograr el objetivo de eliminar el desperdicio y crear un entorno ajustado. Las herramientas ajustadas se pueden utilizar para: Identifica y elimina los residuos de forma rápida y eficaz. Fortalecer la comunicación en todos los niveles de la organización. Reduzca los costos Mejore la calidad en un entorno seguro y entregue a los clientes a tiempo (Hadid, 2019).

También se cuenta con el Modelo de las 5S. 5S es un sistema de organización y racionalización del trabajo desarrollado en Japón, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y el control del área operativa, aumentar la productividad

laboral, ahorrar tiempo y mejorar la cultura corporativa. El concepto 5S Lean Manufacturing asume que todos en la empresa, desde las señoras de la limpieza hasta los ejecutivos, siguen algunas reglas simples. Esto no requiere el uso de nuevos programas y tecnologías de gestión. (Espiritu, 2018).

La producción ajustada de 5C como filosofía se introdujo por primera vez en las empresas japonesas después de la Segunda Guerra Mundial. Inicialmente, el sistema solo preveía 4 acciones, luego se agregó la quinta. Las palabras que los denotan en japonés comienzan con "C", que formó la base para el nombre del concepto. En la interpretación moderna, 5C es: (1). Clasificación. Una división clara de todas las cosas en necesarias e innecesarias, y es necesario deshacerse de estas últimas. (2). Cumplimiento de orden. Cada artículo está en su lugar. Tal organización de almacenamiento de cosas le permite no perder el tiempo buscándolas. (3) Mantenerse limpio. El lugar de trabajo debe estar siempre limpio y ordenado. Todos los empleados deben ser responsables de mantener el orden. (4). Estandarización. Una condición importante para observar las reglas anteriores. Implica la creación de las instrucciones necesarias y otras regulaciones. (5). Mejora. Traducido literalmente del japonés - "educación". Los empleados deben desarrollar el hábito de adherirse a los procedimientos, estándares y reglas establecidos. (Villalta, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada según Hernández y Mendoza (2018) expresó que esta investigación conocido también como una investigación empírica, porque se preocupa en la aplicación de los saberes adquirido con el fin de fortalecer el conocimiento para solucionar una situación.

La investigación actual es no experimental, según Hernández, et al. (2014), "La investigación no experimental permite conducir fenómenos sin manipularlos deliberadamente, y observarlos y analizarlos mientras se desarrollan" (p. 152).

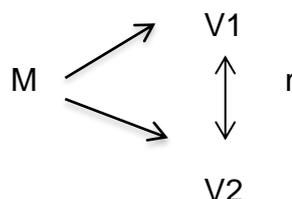
Es descriptivo. Según Tamayo (2003), una tesis descriptiva "incluye la descripción, búsqueda, examen e interpretación del ambiente actual, así como la

constitución o sumario de los anómalos. El foco está en la consumación dominante o en una agrupación de personas, grupos de personas o cosas, que se realizan o se inician en el presente Efectivo” (p. 46).

Es de tipo correlacional "; Hernández et al. (2014) define diseño relacionado como" el propósito es comprender la relación entre dos o más variables de investigación en una situación específica” (p.154) Díaz (2010) también mencionó" Se encuentra en comprender cómo se correlacionan o conectan varios anómalos, o si no están relacionados "(p. 32)

Este trabajo de investigación utiliza un método cuantitativo, según comentaron Hernández et al. (2014): “Este método considera información para la contratación de las hipótesis desde datos numéricas e investigaciones estadísticas. De hecho, esto nos permite implementar algunas directrices básicas para probar la teoría subyacente "(p. 25).

Diseño es: descriptivo correlacional:



Dónde:

M: Muestra

X1: Variable Gobierno Electrónico.

Y1: Variable Proceso Administrativo.

r: Relación de variables.

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Como todos sabemos, los beneficios de brindar servicios nacionales autosuficientes actuales, la lejanía y la diversidad del gobierno. La reducción del vínculo entre el inicio del GE y el valor que crea la

composición de las TIC en el desarrollo de los servicios de los entes públicos y la mejor remuneración de los medios de comunicación es un factor importante para el acceso a instituciones ágiles. Lo que se busca es la coherencia entre la plataforma y la terminología técnica que aparece en la gestión. (Naser y Concha, 2011)

Definición operacional: El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, para lograr medir se ha dividido en 4 dimensiones: Presencia, interacción, transacción y transformación y 11 indicadores y 20 ítems con una escala de medición ordinal:

Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert

5 (Siempre)

4 (Casi Siempre)

3 (Algunas Veces)

2 (Casi Nunca)

1 (Nunca)

Variable 2: Proceso administrativo

Definición conceptual: El proceso administrativo es un método que permite a los administradores, gerentes, ejecutivos, empresarios o cualquier otra persona gestionar eficazmente la organización, incluyendo el estudio de la gestión como un proceso integrado por múltiples etapas. (Munch, 2014 p.36).

Definición operacional: El proceso de gestión recoge el conocimiento necesario que se aplica y se relaciona con las diferentes actividades que influyen en la entidad y las actividades que en ella se desarrollan. Para lograr medir se ha dividido en 4 dimensiones: Planificación, organización, dirección y control; 14 indicadores y 20 ítems con una escala de medición ordinal:

Escala de medición: Escala de Likert

5 (Siempre)

4 (Casi Siempre)

3 (Algunas Veces)

2 (Casi Nunca)

1 (Nunca)

3.3 Población, muestra, muestreo

Díaz (2010) precisó: Es una colección de personas u objetos que quieres saber sobre ciertas cosas de la encuesta. También se mencionó que en este caso se usó una población finita porque se compone de un número acreditado de elementos o unidades. (p. 38)

En este trabajo la población seleccionada está compuesta por servidores administrativos del Hospital público Huaraz 2021, en un total de 102 trabajadores entre nombrados, Contratos de Servicios Administrativos (CAS) y otras formas de relación laboral, explicado en la tabla 1.

Es conveniente precisar, que para la indagación se ha tomado un muestreo no probabilístico intencional, por el contexto en Pandemia no permite desarrollar una encuesta masiva, sino remota, toda vez que la entidad, cuenta dentro de su personal con 30% de servidores/as que integran el grupo de riesgo, de los cuales poco más de la mitad realiza trabajo remoto y los demás se encuentran con licencia. Estas dificultades nos han condicionado a tomar una muestra de 49 personas, que han contestado la encuesta. Se debe confirmar que las muestras no probabilísticas, también conocidas como muestras direccionales, asumen que el proceso de selección está orientado a las características de la encuesta, más que a estándares estadísticos generales. (Hernández en absoluto, 2014, p. 189).

Tabla 1

Estructura de la Población

Condición laboral	N°
Trabajador Nombrado	69
Personal Contratos (CAS)	19
Otras: modalidades 1	14
Totalidad	102

Criterios de inclusión: incluir a todo el personal administrativo que labora en el Hospital público Huaraz, 2021

Criterios de exclusión: Personal que realiza labor asistencial en el Hospital público Huaraz, 2021

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se trata de un conjunto de reglas y procedimientos que permiten a los investigadores establecer relaciones con los sujetos y objetos de la investigación. Esta es una de las técnicas de recopilación de información más utilizadas, aunque cada vez está perdiendo credibilidad debido al prejuicio de los encuestados. La encuesta se basa en un cuestionario o conjunto de preguntas elaboradas para obtener información de las personas (Hernández y Mendoza, 2018)

En la presente se aplicará la encuesta, que se realizará a trabajadores administrativos del hospital de Salud Huaraz, 2021

Instrumentos

Pineda (citado de Díaz. 2010) afirmó: “Este es el mecanismo que utilizan los investigadores para recopilar y registrar información: incluidos cuestionarios, formularios, pruebas psicológicas, escalas de opinión y actividad, listas o tablas de control, etc.” (pág. 56) Es necesario explicar que debido al virus COVID 19, actualmente estamos viviendo en un escenario de salud global complejo, por lo que es conveniente realizar encuestas online o virtuales para evitar contagios.

En este estudio se utilizó el cuestionario como herramienta. De esta forma, se realizó una encuesta sobre la muestra anterior para determinar la comprensión de la población de los compendios y expresiones de las dos variables y las interrelaciones entre ellas. Para cada variable se aplica una encuesta multipunto o escala Likert, que se puede encontrar en Operaciones con Variables.

Validez

Hernández et al. (2014) mencionó: “Según los expertos en el tema, se refiere al grado en que el instrumento de medida, mide claramente la variable” (pág. 204).

La efectividad de la herramienta se determina a través de la comprobación de expertos en gestión pública y la conveniencia de los investigadores, que han brindado conexión y sostén a las variables, dimensiones e indicadores estudiados, los expertos mencionados se avisan de la siguiente manera:

Tabla 2

Validación del Instrumento del cuestionario de “Gobierno Electrónico”

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dra. Rosario Margarita Yslado Méndez	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 3

Validación del Instrumento del cuestionario de “Proceso administrativo”

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dra. Rosario Margarita Yslado Méndez	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaboración del autor

Confiabilidad

Díaz (2010) mencionó: “Es la precisión o exactitud de la medida. En cierto sentido, si aplicamos repetidamente el instrumento sobre un mismo sujeto u objeto, se producirá el mismo resultado” (pág. 78).

Cuanto más cercano esté el valor alfa a 1, mayor será la consistencia interna del ítem analizado. La confiabilidad de la escala siempre debe obtenerse de los datos de cada muestra para asegurar una medición confiable del instrumento en la muestra de investigación específica.

Tabla 4

Prueba de Fiabilidad, Variable 1 “Gobierno Electrónico”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	20

Fuente. SPSS v26

Interpretación: Según la tabla se puede ver que el valor del Alfa de Cronbach es igual a 0,844 indicando que el cuestionario de Gobierno Electrónico es confiable

Tabla 5

Prueba de Fiabilidad, Variable 2 “Proceso Administrativo”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	20

Interpretación: Según la tabla se puede ver que el valor del Alfa de Cronbach es igual a 0,826 indicando que el cuestionario de Proceso Administrativo es confiable.

Tabla 6

Coefficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0.5[Inaceptable
[0.5 ;0,6[Pobre
[0.6 ;0.7[Débil
[0.7 ; 0.8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ;1]	Excelente

3.5 Procedimientos.

Para recopilar los datos necesarios que se aplicarán a la muestra de investigación, la información se insertará, luego se procesará utilizando una tabla de Excel y luego se insertará en el SPSS. Se realizará todo el procesamiento, se obtendrán resultados, se utilizarán tablas y gráficos estadísticos para la interpretación, y cada resultado se describirá en un lenguaje lo más claro posible para comprender el significado de cada resultado y gráficos. El coeficiente de correlación Rho de Spearman se utilizará para describir la relación entre variables.

3.6 Método de análisis de datos:

Los datos requeridos para la encuesta, serán realizados a través del formulario Google por medio de los correos electrónicos, al personal del Hospital de Salud de Huaraz. El siguiente paso será utilizar el programa Excel para procesar luego en el SPSS la información recolectada, y luego mostrarlos en tablas estadísticas, gráficos y barras, para, analizar e interpretar los datos obtenidos con mayor facilidad. De igual forma, se continuará con la parte descriptiva del estudio y se mostrará en la tabla de referencias cruzadas, es decir, dar respuesta a los objetivos marcados en el estudio.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó respetando las literaturas citadas. Así mismo, se respetaron el anonimato y la no divulgación de los datos personales recolectados por medio del correo electrónico de los colaboradores del hospital de salud Huaraz, que fueron parte del proceso de recolección de datos. Los resultados que se obtuvieron de la técnica, instrumentos de esta investigación son fidedignos sin modificaciones ni cambios.

