

INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS,
2021**

**PRESENTADO POR
JORGE LUIS BARRIONUEVO GARCIA**

**ASESORA
ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ESTADO, GOBIERNO ELECTRÓNICO, GOBIERNO DIGITAL,
GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

SECCIÓN DE POSGRADO

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.**

PRESENTADO POR:

JORGE LUIS BARRIONUEVO GARCIA

ASESORA:

DRA. ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTADO, GOBIERNO ELECTRÓNICO, GOBIERNO DIGITAL,
GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA, PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria del maestro sanmarquino
Jesús Mario Portocarrero Quintana.

Agradecimientos

A Dios por sus bendiciones, a mis padres, a Pamela Bellido, por las lecciones de vida; a la Dra. Ana María Lazo, por sus aportes, a los colegas de la UGEL 02 y a la Dra. Janet Aldana por su apoyo en la investigación y a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	II
Agradecimientos.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
I.1 Descripción de la situación problemática.....	XI
I.2. Formulación del problema	XV
I.3 Objetivos de la investigación	XVI
I.4 Justificación de la investigación	XVII
I.4.1. Importancia de la investigación	XVII
I.4.2. Viabilidad de la investigación	XVIII
I.5 Limitaciones del estudio.....	XVIII
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Bases Teóricas.....	4
1.2.1. Gobierno Electrónico	4
1.2.1.1. Definiciones.....	4
1.2.1.2. Propuestas teóricas sobre el Gobierno Electrónico	7
1.2.1.3. Fases del Gobierno Electrónico.....	8
1.2.1.4. Tipos del Gobierno Electrónico	9
1.2.1.5. Dimensiones del Gobierno Electrónico	10
1.2.2. Gestión administrativa.....	11
1.2.2.1. Definiciones.....	11
1.2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa	13
1.3 Definición de términos básicos	14
1.3.1. Dimensión externa.....	14
1.3.2. Dimensión interna.....	15
1.3.3. Dimensión relacional.....	15
1.3.4. Dimensión de promoción.....	15
1.3.5. Gestión administrativa.....	15
CAPÍTULO II	16

PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	16
2.1 Preguntas propuestas	16
2.2 Variable gobierno electrónico	17
2.2.1. Definición operativa	17
2.2.2. Dimensiones del gobierno electrónico	17
2.2.3. Indicadores del gobierno electrónico	17
2.3 Variable gestión administrativa	19
2.3.1 Definición operativa	19
2.3.2. Dimensiones de la gestión administrativa	19
2.2.3. Indicadores de la gestión administrativa	19
CAPÍTULO III	22
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1 Diseño metodológico	22
3.1.1 Enfoque de la investigación	22
3.1.2 Tipos de investigación	22
3.1.4 Diseño de la investigación	23
3.2 Diseño muestral	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Técnica de recolección de datos	25
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	26
3.5 Aspectos éticos	27
CAPÍTULO IV.....	29
RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	29
4.1. Análisis de resultados de las dimensiones y variable Gobierno electrónico .	29
4.2. Análisis de resultados de las dimensiones y variable Gestión administrativa	43
4.3. Análisis de resultados entre las variables gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa a través de la prueba Kolmogórov-Smirnov	58
4.4. Análisis de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y su relación con la variable gestión administrativa	58
CAPÍTULO V	64
DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	75
FUENTES DE INFORMACIÓN	78

ANEXOS	87
ANEXO 01	87
Autorización para realizar la investigación en la Municipalidad de Los Olivos.....	87
ANEXO 2:	88
Matriz de consistencia	88
ANEXO 3	90
Validación de instrumento de recolección de datos	90
ANEXO 4	96
Porcentaje de similitud en el Turnitin	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	21
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	29
Tabla 4.....	32
Tabla 5.....	33
Tabla 6.....	35
Tabla 7.....	36
Tabla 8.....	38
Tabla 9.....	39
Tabla 10.....	41
Tabla 11.....	42
Tabla 12.....	43
Tabla 13.....	44
Tabla 14.....	46
Tabla 15.....	47
Tabla 16.....	49
Tabla 17.....	50
Tabla 18.....	52
Tabla 19.....	53
Tabla 20.....	55
Tabla 21.....	56
Tabla 22.....	57
Tabla 23.....	58
Tabla 24.....	59
Tabla 25.....	60
Tabla 26.....	61
Tabla 27.....	61
Tabla 28.....	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	8
Grados de información del gobierno electrónico	8
Figura 2	30
Porcentaje dimensión externa	30
Figura 3	33
Porcentaje dimensión interna	33
Figura 4	36
Porcentaje dimensión relacional.....	36
Figura 5	39
Porcentaje indicador promoción	39
Figura 6	42
Porcentaje variable gobierno electrónico	42
Figura 7	44
Porcentaje indicador planeamiento	44
Figura 8	47
Porcentaje dimensión organización.....	47
Figura 9	50
Porcentaje dimensión dirección.....	50
Figura 10	53
Porcentaje indicador control	53
Figura 11	56
Porcentaje variable gestión administrativa	56