IV. RESULTADOS.

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

Frecuencias de la variable 1. Gobierno Electrónico

		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	23	46,9	46,9	46,9
	Medio	21	42,9	42,9	89,8
	Alto	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

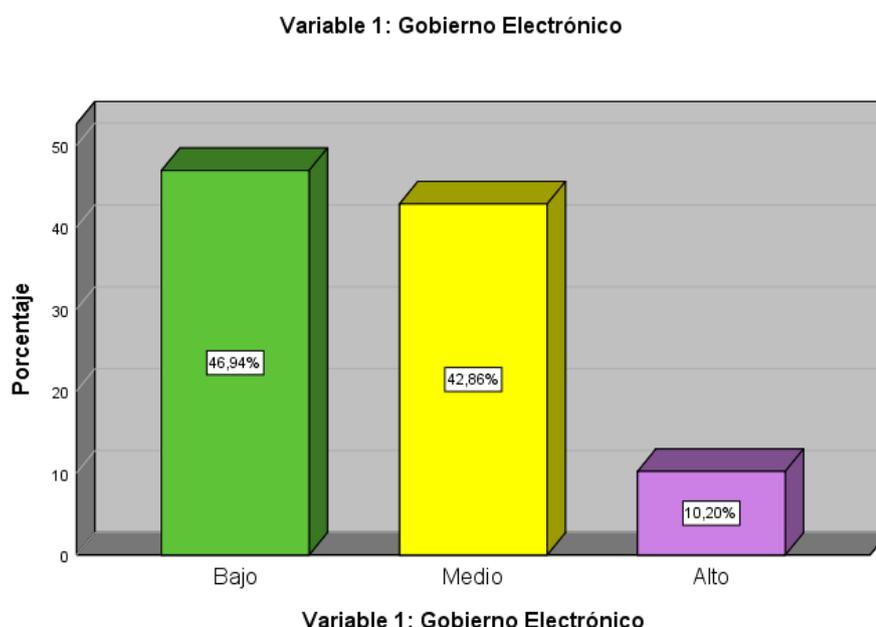


Figura 1. Niveles de Gobierno electrónico

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 46,94% de los encuestados expresó un nivel bajo de Gobierno electrónico, el 42,86% expresó un nivel medio y el 10,20% mostró un nivel alto. El nivel que predomina es el nivel Bajo, por lo que se asevera que el nivel del gobierno electrónico es de nivel bajo, Indicando que dentro del hospital existe dificultades en el gobierno electrónico no está bien desarrollado en sus dimensiones: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación

Tabla 8

Frecuencias de la Dimensión 1 de la Variable 1. Presencia

		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	16	32,7	32,7	32,7
	Medio	28	57,1	57,1	89,8
	Alto	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

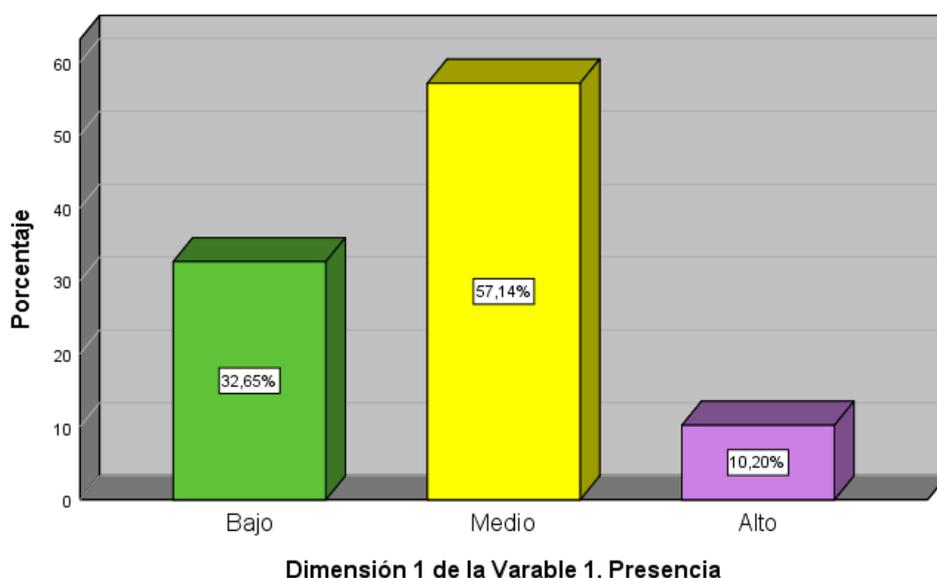


Figura 2. Niveles de la dimensión presencia

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 32,65% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión presencia, el 57,14% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión presencia es de nivel Medio. Estos datos indican que la presencia del gobierno electrónico no es bajo ni es alto en los trabajadores significa que todavía hay que mejorar la presencia de la información básica, mejorar en el acceso al gobierno electrónico, mejorar en la infraestructura y tecnología, así se estaría mejorando la presencia del gobierno electrónico en el hospital público de Huaraz,

Tabla 9

Frecuencias de la Dimensión 2 de la Variable 1. Interacción

		Dimensión 2 de la Variable 1. Interacción			
Válido		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
	Bajo	18	36,7	36,7	36,7
	Medio	27	55,1	55,1	91,8
	Alto	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

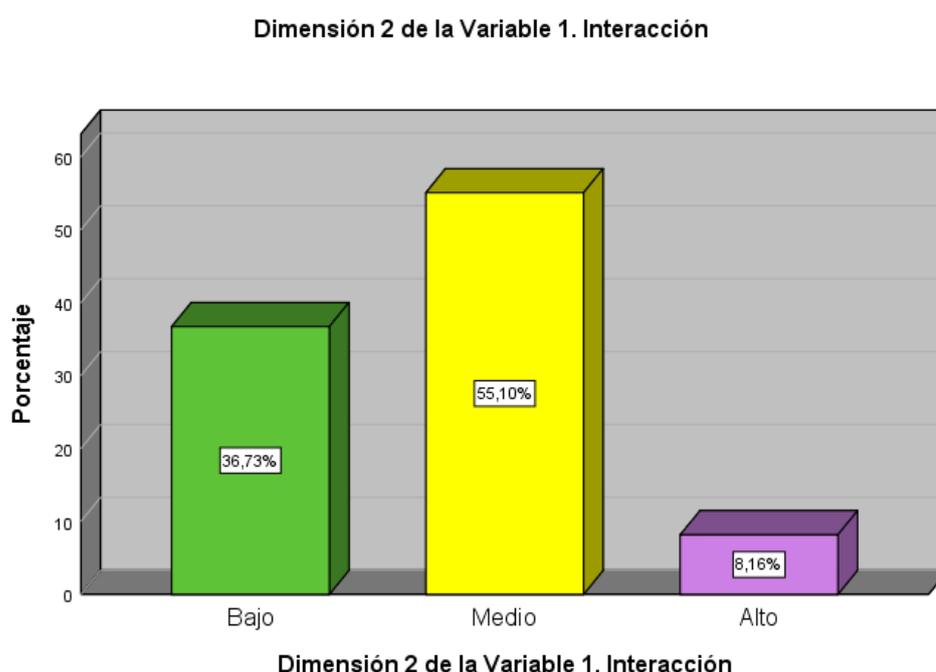


Figura 3. Niveles de la dimensión interacción

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 36,73% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión interacción, el 55,10% expresó un nivel Medio y el 8,16% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión interacción es de nivel Medio, estos datos indican que en el Hospital público de Huaraz la interacción del gobierno electrónico no está bien ni tampoco está mal, requiere mejorar en la interrelación, en la intercomunicación y en la tecnología de comunicación.

Tabla 10

Frecuencias de Dimensión 3 de la Variable 1. Transacción

Dimensión 3 de la Variable 1. Transacción					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	20	40,8	40,8	40,8
	Medio	18	36,7	36,7	77,6
	Alto	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

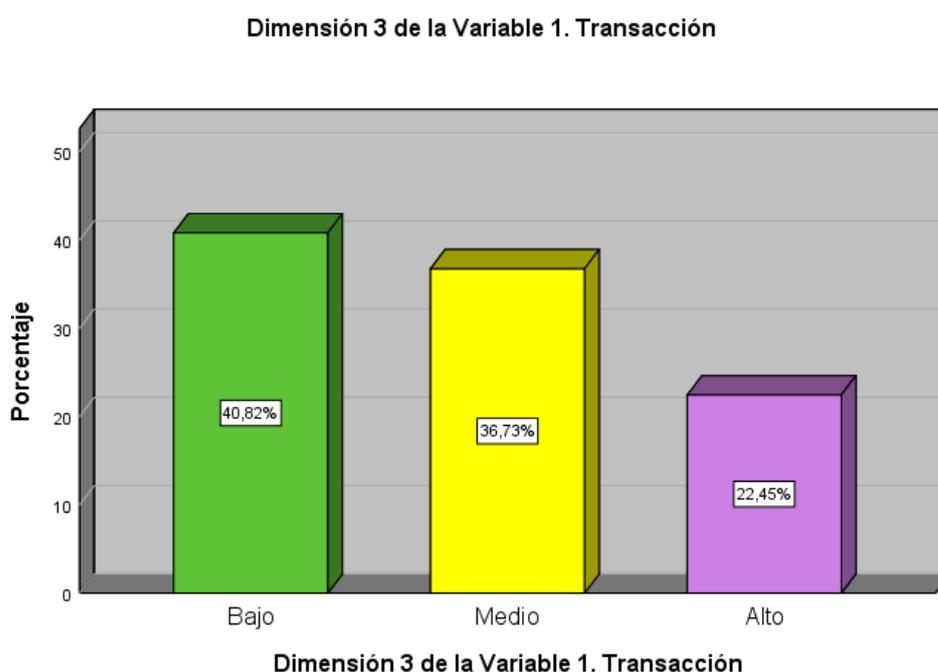


Figura 4. Niveles de la dimensión Transacción

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 40,82% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Transacción, el 36,73% expresó un nivel Medio y el 22,45% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Bajo, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión Transacción es de nivel Bajo. Esto indica que, dentro del hospital público de Huaraz, hay problemas de transacción de trámites, de transacción de seguimientos, de transacción de servicios los cuales requieren su mejora

Tabla 11

Dimensión 4 de la Variable 1. Transformación

Dimensión 4 de la Variable 1. Transformación					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	22	44,9	44,9	44,9
	Medio	22	44,9	44,9	89,8
	Alto	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

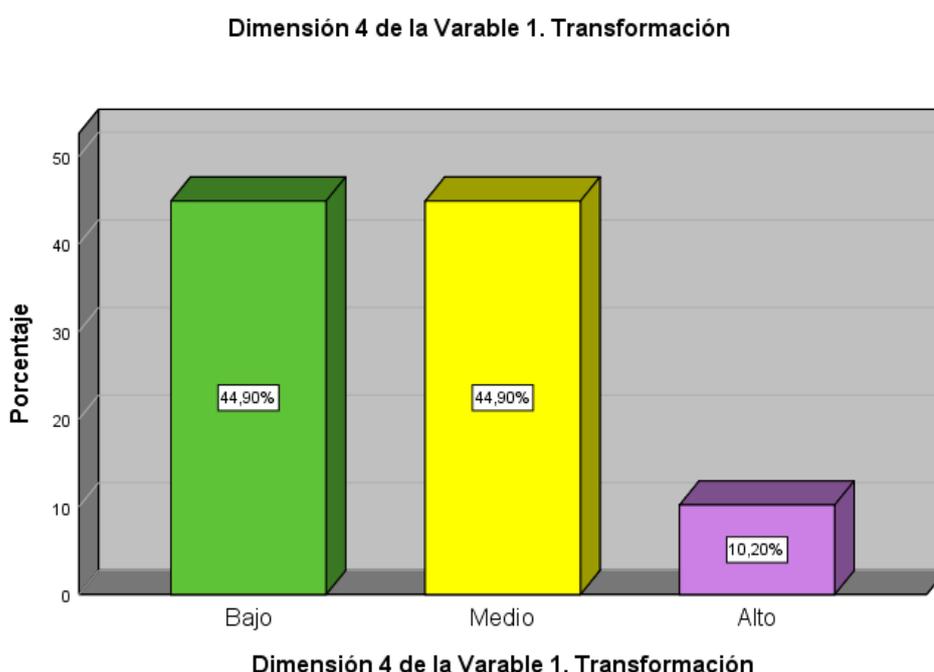


Figura 5. Niveles de la dimensión Transformación

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 44,90% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Transformación, el 44,90% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Bajo y Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión Transformación es de nivel Medio/Bajo. Estos resultados indican que en el hospital público de Huaraz se puede ver que la transformación del gobierno electrónico no está del todo bien es más está en un nivel bajo, ya que se requiere mejorar la integración, mejorar en la interrelación y en la articulación

Tabla 12

Frecuencias de la Variable 2: Proceso Administrativo

Variable 2: Proceso Administrativo					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	13	26,5	26,5	26,5
	Medio	31	63,3	63,3	89,8
	Alto	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

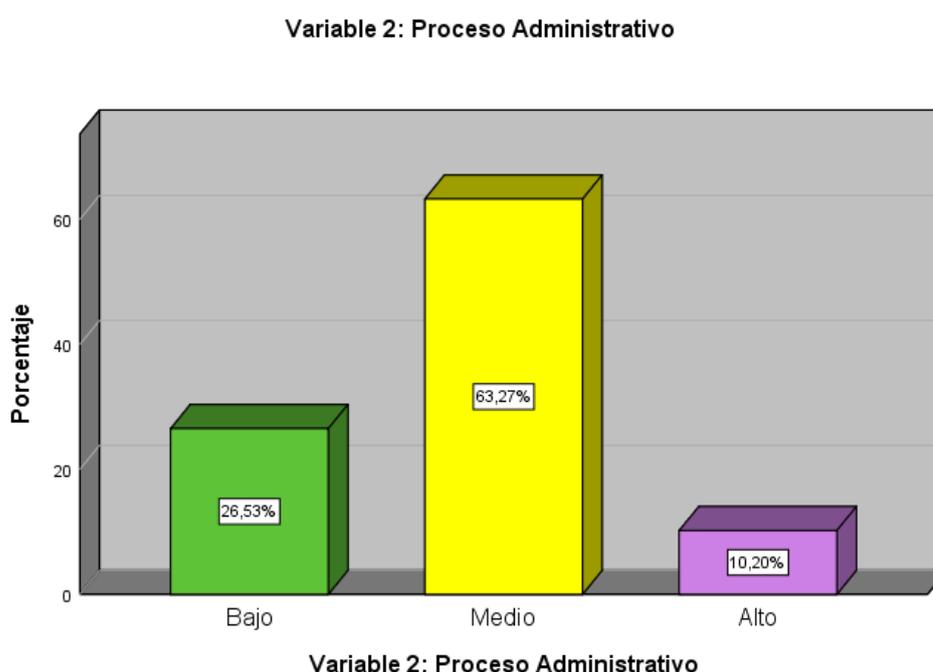


Figura 6. Niveles de la variable Proceso administrativo

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 26,53% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Proceso Administrativo, el 63,27% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la variable proceso Administrativo es de nivel Medio. Indicando que, dentro del Hospital Público de Huaraz el Proceso administrativo no está bien ni mal, requiere mejoras en la Planificación, Organización, Dirección y control.