RESUMEN

La investigación denominada “Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Respecto a la metodología empleada, corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, con una población de 235 y una muestra de 146 servidores administrativos mediante el muestreo de tipo aleatorio simple, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo escala de Likert; aplicando alfa de Cronbach se obtuvo valores de 0,937 para la variable gobierno electrónico y 0,967 para la variable gestión administrativa respectivamente, lo que representa fiabilidad excelente (Galindo-Domínguez, 2020). Se concluye que existe una correlación positiva entre ambas variables, pues el índice de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,824. Por lo tanto, hay una percepción positiva en aspectos del gobierno electrónico como la transformación institucional digital y el rediseño de procesos en la gestión, infraestructura digital y el papel articulador para mejorar la gestión administrativa vinculados con la innovación digital y la eficiencia en la atención de trámites de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Palabras clave: Gobierno, gobierno electrónico, gestión, gestión administrativa.

ABSTRACT

The research called "*Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*" aimed to determine the relationship that exists between electronic government and administrative management in the District Municipality of Los Olivos. Regarding the methodology used, it corresponds to a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional correlational design, with a population of 235 and a sample of 146 administrative servers through simple random sampling, the technique used was the survey and the instrument a questionnaire of the Likert scale type; Applying Cronbach's alpha, values of 0.937 were obtained for the electronic government variable and 0.967 for the administrative management variable, respectively, which represents excellent reliability (Galindo-Domínguez, 2020). It is concluded that there is a positive correlation between both variables, since the Spearman's Rho correlation index had a value of 0.824. Therefore, there is a positive perception in aspects of electronic government such as digital institutional transformation and the redesign of processes in management, digital infrastructure and the articulating role to improve administrative management linked to digital innovation and efficiency in customer service. procedures of Los Olivos.

Key Word: Government, management, administrative management.

INTRODUCCIÓN

I.1 Descripción de la situación problemática

El reciente contexto de pandemia revitalizó el papel del gobierno electrónico en el mundo entero, por el uso generalizado de servicios gubernamentales digitales tras las medidas impuestas de distanciamiento social, e impulsó las plataformas de E-gobierno para gestionar la crisis de formas innovadoras. En países como Dinamarca, Corea, Estonia, Finlandia, Australia, Suecia, Reino Unido e Irlanda del Norte, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Países Bajos, Singapur, Islandia, Noruega y Japón lograron mayor una penetración de la banda ancha, los sistemas sólidos y versátiles de gobierno electrónico les permitió contrarrestar, al menos parcialmente, los efectos adversos que tuvo la pandemia en materia económica. (Naciones Unidas, 2020).

En cambio, América Latina y el Caribe, se encuentra un desarrollo intermedio (infraestructura digital y nivel de digitalización) frente a otras regiones del mundo, donde es evidente la disparidad que existe entre aquellos países que pueden acceder a los servicios y apoyo que ofrece el gobierno electrónico, de otros que no pueden (Corporación Andina de Fomento, 2020).

Esta situación de anormalidad obligó cambiar muchos procesos para el aprovisionamiento y distribución de bienes y servicios, e implicó un reto para las instituciones en la manera de prestar y preservar la calidad de los servicios de manera eficaz y eficiente, experimentando un claro incremento exponencial del tráfico de internet; frente a esta migración forzada hacia lo digital, los gobiernos,

incluidos los niveles regional y local, decidieron adaptarse a esta nueva realidad, impulsando la tecnología, como aliado para continuar prestando servicios públicos esenciales, creando nuevos servicios digitales o mejorando aquellos servicios para limitar la presencialidad. Asimismo, esta nueva dependencia a lo digital implicó un reto enorme para la región, dadas las enormes brechas existentes en América Latina (Velásquez, 2020; Metrópolis, 2020; Banco Interamericano de Desarrollo, 2021)

Por ello, el gobierno electrónico, entendida como la incorporación y utilización intensiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en diferentes estructuras y circuitos de trabajo de las burocracias estatales, se convierte en un instrumento de oportunidades para transformar a las administraciones públicas, mejorando los circuitos administrativos e incrementar la alfabetización digital, la inclusión, conectividad, la legitimidad y transparencia de los gobiernos (Naciones Unidas, 2020; Diéguez et al., 2015).

En el Perú, el gobierno electrónico inició formalmente desde los 2000, pero a partir del 2003, empezó un camino de institucionalización con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la aprobación de la Ley 29904, Ley de promoción de la masificación del uso del internet, la creación del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), la Ventanilla Única de Comercio Exterior, la aprobación de la Agenda Digital Peruana y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico; en 2008, se inició una etapa de reestructuración y continuidad, con la creación del Grupo de Coordinación de Respuestas a

Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública (Pe-CERT), la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y la nueva Agenda Digital 2.0 (Presidencia de Consejo de Ministros, 2012).

Con la aprobación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017 (Presidencia de Consejo de Ministros, 2012), se estableció como misión desarrollar las capacidades para agilizar el acceso de los ciudadanos a los servicios e información del Estado; para ello, se consideraron como lineamientos estratégicos, la transparencia, la E-inclusión, la E-participación, los E-servicios, tecnologías e innovación, seguridad de la información e infraestructura.

Antes del año 2020, la situación del gobierno electrónico era percibida como poco eficiente para satisfacer la necesidad de sus ciudadanos, por la escasa atención al desarrollo de infraestructura tecnológica para atender todas las zonas del país, incluidas las zonas rurales, lo que origina una brecha digital entre grupos de ciudadanos aún por superar, a pesar de los esfuerzos de los gobiernos; y que las acciones del gobierno electrónico deben estar enfocadas en incrementar la cantidad y calidad de los servicios electrónicos ofrecidos a los servidores, ciudadanos y empresas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012; Organismo Supervisor de las Telecomunicaciones, 2017).

Pero durante el año 2020, muchas entidades públicas aprobaron normas legales que promovieron la digitalización para hacerlas expeditivas, como, por ejemplo, la Resolución Ministerial N° 066-2021-MIINCETUR, que aprobó la

actualización del Plan de Gobierno Digital 2021 del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo o el Decreto de Alcaldía 08-2020 de la Municipalidad Metropolitana de Lima que implementó su Plataforma de Operaciones Virtuales que incluye la mesa de partes y casilla electrónica (Cámara de Comercio de Lima, 2020). A pesar de esto, muchos gobiernos locales no tuvieron una estrategia clara en materia de gobierno electrónico para afrontar la paralización de los servicios, desnudando las carencias y precariedades existentes en la gestión municipal. La gestión administrativa a nivel local, se caracterizó por la verticalidad de parte de las autoridades, falta de estrategias, lenta y deficiente toma de decisiones para enfrentar la emergencia sanitaria (Vargas et al, 2020).

La Municipalidad Distrital de Los Olivos aprobó en 2012, el uso de firmas y certificados digitales para el impulso de procedimientos y servicios por medios electrónicos, así como el uso de sus redes sociales de manera intensiva para la comunicación con los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013a). En 2016, implementarían servicios como el MAC Express, la plataforma de interoperabilidad del Estado, la ventanilla contra la discriminación en el campo laboral, social y familiar, y el programa Papel Cero (Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2016). Sin embargo, durante el año 2020, la Municipalidad Distrital de Los Olivos no actualizaba sus portales web, se presentaron dificultades para realizar trámites en línea, y la adaptación y desarrollo de la mesa de partes digital era poco amigables para los ciudadanos, tal como se verificó en la plataforma digital única del Estado Peruano. (Vizcarra et al, 2020)

Por ello, este trabajo busca determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, a través de aquellas dimensiones del e-gobierno que se relacionan con la gestión administrativa.