Tabla 13

Frecuencias de la Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación

Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	22	44,9	44,9	44,9
	Medio	23	46,9	46,9	91,8
	Alto	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

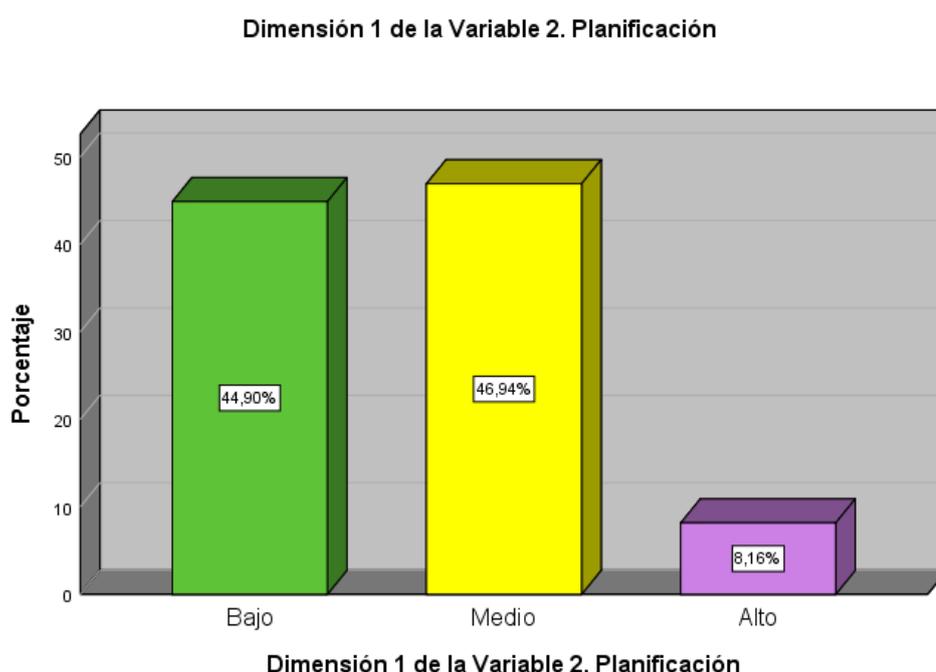


Figura 7. Niveles de la dimensión Planificación

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 44,90% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Planificación Administrativo, el 46,94% expresó un nivel Medio y el 8,16% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión planificación es de nivel Medio. Estos resultados muestran que el Hospital público de Huaraz, La planificación del proceso administrativo requiere mejoras, específicamente en los puntos de replantear objetivos claros, mejorar los conocimientos básicos de planificación del personal mediante la capacitación.

Tabla 14

Frecuencias de la Dimensión 2 de la Variable 2. Organización

Dimensión 2 de la Variable 2. Organización					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	9	18,4	18,4	18,4
	Medio	32	65,3	65,3	83,7
	Alto	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Dimensión 2 de la Variable 2. Organización

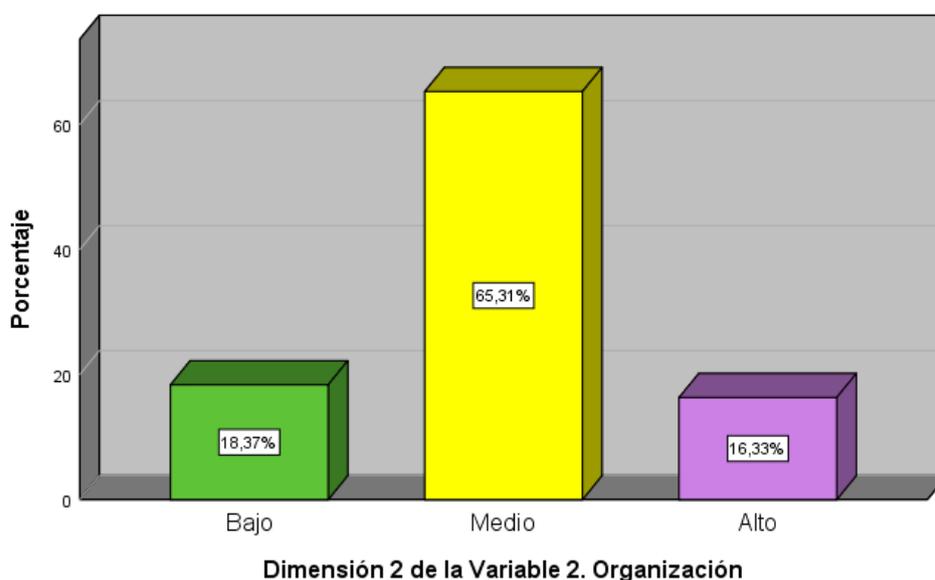


Figura 8. Niveles de la dimensión Organización

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 18,37% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Organización, el 65,31% expresó un nivel Medio y el 16,33% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la dimensión organización es de nivel Medio. Estos resultados indican que en el Hospital Público de Huaraz la organización de los procesos administrativos debe mejorar revisando el organigrama funcional y estructural, ver los recursos que se poseen, y mejorar la iniciativa de los trabajadores.

Tabla 15

Frecuencias de la Dimensión 3 de la Variable 2. Dirección

Dimensión 3 de la Variable 2. Dirección					
		Frec	Porcent.	Porcent. válido	Porcent. Acumul.
Válido	Bajo	11	22,4	22,4	22,4
	Medio	29	59,2	59,2	81,6
	Alto	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

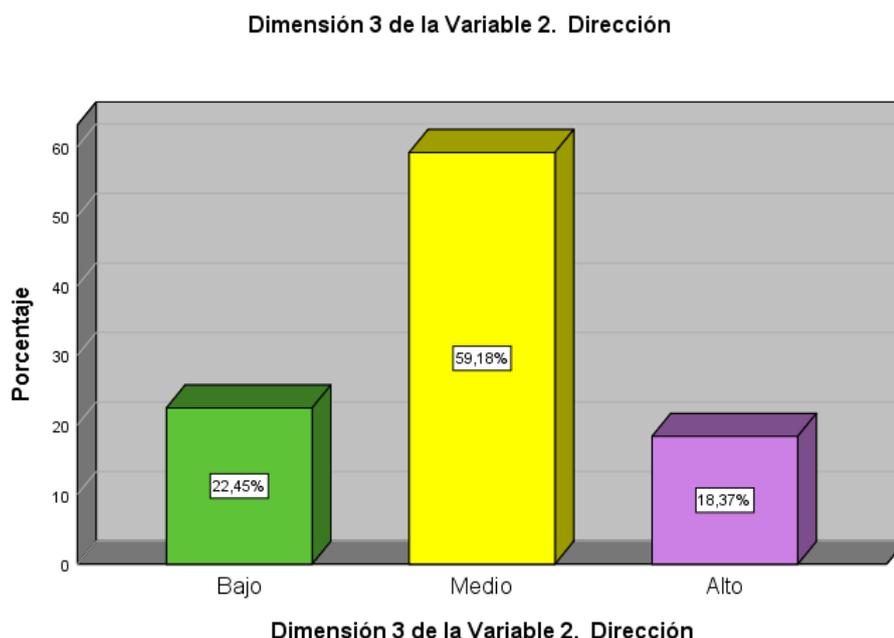


Figura 9. Niveles de la dimensión Dirección

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 22,45% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Dirección, el 59,18% expresó un nivel Medio y el 18,37% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la dimensión Dirección es de nivel Medio. Estos datos indican que en el hospital Público de Huaraz La Dirección del Proceso Administrativo debe mejorar porque los incentivos al personal no satisfacen, los resultados no son alcanzados como fueron previstos.

Tabla 16

Frecuencias de la Dimensión 4 de la Variable 2. Control

Dimensión 4 de la Variable 2. Control					
		Frec	Porcent.	Porcent.	Porcent.
Válido				válido	Acumul.
	Bajo	24	49,0	49,0	49,0
	Medio	22	44,9	44,9	93,9
	Alto	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

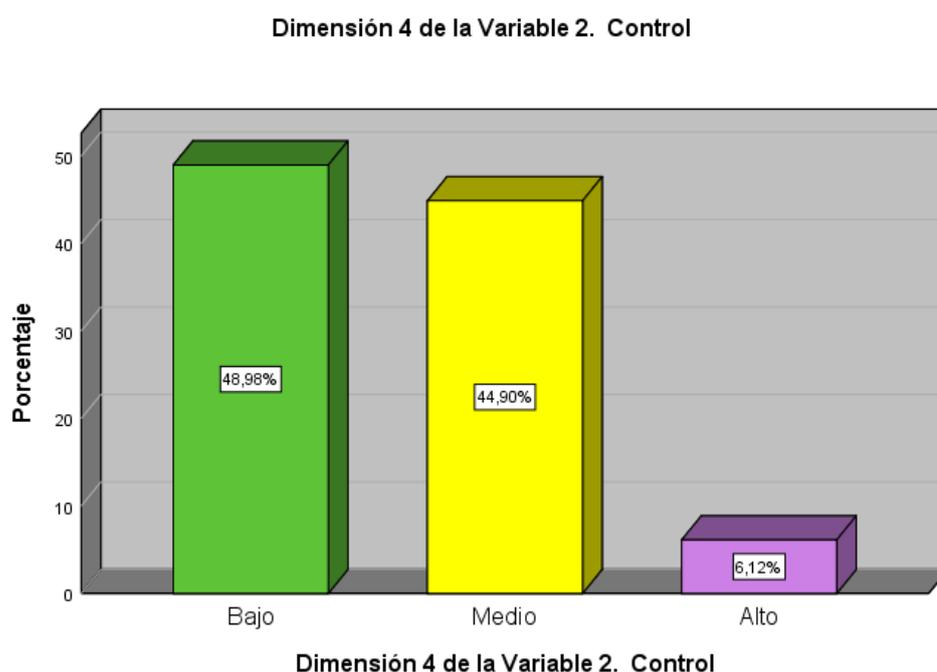


Figura 10. Niveles de la dimensión Control

Por la tabla y figura correspondiente se visualiza que el 30,61% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Control, el 63,27% expresó un nivel Medio y el 6,12% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión control es de nivel Medio. Esto indica que el hospital el control de los procesos administrativos no está del todo bien, existe puntos a mejorar, porque no se ha revisado el cumplimiento de las normas, no se ha cumplido el rol de monitoreos y las evaluaciones no han sido hechas como se requiere.

Tabla 17

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Proceso Administrativo

		Variable 2: Proceso Administrativo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable 1: Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	10	13	0	23
		% del total	20,4%	26,5%	0,0%	46,9%
	Medio	Recuento	2	16	3	21
		% del total	4,1%	32,7%	6,1%	42,9%
	Alto	Recuento	1	2	2	5
		% del total	2,0%	4,1%	4,1%	10,2%
Total		Recuento	13	31	5	49
		% del total	26,5%	63,3%	10,2%	100,0%

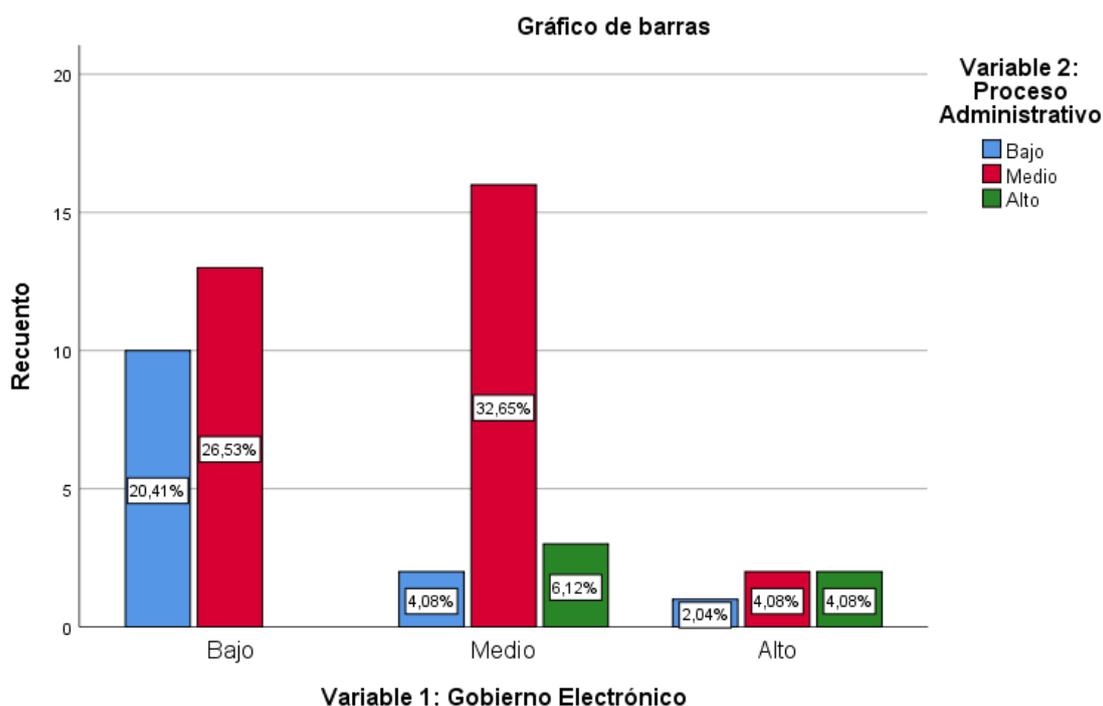


Figura 11. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Proceso Administrativo

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que el 32,7% de los encuestados muestran el nivel Medio a la vez tanto en la variable Gobierno Electrónico y en la variable Proceso Administrativo. Asimismo, el 20,4% de los encuestados ostentan un nivel Bajo a la vez también en ambas variables. Igualmente, el 4,10% de los

encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo.

Tabla 18

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico*Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación

		Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación				Total
		Bajo	Medio	Alto		
		Recuento	Medio	Alto		
Variable 1: Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	18	5	0	23
		% del total	36,7%	10,2%	0,0%	46,9%
	Medio	Recuento	4	17	0	21
		% del total	8,2%	34,7%	0,0%	42,9%
	Alto	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	2,0%	8,2%	10,2%
Total	Recuento	22	23	4	49	
	% del total	44,9%	46,9%	8,2%	100,0%	

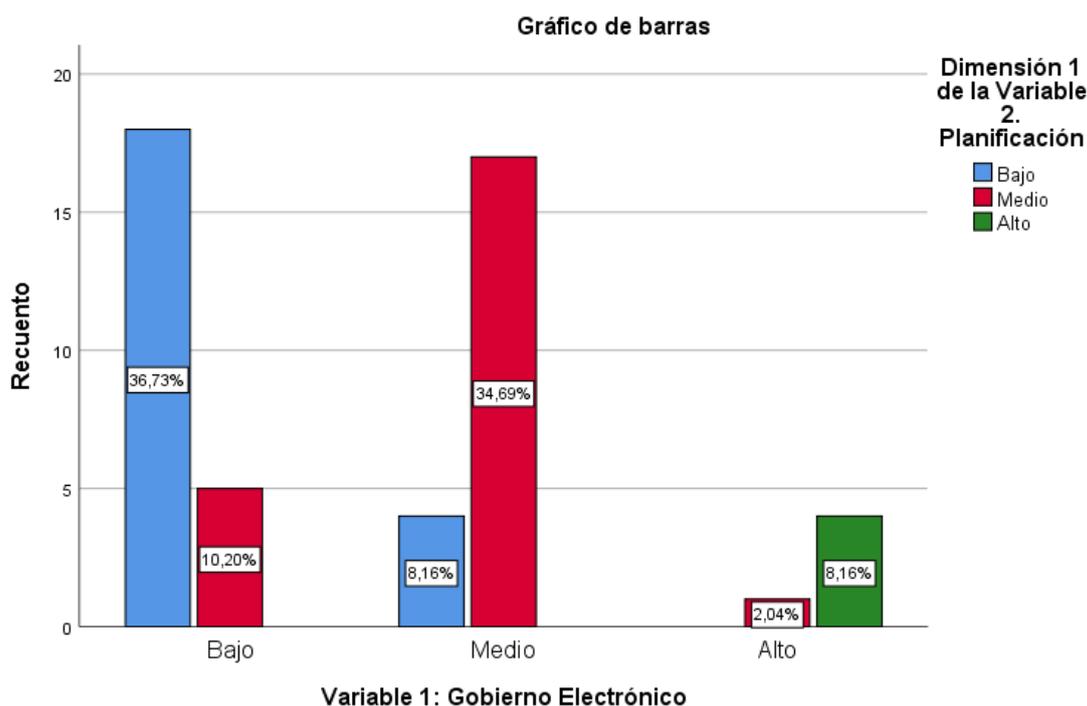


Figura 12. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico*Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 34,7% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión

Planificación. Asimismo, el 36,7% de los encuestados ostentan el nivel Bajo también en ambas variables. Igualmente, el 8,20% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Planificación.

Tabla 19

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 2. Organización

		Dimensión 2 de la Variable 2.				
		Organización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable 1: Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	7	16	0	23
		% del total	14,3%	32,7%	0,0%	46,9%
	Medio	Recuento	2	15	4	21
		% del total	4,1%	30,6%	8,2%	42,9%
	Alto	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	2,0%	8,2%	10,2%
Total		Recuento	9	32	8	49
		% del total	18,4%	65,3%	16,3%	100,0%

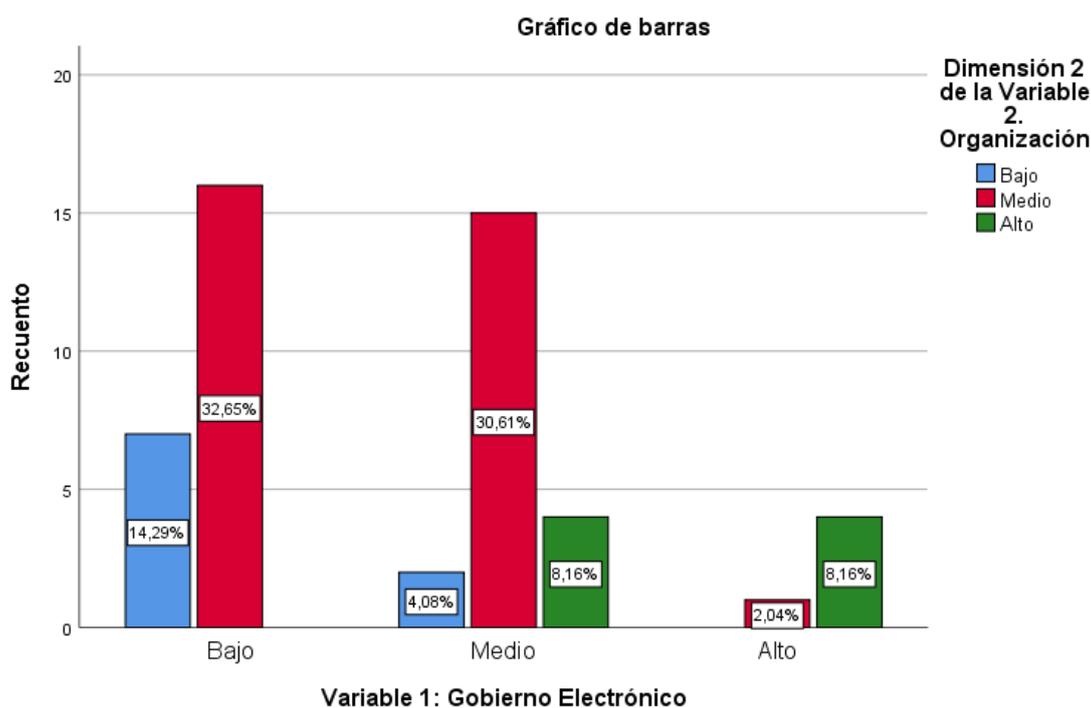


Figura 13. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 2. Organización

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 40,8% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión

Organización. Asimismo, el 36,7% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 8,20% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Organización.

Tabla 20

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 3. Dirección

		Dimensión 3 de la Variable 2.			Total	
		Dirección				
		Bajo	Medio	Alto		
Variable 1: Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	9	11	3	23
		% del total	18,4%	22,4%	6,1%	46,9%
	Medio	Recuento	1	16	4	21
		% del total	2,0%	32,7%	8,2%	42,9%
	Alto	Recuento	1	2	2	5
		% del total	2,0%	4,1%	4,1%	10,2%
Total		Recuento	11	29	9	49
		% del total	22,4%	59,2%	18,4%	100,0%

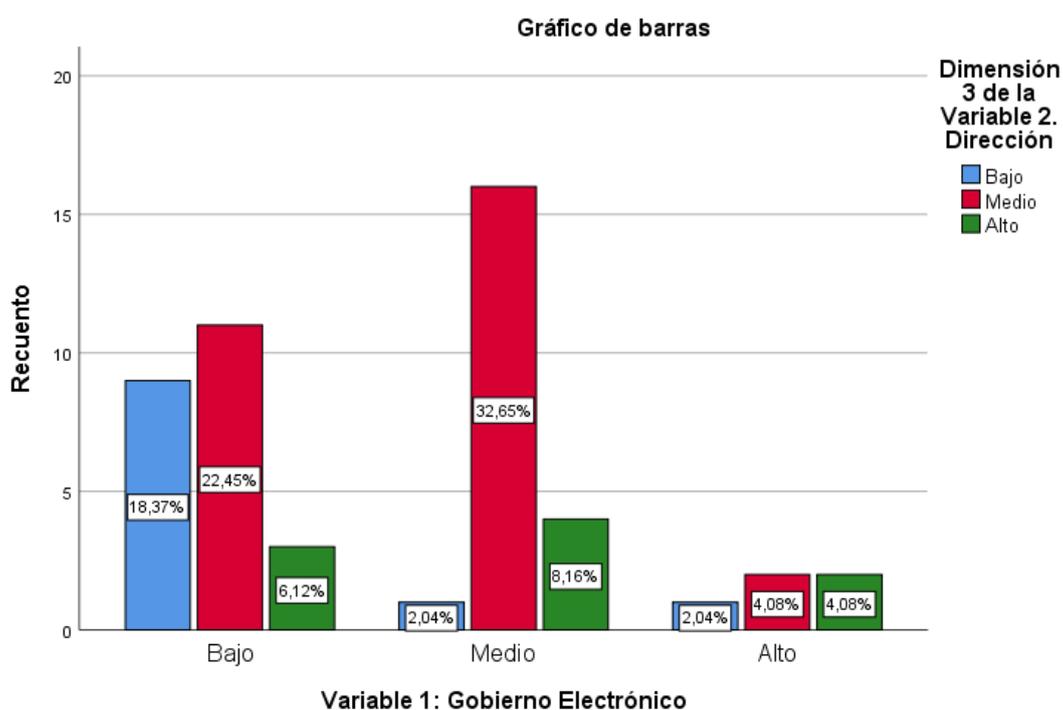


Figura 14. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 3. Dirección

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 34,7% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Dirección. Asimismo, el 18,4% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 4,10% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Dirección.