I.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de promoción y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

I.3 Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de promoción y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

I.4 Justificación de la investigación

I.4.1. Importancia de la investigación

De acuerdo con Carrasco (2008), justificar significa explicar las motivaciones de tal forma que los lectores comprendan las razones para realizar esta investigación, asimismo, este autor considera como justificaciones por razones teórico-científicas, socioeconómico, político-administrativas, metodológicas entre otras.

La primera justificación es socioeconómica, pues el gobierno electrónico traerá beneficios para las organizaciones y los ciudadanos, en cuanto a la mejora de procesos e inmediatez de sus servicios públicos, pues como dice Moreno (2021) el gobierno electrónico se vincula con la modernización del Estado y, por ende, contribuye a la mejora administrativa de la misma. La segunda justificación es política-administrativa, pues los resultados de la investigación mostraron que una relación fuerte entre gobierno electrónico y gestión administrativa, a través de una mejora de sus procesos internos para su implementación progresiva en beneficio de la población; algo similar a lo que propone Contreras (2018) para impulsar la aplicación del gobierno electrónico para la Universidad Nacional Micaela Bastidas. Por último, la tercera justificación es teórica-científica, pues los resultados de esta investigación permiten conocer la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, e identificar qué elementos de las dimensiones del gobierno electrónico pueden ayudar a mejorar la gestión administrativa, tal como lo propuso Muro (2021) en su investigación, y debatir sobre las

opciones presentadas por las demás investigaciones, desde un enfoque de la gestión pública.

I.4.2. Viabilidad de la investigación

Córdova (2012) señala que la viabilidad de un estudio debe responder satisfactoriamente algunas preguntas vinculadas con su estudio. Por ejemplo, este estudio contó con un cuestionario validado por expertos en gestión pública y de la academia. También, la investigación cuenta con bibliografía y antecedentes que hicieron posible extraer ideas para el estudio. Por último, contó con los recursos económicos suficientes y se gestionaron las facilidades a través de cartas dirigidas al alcalde y funcionarios responsables, para la aplicación de la encuesta a los funcionarios y trabajadores de las diferentes oficinas y sedes de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

I.5 Limitaciones del estudio

Asimismo, Córdova (2012) indica que las limitaciones son dificultades que el investigador encuentra durante el desarrollo de su investigación. Entonces, la limitación encontrada durante el estudio fue la limitación espacial, pues la ubicación de los locales del municipio: Palacio Municipal, sede principal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, y las diferentes sedes que tiene la entidad, como el Palacio de la Juventud, el Edificio Cielo, la Gerencia de Servicios Ambientales y la Sub Gerencia de Programas Sociales se ubican en diferentes partes del distrito.

La presente investigación es cuantitativa, de tipo básica, nivel correlacional; con una población finita de 235 servidores y una muestra probabilística aleatoria simple de 146 trabajadores del gobierno local de Los Olivos; la técnica de recolección de datos fue la encuesta como y un cuestionario de 48 preguntas.

Por último, la estructura de este trabajo de investigación es la siguiente:

Capítulo I – Marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa.

Capítulo II – Preguntas y operacionalización de variables, se muestran las preguntas de la investigación, la definición operativa de las variables y la matriz de operacionalización de variables.

Capítulo III – Metodología de la investigación, se desarrolla el diseño metodológico, enfoque de la investigación, tipos, nivel y diseño de la investigación; el diseño muestral; la técnica de recolección de datos, y la técnica estadística para el procesamiento de la información y los aspectos éticos.

Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas y análisis de los resultados alcanzados

Capítulo V – Discusión, en este capítulo se comparan los resultados logrados de otras investigaciones, con los datos obtenidos en el presente estudio.

Finalmente, Conclusiones y Recomendaciones, se mencionan los aspectos más relevantes y se prescriben acciones a considerar por parte de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, relacionadas con los problemas y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Esta sección presenta las investigaciones realizadas sobre gobierno electrónico y gestión administrativa, como antecedentes para conocer cómo abordaron su problemática y proponer nuevos aportes.