Tabla 21

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 4. Control

		Dimensión 4 de la Variable 2. Control			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable 1: Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	18	5	0	23
		% del total	36,7%	10,2%	0,0%	46,9%
	Medio	Recuento	4	16	1	21
		% del total	8,2%	32,7%	2,0%	42,9%
	Alto	Recuento	2	1	2	5
		% del total	4,1%	2,0%	4,1%	10,2%
Total		Recuento	24	22	3	49
		% del total	49,0%	44,9%	6,1%	100,0%

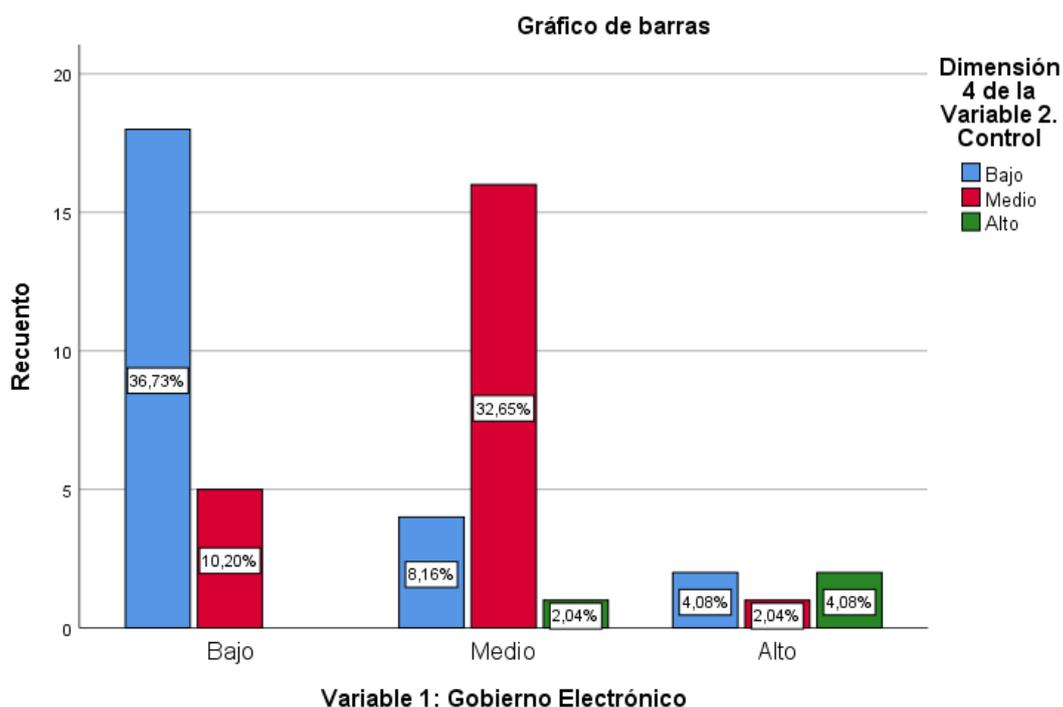


Figura 15. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Dimensión 4. Control

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 32,7% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Control. Asimismo, el 36,7% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 4,10% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Control.

4.2 Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial en primer lugar se hizo la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, porque el tamaño de la muestra es 49 individuos.

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H₁: Las variables Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo son distintas a la distribución normal.

H₀: Las variables Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo no son distintas a la distribución normal.

Tabla 22

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 de la Variable 1. Presencia	,769	49	,000
Dimensión 2 de la Variable 1. Interacción	,760	49	,000
Dimensión 3 de la Variable 1. Transacción	,790	49	,000
Dimensión 4 de la Variable 1. Transformación	,766	49	,000
Variable 1: Gobierno Electrónico	,761	49	,000
Dimensión 1 de la Variable 2. Planificación	,757	49	,000
Dimensión 2 de la Variable 2. Organización	,758	49	,000
Dimensión 3 de la Variable 2. Dirección	,787	49	,000
Dimensión 4 de la Variable 2. Control	,738	49	,000
Variable 2: Proceso Administrativo	,753	49	,000

En la tabla se puede ver que el p Valor = 0,000 que es menor a 0,05 indicando que se debe rechazar la nula y aceptar la hipótesis alterna: Las variables Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo son distintas a la distribución normal. Este resulta indica que para la contratación de la hipótesis se debe utilizar la estadística no paramétrica en este caso el coAlto de relación de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

En el proceso de la contratación de hipótesis se presenta lo siguiente:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Patrón de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 23

Nivel de coeficiente del Rho de Spearman

Valor de rho	RELACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy debil
0.25	Correlación positiva debil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Martínez y Campos revista mexicana de ingeniería biomédica.

Prueba de la Hipótesis General

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 24

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y los procesos administrativos

Correlaciones			Variable 1: Gobierno Electrónico suma	Variable 2: Proceso Administrativ o suma
Rho de Spearman	Variable 1: Gobierno Electrónico suma	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 49	,617** ,000 49
	Variable 2: Proceso Administrativo suma	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,617** ,000 49	1,000 . 49

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

Interpretación: se observa en la tabla, que existe una correlación positiva media entre las variables “gobierno electrónico” y “proceso administrativo”, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0. 617, de tal forma que existe una moderada correlación, también se observó que el nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis alterna de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Prueba de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Tabla 25

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Planificación

Correlaciones			Variable 1: Gobierno Electrónico suma	Dimensión1. Planificación suma
Rho de Spearman	Variable 1: Gobierno Electrónico suma	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 49	,682** ,000 49
	Dimensión1. Planificación suma	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,682** ,000 49	1,000 . 49

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

Interpretación: Se observa en la tabla que existe correlación positiva considerable entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión 1 “ Planificación” de la variable 2 “proceso administrativo” siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.682, de tal forma que existe una moderada correlación, también se observó que el nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor planificación de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la planificación del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Prueba de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Tabla 26

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Organización

Correlaciones			Variable 1: Gobierno Electrónico	
			Dimensión 2. Organización	
Rho de Spearman	Variable 1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,565** ,000
		N	49	49
	Dimensión 2. Organización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,565** ,000	1,000 .
		N	49	49

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

Interpretación: Se observa en la tabla que existe correlación positiva media entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión 2 “ Organización” de la variable 2 “proceso administrativo” siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.565, de tal forma que existe una moderada correlación, también se observó que el nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor organización de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la organización del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Prueba de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Tabla 27

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Dirección

		Correlaciones	
		Variable 1: Gobierno Electrónico	Dimensión 3. Dirección
Rho de Spearman	Variable 1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,413** ,003 49
	Dimensión 3. Dirección	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,413** ,003 49

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

Interpretación: Se observa en la tabla que existe correlación positiva débil entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión 2 “ Organización” de la variable 2 “proceso administrativo” siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.413, de tal forma que existe una moderada correlación, también se observó que el nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor Dirección del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la Dirección del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Prueba de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.

Tabla 28

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Control

Correlaciones			Variable 1: Gobierno Electrónico	
			Dimensión 4. Control	
Rho de Spearman	Variable 1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Dimensión 4. Control	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Interpretación: Se observa en la tabla que existe correlación positiva media entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión 2 “Control” de la variable 2 “proceso administrativo” siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.652, de tal forma que existe una moderada correlación, también se observó que el nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor control del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el control del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general; Determinar la relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 46,94% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Gobierno electrónico, el 42,86% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Bajo, por lo que se asevera que el nivel del gobierno electrónico es de nivel Bajo. Igualmente, el 26,53% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Proceso Administrativo, el 63,27% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la variable proceso Administrativo es de nivel Medio. Igualmente se puede ver que el 32,7% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y en la variable Proceso Administrativo. Asimismo, el 20,4% de los encuestados ostentan un nivel Bajo también en ambas variables. Igualmente, el 4,10% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo. Este hallazgo es similar a los resultados de Cabrera (2021) quien concluyó que el nivel de gobierno electrónico es de nivel bajo. Asimismo, es similar a los resultados de Ponce, et al. (2021) quien culminó que el nivel de procesos administrativos es de nivel promedio.

En los resultados inferenciales se puede ver que el valor de $\rho = 0,617$ el cual indica una correlación positiva moderada, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el Proceso administrativo presenta un nivel medio. Este hallazgo es similar a los resultados de Calmet (2019) en su tesis sobre influencia del gobierno en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de Islay, Arequipa, quien concluyó que existe influencia entre las variables estudiadas. Asimismo, es similar a los resultados de Chirinos y Salas (2018) quien culminó que existe una baja relación entre proceso administrativo y la satisfacción del usuario. También apoya

a las teorías de Ponce, et al. (2021) expreso que el proceso administrativo es importante en el desarrollo organizacional de las Mipymes. También es congruente con lo mencionado por Naser y Concha (2011) quien expresó El gobierno electrónico es una nueva forma de organización de las actividades de los poderes públicos, que, mediante el uso generalizado de las tecnologías de la información y la comunicación, proporciona un nivel cualitativamente nuevo de eficiencia y conveniencia en la obtención de servicios públicos e información sobre los resultados de las actividades de los organismos públicos. Por organizaciones y ciudadanos. Asimismo, es congruente con la definición de Munch (2014) sobre procesos administrativos quien mencionó que proceso administrativo el proceso administrativo es la forma en que actúa el Estado. Consiste en la secuencia de actividades que lleva a cabo la Administración Pública con el objetivo último de dar cumplimiento a lo previsto por la ley. Además, Mero (2018). manifestaron: El proceso administrativo, en el Estado de Derecho Democrático, sirve para que las decisiones administrativas del Poder Público sean predecibles, organizadas y estructuradas de manera que los poderes de los órganos, entidades y autoridades sean claros y eficientes.

Según el objetivo específico 1; Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 36,73% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Planificación Administrativo, el 34,69% expresó un nivel Medio y el 8,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel de la dimensión planificación es de nivel Medio. Igualmente se puede ver que 46,9% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Planificación. Asimismo, el 44,9% de los encuestados ostentan el nivel Bajo también en ambas variables. Igualmente, el 8,20% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Planificación. Este hallazgo es similar a los resultados de García y García (2021) en su tesis sobre gobierno electrónico quien concluyó que el nivel del gobierno electrónico es de nivel promedio. Igualmente es similar a los resultados de Meza (2021) quien concluyó que el nivel que presenta la variable Procesos administrativos es de nivel intermedio.

En los resultados inferenciales indica que el valor de $\rho = 0,682$ el cual indica una correlación positiva considerable, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor planificación de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la planificación del Proceso administrativo presenta un nivel medio. Este hallazgo es similar a los resultados de Aedo (2021), quien orientó su objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, quien concluyó que existe incidencia entre el gobierno electrónico sobre la gestión del gobierno regional.

También apoya a las teorías de Munch (2014) quien expresó que la planificación es ver el futuro de la empresa y considerar qué acciones se tomarán para lograr estos objetivos, considerando planes de contingencia para reducir riesgos. También apoya la definición de Es Quien (2021) señaló que la planificación es una herramienta para determinar cualquier tipo de acción dentro de un marco ambiental, legal y político, es decir, una organización opera en un entorno indivisible, y sus acciones están sujetas a las leyes y normativas pertinentes, y su dinámica se resume en el modelo y representó un momento histórico de dominio.

Según el objetivo específico 2; Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 14,3% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Organización, el 30,6% expresó un nivel Medio y el 8,20% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la dimensión organización es de nivel Medio. De la misma forma se puede ver que 65,3% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Organización. Asimismo, el 18,4% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 16,3% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos

variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Organización. Este resultado es similar a los hallazgos de González et al. (2020) en su artículo sobre gobierno electrónico quien concluyó que el nivel de gobierno electrónico es de nivel intermedio. Igualmente es similar a los resultados de Salas (2018) en su tesis sobre gestión administrativa, quien culminó que existe un nivel promedio de Gestión administrativa.

En los resultados inferenciales indican se puede ver que el valor de $\rho = 0,565$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor organización de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la organización del Proceso administrativo presenta un nivel medio. Este hallazgo es similar a los resultados de Wendy (2017), hizo una tesis sobre el gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Áncash quien concluyó que existe relación entre gobierno electrónico y gestión pública. También apoya a las teorías de Pedersen, (2018) quien definió a La organización es como una interacción de recursos, puede realizar una gestión dinámica completa en una entidad que tiende a alcanzar metas para satisfacerse a sí misma y a los demás.

Según el objetivo específico 3; Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 18,4% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Dirección, el 32,7% expresó un nivel Medio y el 4,10% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la dimensión Dirección es de nivel Medio. Asimismo, se puede ver que 59,2% de los encuestados muestran el nivel Medio en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Dirección. Asimismo, el 22,4% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 18,4% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Dirección.

En los resultados inferenciales indican se puede ver que el valor de $\rho=0,413$ el cual indica una correlación positiva débil, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor Dirección del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la Dirección del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

También apoya a las teorías de Dirección de Munch (2014) quien señaló que la dirección se basa en mostrar el camino que deben realizar los colaboradores para alcanzar las metas, aquí es importante la distribución de los recursos, y la planificación de sus fases. Además, también apoya a González (2021) definieron a la dirección es una acción o guía para el esfuerzo y buen desempeño del trabajador de un ente, y tiene un ambiente que empodera al liderazgo de la organización y sus recursos para lograr las metas de la empresa en base a sus objetivos y compendios.

Según el objetivo específico 4; Identificar la relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 36,7% de los encuestados expresó un nivel Bajo de la dimensión Control, el 32,7% expresó un nivel Medio y el 4,10% mostró un nivel Alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se asevera que el nivel la dimensión control es de nivel Medio. De la misma forma se puede ver que 49,0% de los encuestados muestran el nivel bajo en la variable Gobierno Electrónico y la dimensión Control. Asimismo, el 44,9% de los encuestados ostentan el nivel Bajo en ambas variables. Igualmente, el 6,10% de los encuestados presenta el nivel Alto en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y la dimensión Control. Este hallazgo es similar a los resultados de Robles (2017) Quien culminó que existe un nivel bajo de procesos administrativos.

En los resultados inferenciales indican se puede ver que el valor de $\rho=0,652$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la

forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor control del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el control del Proceso administrativo presenta un nivel medio. Este hallazgo es similar a los resultados de Xavier y Fabricio (2016), en su artículo sobre las TIC en el gobierno local de un municipio en México, quien concluyó que el nivel de éxito de la TIC sobre la gestión municipal fue de nivel intermedio o Medio.

También apoya a las teorías de Control de Munch (2014) quien manifestó que, Íntimamente ligado con la planeación, el control es una etapa del proceso administrativo que implica asegurar que los resultados obtenidos estén relacionados con los resultados planificados con el fin de corregir desviaciones para reiniciar el proceso y establecer indicadores o unidades para medir los resultados.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Según la hipótesis general: después de las pruebas estadísticas se puede ver que el valor de $\rho = 0,617$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el Proceso administrativo presenta un nivel medio.
- Segundo: Según la hipótesis específica 1 después de las pruebas estadísticas se puede ver que el valor de $\rho = 0,682$ el cual indica una correlación positiva considerable, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor gobierno electrónico mejor planificación de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la planificación del Proceso administrativo presenta un nivel medio.
- Tercero: Según la hipótesis específica 2 después de las pruebas estadísticas se puede ver que el valor de $\rho = 0,565$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor organización de Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un

nivel medio de Gobierno electrónico también la organización del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Cuarto: Según la hipótesis específica 3 después de las pruebas estadísticas se puede ver que el valor de $\rho = 0,413$ el cual indica una correlación positiva débil, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor Dirección del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también la Dirección del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

Quinto: Según la hipótesis específica 4 después de las pruebas estadísticas se puede ver que el valor de $\rho = 0,652$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se infiere que a mejor Gobierno electrónico mejor control del Proceso administrativo. Es decir, si en el Hospital público de Huaraz presenta un nivel medio de Gobierno electrónico también el control del Proceso administrativo presenta un nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Habiendo tomado conocimiento de que existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se recomienda al director del hospital replantear un programa de mejora de gobierno electrónico de ese modo se estará elevando el nivel de gestión de los procesos administrativos
- Segundo: Teniendo conocimiento de que existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se recomienda al director del hospital considerar el tema de planificación teniendo en cuenta los objetivos, conocimientos y capacitación de ese modo se estaría elevando su nivel.
- Tercero: Habiendo tomado conocimiento de que existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se recomienda al director del hospital considerar el tema de Organización teniendo en cuenta Organigramas, recursos e iniciativas de esa forma se estaría elevando su nivel.
- Cuarto: Teniendo conocimiento de que existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se recomienda al director del hospital dentro del programa del replanteamiento considerar el tema de Dirección teniendo en cuenta incentivos, técnicas de gestión y como alcanzar resultados de esa forma se estaría elevando su nivel.
- Quinto: Habiendo tomado conocimiento de que existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021. Se recomienda al director del hospital dentro del programa del replanteamiento considerar el tema de Control teniendo en cuenta temas como: Cumplimiento de normativas, Monitoreo y Evaluación, así se estará elevando su nivel.

REFERENCIAS

- Aedo Quispe, Z. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020.
- Alam, M. B. (2017). e-Government in India. In *Public Administration in South Asia* (pp. 173-192). Routledge.
- Álvarez-Silva, M. I., Guarín-Rivera, L., & Bermeo-Giraldo, M. C. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2-11.
- Anyanwu, G., & Okereke, V. E. (2021). Comparative Study of the Administrative Process of Public and Private Senior Secondary Schools in Bauchi State. *British Journal of Education*, 9(8), 10-19.
- Bârsan, R. M., & Codrea, F. M. (2019). Lean university: applying the ECRS method to improve an administrative process. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 290, p. 07003). EDP Sciences.
- Betanco, R. A., Padilla Moreno, D. J., Téllez Méndez, R. J., & Castillo Herrera, B. Proceso Administrativo de la Empresa familiar MODAS ROSIBEL en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019 Administrative Process of the MODAS ROSIBEL Family Business in the city of Dario Matagalpa 2018-2019.
- Bilevičiūtė, E., & Milius, V. (2019). Non-judicial mediation in the Lithuanian administrative process: current issues. *Administrative law and process*, (4 (27)), 115-134.
- Burstein, Z., & Jhonnell, J. (2019). La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública asume con propósitos renovados sus responsabilidades para el 2019.
- Cabrera Benavides, L. L. (2021) Gobierno Electrónico “Un camino hacia la participación ciudadana”, realidades y perspectivas 2017- 2018. Caso Gobernación de Nariño, Ecuador.
- Calmett Velasquez, J. L. (2021). Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019.

- Carreño Paredes, M. T., Albornoz Arias, N. C., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M. A., & Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico.
- Carreño, J. D. O., Bermúdez, G. T., & Rojas, L. A. R. (2018). Plataforma virtual como mecanismo de gobierno electrónico entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 1-12.
- Castillo Asto, M. G., & Silvera Huamán, I. S. (2021). Proceso administrativo y la gestión de talento humano en la Sub Región Chincheros, Apurímac 2021.
- Chen, Y., Dawes, S. S., & Chen, S. (2017, June). E-government support for administrative reform in China. In *Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 329-335).
- Chinese Academy of Cyberspace Studies. (2019). *The World e-Government Development. World Internet Development Report 2017: Translated by Peng Ping*, 159-197.
- Chirinos y Salas (2018). Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaro.
- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416.
- Chuncho, J., Cabrera, M., Cedillo, J., Vega, P., Moreno, M., Ortega, R. y Muñoz, R. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *Tecnologi-K*, 2(1), 3-13.
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59.
- Cruz Meléndez, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios políticos (México)*, (46), 125-149.

- Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios Y Gobierno Abierto, Más Allá Del Gobierno Electrónico (Open Government and Municipalities: Beyond E-Government).
- Cruz, D. R. L. (2021). Edward Lee Thorndike y John Broadus Watson: dos explicaciones del aprendizaje. *Educere*, 25(81), 647-656.
- de Esquén, A. V. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2), 43-60.
- de Souza, L. A., Bonatti, J. H., Alves, H. P., Mustafa, E. V., dos Santos, E. M. R., & Reis, M. H. Of Prescribability in the Environmental Administrative Process.
- Díaz, O. H. (2010). Reseña del Libro Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación cualitativa/cuantitativa.. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 1(2), 178-179.
- Espiritu Espiritu, E. J. (2018). Implementación de un modelo del sistema "5s" clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina para mejorar la eficiencia del área de infraestructura de la municipalidad distrital de Catac-Recuay-Region Ancash-2014-2015.
- Fernández, T. D., & Díaz, A. S. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267.
- Galicia Moreno, M. A., & Salas Coronado, H. C. Mejora del proceso administrativo a través de Lean Office-Kaizen: un caso de estudio en una empresa peruana de servicios.
- Gálvez, J. W. H., & Rebollar, R. E. M. (2019). Proceso Administrativo de una Microempresa "Servicios y Maquinados". *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 7(14), 15-20.
- García Valdés, V., & García Núñez, A. K. (2021). Transición de gobierno electrónico a gobierno digital un estudio de la política nacional de explotación de datos (Big data) en el municipio de Valledupar.
- Gerunov, A. (2019). Socio-Economic Enablers of E-Government in Bulgaria. *Economic Alternatives*, (3), 437-455.

- Gomis-Balestreri, M. (2017). Del Gobierno Electrónico Al Big Data: La Digitalización De La Gestión Pública En Colombia Frente Al Control Territorial (From Electronic Government to Big Data: Digitalizing Public Management in Colombia in the Face of Territorial Control).
- Gonzales García, B. O., Solórzano Castillo, R. y Reynosa Quiñonez, E. M. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*. 5(1). 17-30. DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.
- Guell y Alfageme (2020) Nuestra sanidad pública no era tan buena. *El País*, <https://elpais.com/especiales/2020/nuevo-contrato-social/sanidad/>
- Hadid, W. (2019). Lean service, business strategy and ABC and their impact on firm performance. *Production Planning & Control*, 30(14), 1203-1217.
- Hernández R. H. y Mendoza T. C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, Baptista, María (2014) Metodología de la investigación. 6° ed. México D.F. Editorial McGraw-Hill, 2014. 600 p. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662.
- Knox, C., & Janenova, S. (2019). The e-government paradox in post-Soviet countries. *International Journal of Public Sector Management*.
- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E. y Escalona, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95-112.
- Londoño, B. (2020). Covid-19: Problemática y retos para Cerescos SA.
- Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506-526.

- Martínez Becerra, J. J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. PAAKAT: revista de tecnología y sociedad, 8(15), 39-57.
- Martínez, J. y Gras, E., (2020) Atención domiciliaria y COVID-19. Antes, durante y después del estado de alarma, 15-05-2020, España
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102.
- Metrópolis (2020). Tecnologías digitales y la pandemia de Covid-19, Informe y Nota de Aprendizaje, 15-04-2020.
- Meza Chica, M. F. (2021). Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros, España.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2020). Tele salud y telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por covid-19, Bogotá, abril de 2020.
- Moran-Apaza, F. S. (2021). Servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, Perú. Dominio de las Ciencias, 7(6), 938-948.
- Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Polo del Conocimiento, 5(7), 520-542.
- Mulligan, D. K., & Bamberger, K. A. (2019). Procurement as policy: Administrative process for machine learning. Berkeley Tech. LJ, 34, 773.
- Munch, L. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso Segunda Edición México
- Murguía, A., Pozos, B. y Plascencia, A. (2019). Work stress and its relationship with socio-labor factors in teachers of a public preparatory school and of a private one. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 20(1), 52-57.
- Nacife, J. M., de Araújo Barbosa, K., & da Silva Souza, L. R. (2021). WEB APPLICATION FOR OPPORTUNITY EVALUATION OF ADMINISTRATIVE

- PROCESS AUTOMATION. *International Journal of Advances in Engineering & Technology*, 14(5), 63-70.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago, Chile: Naciones unidas. Bogotá, Colombia.
- Ochoa, A. L. G., Ramírez, J. G. M., Hernández, M. E. T., & Rizo, A. S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (33), 52-63.
- Ølnes, S., & Jansen, A. (2017, September). Blockchain technology as a support infrastructure in e-government. In *International conference on electronic government* (pp. 215-227). Springer, Cham.
- Pedersen, K. (2018). *E-government transformations: challenges and strategies*. Transforming Government: People, Process and Policy.
- Pilco Vega, J. A. (2019). *El proceso administrativo y su relación con las alianzas estratégicas en la Empresa Marv Asociados, El Rímac 2019*.
- Ponce, G. O. A. V., Piloza, D. H. P., & Chávez, V. E. M. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278.
- Rantanen, M. M., Koskinen, J., & Hyrynsalmi, S. (2019, May). E-Government Ecosystem: A new view to explain complex phenomenon. In *2019 42nd International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO)* (pp. 1408-1413). IEEE.
- Rebollo Puig, M. (2020). Nullity of administrative acts contrary to the judgments in the "Texto Único Ordenado" of the Contentious-Administrative Process Law.
- Ríos, A. P., Cruz, C. A., & Valencia, O. D. (2020). Bitácora electrónica de obra pública: entre el gobierno electrónico y el abierto. *Revista Digital Universitaria*, 21(3).
- Rios, J. M. (2020). The rollback of environment justice: Executive orders, rulemaking, and the administrative process under the Trump administration. *Environmental Justice*, 13(3), 91-96.
- Roblek, V., Bach, M. P., Meško, M., & Bertonsel, T. (2020). Best practices of the social innovations in the framework of the e-government evolution. *Amfiteatru economic*, 22(53), 275-302.

- Robles Rurush, T. S. (2017). Sistema Integral de Gestión para mejorar los Procesos Administrativos de la Dirección Regional de Energía y Minas–Ancash, 2017.
- Rodríguez, A. J. J., Sánchez, P. M. P., Bermúdez, J. A., & Herrera, B. C. (2018). Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars SA Sede Estelí, Nicaragua. 2016-2017. Revista Científica de FAREM-Estelí, (28), 13-22.
- Romero Cuevas, J. M. (2020). ¿ Oposición sin esperanza? Sobre El hombre unidimensional de Herbert Marcuse.
- Rooks, G., Matzat, U., & Sadowski, B. (2017). An empirical test of stage models of e-government development: Evidence from Dutch municipalities. *The Information Society*, 33(4), 215-225.
- Rosenberg, D. (2019). Use of e-government services in a deeply divided society: A test and an extension of the social inequality hypotheses. *New Media & Society*, 21(2), 464-482.
- Ruiz, A. S., Molina, P. B., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53.
- Salas Vizcarra, D. H. (2018). Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicio de la oficina de logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi.
- Sarria Yépez, M. P., Fonseca Villamarín, G. A., & Bocanegra-Herrera, C. C. (2017). Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing. *Revista Ean*, (83), 51-71.
- Si, Y. (2021). On the Legal Attribute and Behavior Regulation of Administrative" Blacklist". *International Journal of Social Science and Education Research*, 4(3), 297-306.
- Tamayo, M. (2003). Metodología de la investigación 5 edición.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
- Valdez Gardea, G. C., Ruiz Peralta, L. F., Rivera García, Ó. B., & Antonio López, R. (2018). Menores migrantes de retorno: problemática académica y

proceso administrativo en el sistema escolar sonorense. *Región y sociedad*, 30(72).