El primer trabajo fue de Muro (2021) en su investigación “Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019” (tesis de maestría) buscó la relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en el municipio de Chepén; metodológicamente su investigación fue no experimental, diseño correlacional, utilizó como técnicas las encuestas e instrumentos, cuestionarios, como población tuvo una muestra de treinta (30) servidores del municipio, concluyó que hay una correlación alta y significativa entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa, con el valor 0.896 bajo el índice de Pearson, utilizado para muestras pequeñas. Este autor recomienda que la municipalidad debe analizar el contexto y los procedimientos internos, la asignación de presupuesto para implementar la simplificación administrativa, sistemas flexibles para los servidores y ciudadanos y las tecnologías necesarias para implementarlas en la Municipalidad de Chepén.

La segunda investigación consultada fue de Ancco (2021) denominada “Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa

Local de Abancay, 2020” (tesis de maestría), buscó conocer la relación entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay, una investigación de tipo básico, diseño no experimental cuantitativo y correlacional; aplicado en la UGEL Abancay, una muestra de sesenta (60) servidores, se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para el recojo de información, teniendo como conclusión la existencia de una relación positiva débil entre las variables en estudio obteniendo un valor de Rho de Spearman = 0,328; como aporte, el Ministerio de Educación debe direccionar las políticas del Estado y fortalecer la gestión administrativa, para potenciar el gobierno electrónico en los servicios públicos.

El tercer trabajo consultado fue de Contreras (2018) denominado “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018”; buscó determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UNAMBA, se empleó una metodología, de tipo básica, diseño no experimental, cuantitativo y correlacional, teniendo como población a los servidores de la UNAMBA, con una muestra de ciento dos (102) servidores de la universidad, muestreo no probabilístico, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario; se obtuvo un resultado de correlación Rho de Spearman 0,710, lo que significa una correlación positiva media entre las variables estudiadas en la UNAMBA; con esta investigación buscó aplicar las normas del gobierno electrónico entre los servidores universitarios para mejorar la gestión administrativa, y que la universidad cuente con una propuesta de plan de gobierno electrónico a fin de contar con un instrumento de gestión que oriente las actividades del mismo.

, El cuarto trabajo fue de Yataco (2018) denominado “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018” (tesis de maestría), el cual tuvo como finalidad demostrar la correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL Chincha, con un diseño metodológico de tipo básico, descriptivo, no experimental, correlacional y transversal; teniendo una muestra de cincuenta y tres (53) servidores de la UGEL Chincha, usó la encuesta y el cuestionario como técnica, e instrumento respectivamente; se demostró una la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre las variables en estudio, con un coeficiente de Rho de Spearman $r=0,912$; en función a ello, es necesario que la institución conforme grupos de trabajo para revisar el avance del gobierno electrónico, una reingeniería en los procedimientos internos para reducir los tiempos, entre otras.

El último trabajo revisado fue de Del Villar (2020), su investigación “Gobierno digital y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, 2020” (tesis de maestría), buscó determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, 2020; el trabajo fue de nivel básica, no experimental, cuantitativo y correlacional; para el recojo de información, se empleó instrumento a la encuesta y el cuestionario, técnica, tuvo una población conformada por directivos y docentes de la jurisdicción de El Agustino y San Juan de Lurigancho, teniendo una muestra de cien (100) personas; se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,755, lo que significa una correlación positiva considerable entre las variables en estudio. Se considera como hallazgos, que la UGEL N° 05 debe mejorar la gestión interna para

que el gobierno electrónico, pueda mejorar la automatización de sus diferentes procedimientos internos.

1.2 Bases Teóricas

El marco teórico o referencial consiste en los fundamentos teóricos donde se enmarca la investigación, recopilando posturas e ideas de autores que ayudan al investigador a realizar su trabajo (Gallardo, 2017). Aquí se exploraron las bases teóricas del gobierno electrónico, la evolución y los niveles; también se estudian los conceptos, dimensiones que componen la variable gestión administrativa.

1.2.1. Gobierno Electrónico

1.2.1.1. Definiciones

Para Rivera (2006), el concepto de gobierno electrónico aún está en debate, pues se entienden al mismo nivel gobierno digital, e-gobierno y gobierno electrónico; el autor recoge tres definiciones: gobierno digital, entendido como una expendedora de servicios públicos que utiliza el internet para su funcionalidad, el e-gobierno (usado por el Banco Mundial), entendido como tecnologías de la información y comunicación (TICs) al servicio de las entidades públicas y el gobierno electrónico, como el funcionamiento de la gestión para mejorar los servicios, haciéndolos transparentes, accesibles y eficientes, utilizando intensivamente las Tics para dar respuesta a las demandas ciudadanas, como la mejora de las operaciones internas del sector público.