- Vargas-Hernandez, J. G., & Cardenaz, R. C. (2019). El Presupuesto en la Gestión Financiera de las Mpymes Asistido por el Proceso Administrativo como Herramienta Competitiva. *Revista Administração em Diálogo*, 21(3), 87-114.
- Villalta Hidalgo, R. C. (2020). Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos mediante el estudio de las 5s en la empresa bananera Tandazo Doresilda.
- Zambrano-España, M. J., & Ormaza-Cevallos, M. G. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 467-486.
- Zelentsov, A. B., Kononov, P. I., & Stakhov, A. I. (2018). Administrative process as a kind of legal process: Modern problems of understanding and normative-legal regulation. *Vestnik Saint Petersburg UL*, 501.

ANEXOS

ANEXO 1
Matriz de Operacionalización

Variable: Gobierno electrónico

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Gobierno Electrónico	Se conoce como el beneficio para suministrar servicios estatales autosuficientes del momento, lejanía y diversidad gubernamental. La reducida conexión entre el inicio del gobierno electrónica y la generación de valor de la fusión entre las tecnologías de información en el desarrollo del servicio de las entidades públicas en conjunto con la retribución óptima de los medios, es un coAlto imprescindible para acceder una agencia ágil, apacible, lo que se busca es una coherencia entre la plataforma y los términos técnicos que aparecen en la gestión. Naser y Concha (2011).	El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, por medio del cuestionario se medirá la variable a través de 20 ítems.	Presencia	-Información básica	1, 2,	(1)	"Alto" (74 – 100)
				-Acceso tecnológico	3, 4	"Nunca"	
				-Infraestructura tecnológica	5	(2)	
			Interacción	-Mejoramiento de procesos gubernamentales	6,7	"casi nunca" (3)	"Medio" (47 – 73)
				-Simplificación administrativa	8, 9,10	"algunas veces" (4)	"Bajo" (20 – 46)
			Transacción	-Canales de comunicación	11, 12	"casi siempre"	
				-Tramites virtuales	13, 14		
				-Producto de servicios	15		
			Transformación	-Integración	16, 17	(5)	
				-Interrelación	18		
	-Articulación	19,20	"Siempre"				

ANEXO 2
Matriz de Operacionalización

Variable: Proceso administrativo

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango	
Proceso Administrativo	“El proceso administrativo es un conjunto de fases, periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración, es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización”. Munch (2014).	El proceso administrativo recoge los conocimientos necesarios para que sean aplicados y relacionados en las diferentes actividades que influyen en la entidad, así como las actividades que se desarrollan dentro de la misma, por medio del cuestionario se medirá la variable a través de 20 ítems.	Planificación	-Formulación de objetivos	1	(1)	“Alto” (74 – 100)	
				-Conocimiento	2, 3	“Nunca”		
				-Capacitación	4	(2)		
				-Cumplimiento	5	“casi nunca”		
			Organización	-Iniciativa	6	(3)		“Medio” (47 – 73)
				-Integrar recursos	7, 8			
			Dirección	-Responsabilidad	9, 10	“algunas veces”		
				-Incentivar	11	(4)		“Bajo” (20 – 46)
				-Gestión de esfuerzos	12, 13			
			Control	-Alcanzar resultados	14, 15	“casi siempre”		
				(5)				
	-Cumplimiento de normativas	16,		“Siempre”				
	-Seguimiento	17						
	-Evaluación	18						
-Acciones correctivas	19, 20							

Fuente: Adaptado de Morillo (2021).

ANEXO 3 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existen entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores del en un hospital público, Huaraz, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: establecer la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021</p> <p>OE2: Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la organización en los en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021</p> <p>OE3: establecer la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021</p> <p>OE4: Identificar la relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la planificación en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.</p> <p>HE2: Existe relación entre el gobierno electrónico y la organización en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.</p> <p>HE3: Existe relación entre el gobierno electrónico y la dirección en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.</p> <p>HE4: Existe relación entre el gobierno electrónico y el control en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021</p>	<p>Variable1:</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia - Interacción - transacción - transformación <p>Variable 2:</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planificación - organización - dirección - control 	<p>Ámbito:</p> <p>En un hospital público, Huaraz.</p> <p>Tipo: Investigación de tipo aplicada.</p> <p>Método: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población: La población en la presente investigación está conformada por 102 trabajadores en un hospital público, Huaraz.</p> <p>Muestra: Comprende 50 trabajadores en un hospital público, Huaraz.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de datos.</p>

ANEXO 4
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al gobierno electrónico y proceso administrativo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a la realidad, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Escala de Likert:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

V1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PRESENCIA.					
1	La información básica respecto a los documentos de gestión en la entidad está a su alcance.					
2	Existe información necesaria acerca de la aplicación de gobierno electrónico en la entidad					
3	Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en la entidad					
4	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.					
5	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.					
	DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN.	1	2	3	4	5
6	Existe condiciones presupuestales que mejorarían la adecuada implementación de las tecnologías.					
7	Se percibe que las tecnologías de información y comunicación (TICs) ayudan a mejorar la relación usuario e institución.					
8	Las autoridades toman iniciativa sobre el uso adecuado de las TICs para simplificar los procesos administrativos.					
9	Los usuarios utilizan mecanismos de uso de las TICs para simplificación administrativa en la entidad.					

10	La simplificación administrativa se enfoca en mejorar la relación entidad y usuario.					
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN.	1	2	3	4	5
11	Los canales de comunicación están acorde a las exigencias actuales de la entidad.					
12	Los canales de comunicación le ayudan de manera eficaz en el proceso cotidiano de sus actividades laborales.					
13	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.					
14	Los usuarios pueden realizar seguimientos a sus trámites mediante internet.					
15	Los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través del portal web.					
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN.	1	2	3	4	5
16	Los sistemas de información están integrados (Entrelazadas) para la toma de decisiones en la entidad.					
17	Existe un nivel de integración de los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución.					
18	En la institución donde labora hay una interrelación con la entidad y los usuarios en general a través de las nuevas herramientas tecnológicas.					
19	La institución posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales.					
20	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, usuarios, y ciudadanía en general a través de su tecnología web.					

Gracias por completar el cuestionario

V2. PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN					
1	En la entidad la formulación de objetivos están acorde a la visión institucional.					
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre el plan estratégico institucional de la entidad.					
3	Los funcionarios conocen sobre los manejos de los documentos de gestión en la entidad.					
4	Existe capacitación permanente a los trabajadores administrativos de la entidad en temas de planificación.					

5	Los planes estratégicos están inmersos al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
6	Existe una iniciativa de parte de los trabajadores para tener un sentido de organización en base a los objetivos institucionales.					
7	En la actualidad la entidad cuenta con la integración de recursos suficientes para cumplir los objetivos planteados.					
8	Existe una integración de recursos en la entidad que ayudan a mejorar la organización institucional.					
9	Existe un sentido de responsabilidad social en los servidores públicos en la entidad.					
10	Según la estructura orgánica de la entidad los trabajadores, funcionarios y autoridades encaminan sus acciones con responsabilidad.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
11	Los incentivos ayudan a los trabajadores a mejorar el desempeño y dirección de la institución.					
12	En la entidad existe una gestión de esfuerzos orientada al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos.					
13	Existe una adecuada gestión de esfuerzos de parte de los directivos en la entidad.					
14	Los directivos implementan normas o directivas técnicas para alcanzar los resultados deseados en la entidad.					
15	Los objetivos institucionales planteados le ayudan a los directivos a alcanzar resultados esperados en entidad.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	1	2	3	4	5
16	La oficina de Control Interno vela por el cumplimiento de las normativas en la entidad.					
17	Existe un seguimiento efectivo del órgano de control interno sobre el cumplimiento de las normas y funciones de los servidores.					
18	Se realiza evaluación periódica dirigida a todos los servidores de la entidad.					
19	Se realizan las acciones correctivas de parte de las autoridades y funcionarios cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control en la entidad.					
20	Las acciones correctivas que se implementan ayudan a resolver los mecanismos de control institucional en la entidad.					

ANEXO 5

Formato de validación de instrumento.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRESENCIA.							
1	La información básica respecto a los documentos de gestión en la entidad está a su alcance.	X		X		X		
2	Existe información necesaria acerca de la aplicación de gobierno electrónico en la entidad.	X		X		X		
3	Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en la entidad.	X		X		X		
4	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.	X		X		X		
5	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INTERACCION.	Si	No	Si	No	Si		
6	Existe condiciones presupuestales que mejorarían la adecuada implementación de las tecnologías.	X		X		X		
7	Se percibe que las tecnologías de información y comunicación (TICs) ayudan a mejorar la relación usuario e institución.	X		X		X		
8	Las autoridades toman iniciativa sobre el uso adecuado de las TICs para simplificar los procesos administrativos.	X		X		X		
9	Los usuarios utilizan mecanismos de uso de las TICs para simplificación administrativa en la entidad.	X		X		X		
10	La simplificación administrativa se enfoca en mejorar la relación entidad y usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN.	Si	No	Si	No	Si		
11	Los canales de comunicación están acorde a las exigencias actuales de la entidad.	X		X		X		
12	Los canales de comunicación le ayudan de manera eficaz en el proceso cotidiano de sus actividades laborales.	X		X		X		
13	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.	X		X		X		
14	Los usuarios pueden realizar seguimientos a sus trámites mediante internet.	X		X		X		
15	Los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través del portal web.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los sistemas de información están integrados (Entrelazadas) para la toma de decisiones en la entidad.	X		X		X		

17	Existe un nivel de integración de los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución.	X		X		X	
18	En la institución donde labora hay una interrelación con la entidad y los usuarios en general a través de las nuevas herramientas tecnológicas.	X		X		X	
19	La institución posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales.	X		X		X	
20	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, usuarios, y ciudadanía en general a través de su tecnología web.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre. del 2021



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES
 DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACION.							
1	En la entidad la formulación de objetivos están acorde a la visión institucional.	X		X		X		
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre el plan estratégico institucional de la entidad.	X		X		X		
3	Los funcionarios conocen sobre los manejos de los documentos de gestión en la entidad.	X		X		X		
4	Existe capacitación permanente a los trabajadores administrativos de la entidad en temas de planificación.	X		X		X		
5	Los planes estratégicos están inmersos al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION.							
6	Existe una iniciativa de parte de los trabajadores para tener un sentido de organización en base a los objetivos institucionales.	X		X		X		
7	En la actualidad la entidad cuenta con la integración de recursos suficientes para cumplir los objetivos planteados.	X		X		X		
8	Existe una integración de recursos en la entidad que ayudan a mejorar la organización institucional.	X		X		X		
9	Existe un sentido de responsabilidad social en los servidores públicos en la entidad.	X		X		X		
10	Según la estructura orgánica de la entidad los trabajadores, funcionarios y autoridades encaminan sus acciones con responsabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN.							
11	Los incentivos ayudan a los trabajadores a mejorar el desempeño y dirección de la institución.	X		X		X		
12	En la entidad existe una gestión de esfuerzos orientada al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos.	X		X		X		
13	Existe una adecuada gestión de esfuerzos de parte de los directivos en la entidad.	X		X		X		
14	Los directivos implementan normas o directivas técnicas para alcanzar los resultados	X		X		X		
15	Los objetivos institucionales planteados le ayudan a los directivos a alcanzar resultados esperados en entidad.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: CONTROL.		Si	No	Si	No	Si	No
16	La oficina de Control Interno vela por el cumplimiento de las normativas en la entidad.	X		X		X	
17	Existe un seguimiento efectivo del órgano de control interno sobre el cumplimiento de las normas y funciones de los servidores.	X		X		X	
18	Se realiza evaluación periódica dirigida a todos los servidores de la entidad.	X		X		X	
19	Se realizan las acciones correctivas de parte de las autoridades y funcionarios cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control en la entidad.	X		X		X	
20	Las acciones correctivas que se implementan ayudan a resolver los mecanismos de control institucional en la entidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL **DNI:**...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

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

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

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

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

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre. del 2021



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES
 DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRESENCIA.							
1	La información básica respecto a los documentos de gestión en la entidad está a su alcance.	X		X		X		
2	Existe información necesaria acerca de la aplicación de gobierno electrónico en la entidad.	X		X		X		
3	Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en la entidad.	X		X		X		
4	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.	X		X		X		
5	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INTERACCION.	Si	No	Si	No	Si		
6	Existe condiciones presupuestales que mejorarían la adecuada implementación de las tecnologías.	X		X		X		
7	Se percibe que las tecnologías de información y comunicación (TICs) ayudan a mejorar la relación usuario e institución.	X		X		X		
8	Las autoridades toman iniciativa sobre el uso adecuado de las TICs para simplificar los procesos administrativos.	X		X		X		
9	Los usuarios utilizan mecanismos de uso de las TICs para simplificación administrativa en la entidad.	X		X		X		
10	La simplificación administrativa se enfoca en mejorar la relación entidad y usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN.	Si	No	Si	No	Si		
11	Los canales de comunicación están acorde a las exigencias actuales de la entidad.	X		X		X		
12	Los canales de comunicación le ayudan de manera eficaz en el proceso cotidiano de sus actividades laborales.	X		X		X		
13	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.	X		X		X		
14	Los usuarios pueden realizar seguimientos a sus trámites mediante internet.	X		X		X		
15	Los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través del portal web.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACION.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los sistemas de información están integrados (Entrelazadas) para la toma de decisiones en la entidad.	X		X		X		

17	Existe un nivel de integración de los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución.	X		X		X	
18	En la institución donde labora hay una interrelación con la entidad y los usuarios en general a través de las nuevas herramientas tecnológicas.	X		X		X	
19	La institución posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales.	X		X		X	
20	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, usuarios, y ciudadanía en general a través de su tecnología web.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ.....DNI ...07926508.....

Grado y Especialidad del validador:.....DOCTORA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Huaraz, 24 de Noviembre del 2021

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



.....
DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ

DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN.							
1	En la entidad la formulación de objetivos están acorde a la visión institucional.	X		X		X		
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre el plan estratégico institucional de la entidad.	X		X		X		
3	Los funcionarios conocen sobre los manejos de los documentos de gestión en la entidad.	X		X		X		
4	Existe capacitación permanente a los trabajadores administrativos de la entidad en temas de planificación.	X		X		X		
5	Los planes estratégicos están inmersos al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION.	Si	No	Si	No	Si		
6	Existe una iniciativa de parte de los trabajadores para tener un sentido de organización en base a los objetivos institucionales.	X		X		X		
7	En la actualidad la entidad cuenta con la integración de recursos suficientes para cumplir los objetivos planteados.	X		X		X		
8	Existe una integración de recursos en la entidad que ayudan a mejorar la organización institucional.	X		X		X		
9	Existe un sentido de responsabilidad social en los servidores públicos en la entidad.	X		X		X		
10	Según la estructura orgánica de la entidad los trabajadores, funcionarios y autoridades encaminan sus acciones con responsabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN.	Si	No	Si	No	Si		
11	Los incentivos ayudan a los trabajadores a mejorar el desempeño y dirección de la institución.	X		X		X		
12	En la entidad existe una gestión de esfuerzos orientada al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos.	X		X		X		
13	Existe una adecuada gestión de esfuerzos de parte de los directivos en la entidad.	X		X		X		
14	Los directivos implementan normas o directivas técnicas para alcanzar los resultados	X		X		X		

15	Los objetivos institucionales planteados le ayudan a los directivos a alcanzar resultados esperados en entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La oficina de Control Interno vela por el cumplimiento de las normativas en la entidad.	X		X		X		
17	Existe un seguimiento efectivo del órgano de control interno sobre el cumplimiento de las normas y funciones de los servidores.	X		X		X		
18	Se realiza evaluación periódica dirigida a todos los servidores de la entidad.	X		X		X		
19	Se realizan las acciones correctivas de parte de las autoridades y funcionarios cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control en la entidad.	X		X		X		
20	Las acciones correctivas que se implementan ayudan a resolver los mecanismos de control institucional en la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ..... **DNI**07926508.....

Grado y Especialidad del validador:.....DOCTORA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Huaraz, 24 de Noviembre del 2021



.....
DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ
DOCENTE INVESTIGADOR

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	A						
28	24	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	2	24	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2				
29	25	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	25	3	1	1	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3			
30	26	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	26	4	1	3	1	4	3	2	3	4	1	4	3	3	5	4	1	1	3	4	5	5	5	5	5			
31	27	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	27	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	28	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	28	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1		
33	29	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	29	2	4	1	4	2	4	1	3	3	4	2	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	2	2	2		
34	30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	30	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3			
35	31	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	31	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
36	32	1	5	3	1	5	5	1	5	1	5	3	5	1	3	5	5	1	3	5	1	32	5	1	3	1	5	1	3	5	1	5	5	1	5	5	1	3	1	1	1	5	3	5	5	5	5		
37	33	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	33	4	1	3	5	4	1	2	3	3	1	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	1	3	4	3	3		
38	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	35	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	35	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
40	36	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	36	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5		
41	37	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	37	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4
42	38	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	39	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	39	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4	1	3	5	4	1	1	3	4	1	1	3	4	5	5	5	
44	40	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	41	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	41	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1		
46	42	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	42	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	
47	43	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	43	3	2	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	
48	44	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	44	4	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	
49	45	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	45	5	5	3	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	5	1	1	1		
50	46	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	46	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4	1	3	3	4	1	1	3	4	1	1	3	4	3	3	3	
51	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	48	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	48	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
53	49	5	4	3	1	5	4	3	4	1	4	3	1	4	3	4	5	1	3	1	5	49	5	4	3	3	1	4	3	3	1	4	1	4	3	1	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	1	1	

AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF
VID1	V1D2	V1D3	V1D4	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2			VID1	Dimensión 1. Presencia
15	18	13	18	64	16	15	14	17	62			V1D2	Dimensión 2. Interacción
12	15	12	15	54	11	6	9	9	35			V1D3	Dimensión 3. Transacción
16	15	13	21	65	11	11	16	15	53			V1D4	Dimensión 4. Transformación
20	18	11	24	73	22	18	22	21	83			V1	Variable 1: Gobierno Electrónico
12	16	10	16	54	10	5	5	10	30			V2D1	Dimensión1. Planificación
15	15	12	18	60	15	15	15	15	60			V2D2	Dimensión 2. Organización
13	9	9	17	48	12	11	17	14	54			V2D3	Dimensión 3. Dirección
16	14	14	16	60	16	11	15	14	56			V2D4	Dimensión 4. Control
8	10	9	10	37	9	10	8	10	37			V2	Variable 2: Proceso Administrativo
12	16	10	16	54	11	15	15	12	53				
14	12	11	16	53	13	12	14	13	52				
17	15	11	20	63	17	15	18	17	67				
19	19	12	24	74	19	17	15	11	62				
14	9	9	15	47	16	11	15	14	56				
14	14	14	18	60	14	15	14	13	56				
11	11	10	13	45	11	12	13	11	47				
22	20	15	26	83	21	20	14	12	67				
18	14	14	20	66	15	13	17	16	61				
14	14	10	17	55	15	14	15	15	59				
12	10	7	14	43	12	13	14	13	52				
14	16	15	17	62	13	16	12	13	54				
14	16	12	22	64	18	19	20	14	71				
10	14	12	13	49	11	14	9	11	45				
13	13	14	15	55	11	15	11	11	48				
12	8	8	13	41	9	10	5	11	35				
16	9	9	17	51	13	13	19	14	59				

ANEXO 7

Base de datos SPSS

1 : p34		4																																						Visible: 40 de 4					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40					
1	1	5	2	4	3	4	4	4	1	5	2	3	4	4	4	2	5	2	4	1	3	2	3	5	3	3	2	4	1	5	3	2	2	4	3	1	5	5	2	4					
2	3	3	4	1	1	2	5	2	3	3	1	1	5	5	1	3	3	4	1	3	1	1	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1		
3	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2	4	2	5	4	4	1	2	5	2	1	2	1	2	4	2	4	2	5	4	1	2	2	3	4	4	4	4			
4	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4	5	4	1	5	5	5	5	3	4	5	4	1	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5				
5	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2			
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	1	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	4	1	2	1	4	1	2	3	4	1	4	3	3	3	3	4	1	1	3	4	5	5			
8	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
9	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	3	2	3	1	1	1	1			
10	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	4	1	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2			
11	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
12	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
13	5	1	3	5	5	1	3	5	5	5	3	5	1	3	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	1	1	3	5	1	1			
14	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	4	1	2	5	4	1	2	3	4	1	4	1	3	3	4	3	1	3	4	3	4	3			
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2		
16	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
17	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	3	1	5	1	4	1	5	1	5	1			
18	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4		
19	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
21	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3	2	3	5	2	2	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
22	1	4	3	1	5	4	3	4	1	4	3	5	1	3	4	1	4	3	5	5	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	1	4	3	1	5	1	5	1		
23	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3	1	3	4	1	1	1	3	3	3	1	3	4	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

24	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2									
25	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3				
26	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	4	1	3	1	4	3	2	3	4	1	4	3	3	5	4	1	1	3	4	5							
27	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
28	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1							
29	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	1	4	2	4	1	3	3	4	2	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	2	2				
30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3				
31	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	3	3	3	4	4						
32	1	5	3	1	5	5	1	5	1	5	3	5	1	3	5	5	1	3	5	1	5	1	3	1	5	1	3	5	1	5	5	1	3	1	1	1	1	5	3	5	5						
33	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	4	1	3	5	4	1	2	3	3	1	4	1	3	3	4	1	1	3	4	3							
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
35	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
36	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
37	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4		
38	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4	1	3	5	4	1	1	3	4	5							
40	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1							
42	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2						
43	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	3	3	1							
44	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	3	4	1					
45	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	5	1		
46	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4	1	3	3	3	3	3	4	1	1	3	4	3				
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
48	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
49	5	4	3	1	5	4	3	4	1	4	3	1	4	3	4	5	1	3	1	5	5	4	3	3	1	4	3	3	1	4	1	4	3	1	1	5	4	4	3	5	1						
50																																															

	V1D1s	V1D2s	V1D3s	V1D4s	V1s	V2D1s	V2D2s	V2D3s	V2D4s	V2s	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2	var	var	vz
1	15	18	13	18	64	16	15	14	17	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	12	15	12	15	54	11	6	9	9	31	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1			
3	16	15	13	21	65	11	11	16	15	54	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2			
4	20	18	11	24	73	22	18	22	21	80	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3			
5	12	16	10	16	54	10	5	5	10	29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
6	15	15	12	18	60	15	15	15	15	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
7	13	9	9	17	48	12	11	17	14	55	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2			
8	16	14	14	16	60	16	11	15	14	57	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2			
9	8	10	9	10	37	9	10	8	10	38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
10	12	16	10	16	54	11	15	15	12	51	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2		
11	14	12	11	16	53	13	12	14	13	53	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2			
12	17	15	11	20	63	17	15	18	17	65	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2			
13	19	19	12	24	74	19	17	15	11	60	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3			
14	14	9	9	15	47	16	11	15	14	57	2	1	1	1	3	3	3	2	1	2			
15	14	14	14	18	60	14	15	14	13	56	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2			
16	11	11	10	13	45	11	12	13	11	48	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2			
17	22	20	15	26	83	21	20	14	12	60	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2			
18	18	14	14	20	66	15	13	17	16	63	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2			
19	14	14	10	17	55	15	14	15	15	58	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2			
20	12	10	7	14	43	12	13	14	13	51	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2			
21	14	16	15	17	62	13	16	12	13	56	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2			
22	14	16	12	22	64	18	19	20	14	74	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2			

23	10	14	12	13	49	11	14	9	11	46	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
24	13	13	14	15	55	11	15	11	11	51	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2
25	12	8	8	13	41	9	10	5	11	34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	16	9	9	17	51	13	13	19	14	60	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2
27	16	16	14	19	65	16	16	15	15	63	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
28	8	10	9	10	37	10	13	8	9	41	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
29	12	16	10	16	54	13	15	9	10	44	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
30	14	12	11	16	53	13	13	14	13	54	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
31	17	15	11	20	63	10	5	11	17	42	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
32	15	17	12	20	64	15	15	11	19	54	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
33	14	9	9	15	47	17	10	15	12	55	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
34	15	15	12	18	60	15	15	15	15	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	11	11	10	13	45	11	11	12	11	46	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
36	22	20	15	26	83	21	16	20	21	77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	18	14	14	20	66	16	14	17	15	64	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
38	14	14	10	17	55	15	14	15	15	59	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
39	16	9	9	17	51	14	11	17	14	57	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2
40	16	16	14	19	65	15	16	16	15	63	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
41	8	10	9	10	37	9	10	8	9	37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	12	16	10	16	54	14	15	14	15	57	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
43	14	12	11	16	53	10	10	10	10	39	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
44	17	15	11	20	63	16	7	10	12	44	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
45	23	23	16	28	90	15	11	9	17	44	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1
46	14	9	9	15	47	14	11	15	12	53	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
47	15	15	12	18	60	15	15	15	15	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	11	11	10	13	45	11	12	13	13	51	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
49	18	16	11	19	64	16	15	14	17	57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50																				



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LIVIA UGARTE ERICA DEL SOLAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS TRABAJADORES EN UN HOSPITAL PÚBLICO, HUARAZ, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LIVIA UGARTE ERICA DEL SOLAR DNI: 46070640 ORCID 0000-0003-0507-4706	Firmado digitalmente por: DLIVIAUG el 18-01-2022 18:10:05

Código documento Trilce: INV - 0551947