De igual modo Naser y Concha (2011) coinciden con Rivera sobre el no consenso del concepto gobierno electrónico, pues pasó de usar el internet para lo comercial y no comercial al interior de las instituciones, a utilizar las Tics, principalmente del internet, a fin de mejorar las respuestas de los gobiernos de forma transparente, eficiente y con *accountability* para tener un mejor gobierno; consideran que el gobierno electrónico tiene como componentes: el desarrollo de un marco legal, capacidad institucional al interior de la administración, incentivos para usar las TICs, producir contenidos y gestionar los servicios del e-gobierno, y desarrollar la estructura informática que brinde soporte al gobierno electrónico.

Para Cardona (2004), los conceptos estado electrónico, gobierno electrónico, gobierno en línea, administración electrónica, estado digital, *e-democracy*, hacen referencias al paradigma tecnológico, asociado al uso del internet para brindar prestaciones a los ciudadanos, incrementar la productividad, calidad y valor de los servicios; resolver trámites, reclamos y sugerencias en línea; incrementar la participación y la vigilancia ciudadana; reducir los costos (en dinero, tiempo, molestias y carga anímica) de las transacciones dentro del estado.

Corojan y Campos (2011) consideran que el e-gobierno es el adecuado de las TICs para lograr eficiencia y efectividad en los servicios públicos que ofrecen las entidades públicas, teniendo en consideración, por un lado, los aspectos técnicos como la adopción de nuevas herramientas tecnológicas para la administración, y por otro, una transformación cultural por la

influencia de estas tecnologías digitales en los gobiernos, para ganarle a la apatía política en la que se encontrarían los ciudadanos

Para Cruz, C. (2015) hablar del gobierno electrónico sólo desde lo tecnológico, es una visión reduccionista, y, por el contrario, considera que es una definición que presenta una pluralidad de perspectivas de acuerdo a cada investigador; recoge la definición de gobierno electrónico de tres instituciones: la primera, según OCDE, es la aplicación del internet y las tecnologías en actividades de intercambio y no comerciales en las administraciones públicas; la segunda, según el CLAD, consiste en implementar las TICs dentro de las instituciones pública a fin de ofrecer servicios eficientes y oportunos para los ciudadanos, a fin de volver más rápido, transparentar y hacer más participativo a la gestión; por último, según la Secretaria de la Función Pública de México, son políticas que aprovechan el uso de las TICs para hacer eficiente a la administración, facilitando la interoperabilidad entre instituciones, mejorando la entrega de servicios al ciudadano; finalmente, el autor considera que para modernizar la administración pública, se debe implementar el gobierno electrónico sin olvidar aspectos económicos, sociales, jurídicos que conllevan a mejorar los servicios internos de las instituciones.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) se entiende al gobierno electrónico como el uso de las TICs al interior de las instituciones públicas para incrementar la eficacia y eficiencia de la administración, en cuanto a brindar información y servicios de calidad, e incrementar el

involucramiento ciudadano y volver transparente al Estado; por ello es fundamental para modernizar la administración pública, el acompañamiento de otros pilares como la gestión por procesos, el seguimiento y la evaluación.

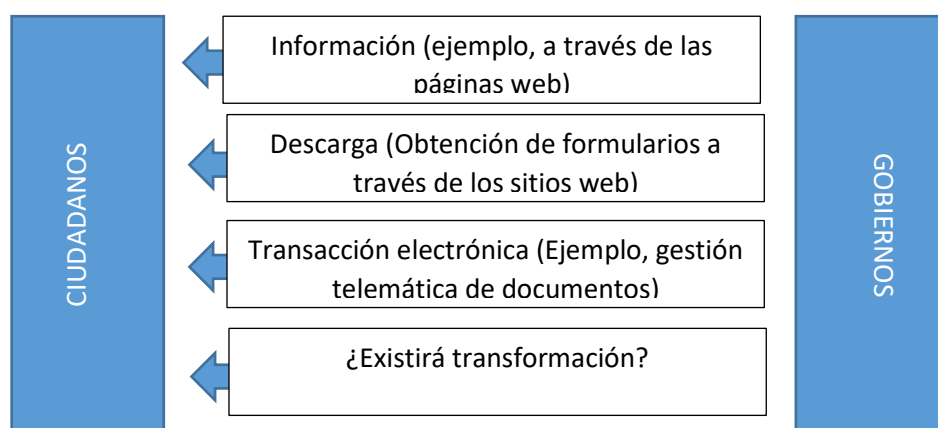
1.2.1.2. Propuestas teóricas sobre el Gobierno Electrónico

De acuerdo con Villoria y Ramírez (2013), hay cuatro tipologías que tienen ideales distintos: El e-gobierno en sentido estricto, busca conciliar el *front office* (entrega de bienes servicios) y el *back office* (rediseñar procedimientos administrativos, modernización de estructuras, etc.) para mejorar la eficiencia, eficacia y la economía del gobierno, a través del uso de canales diferentes y nomenclaturas; el e-gobierno electrónico transparente, busca usar la transparencia (*open government*) como mecanismo para luchar contra la corrupción; el e-gobierno inclusivo e imparcial, considera que la administración pública, debe reducir las brechas económicas, sociales, conectividad, y las barreras en la accesibilidad (sean estas técnicas, auditivas, visuales, semánticas y de lenguaje), impulsando la creación del empleo, el bienestar, la cohesión e inclusión social; finalmente, un e-gobierno participativo y colaborativo se caracteriza por una gobernanza participativa y colaborativa, donde los servidores públicos ceden el poder al ciudadano, para crear una ciudadanía digital, que pase de lo vertical hacia lo participativo, mediante la implicancia de actores como entidades públicas de distintos niveles de gobierno, empresas, organizaciones no gubernamentales y demás actores para la proveer servicios de buena calidad.

Corojan y Campos (2011) proponen que el gobierno electrónico sea aplicado de tal forma, que las TICs deben permitir una mejora en los servicios que se prestados a los ciudadanos, para incrementar la rendición de cuentas y reducir gastos públicos innecesarios, teniendo en cuenta la transparencia y la comunicación con sus ciudadanos, los mismos que se aprecian en el gráfico 1.

Figura 1

Grados de información del gobierno electrónico



Fuente: Corojan y Campos (2011)

1.2.1.3. Fases del Gobierno Electrónico

Corojan y Campos (2011) proponen cinco (05) fases del gobierno electrónico para entender la fluidez de la información y la relación entre gobiernos y ciudadanos:

Fase 1 (Presencia): La primera fase, el gobierno se encuentra en el ciberespacio, mediante el portal institucional, pero la información subida en

la red es básica e informativa. No hay interacción con los ciudadanos ni empresas porque no hay canales para hacerlo.

Fase 2 (Interacción): En la segunda fase, la interacción se hace posible a través de correos electrónicos, formularios, foros entre otros canales de interacción entre ciudadanos e instituciones.

Fase 3 (Transacción): En la tercera fase, se incrementa la interacción, a través de la realización de trámites en línea, las páginas web ya puede ofrecer servicios cara a cara sin tener de ir a las dependencias físicas.

Fase 4: (Transformación): La cuarta fase, corresponde un cambio en el concepto de servicios y manejo de la organización, pues corresponde un cambio cultural, por lo tanto, una integración entre los diferentes niveles del Estado, permitiendo servicios eficientes y personalizados.

Fase 5 (Participación democrática): La quinta fase, según las autoras, la fase superior del e-gobierno, consiste en la integración plena de la interacción, transacción y cambio cultura entre el Estado, los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas; Se estimula la participación en las políticas públicas con la sociedad a través de mecanismos interactivos tales como las redes sociales, foros y otros.

1.2.1.4. Tipos del Gobierno Electrónico

Del mismo modo, Corojan y Campos (2011) y Cardona (2004) consideran que el gobierno necesita interactuar entre sus propias organizaciones (dentro y fuera de ella), así como con las empresas y los ciudadanos. A esto lo conocemos como las interacciones del gobierno electrónico:

Comunicación gobierno a gobierno (G2G): consiste en la interacción e intercambio de información entre las agencias gubernamentales del mismo nivel o de diferente nivel (transnacional, nacional, regional y local) para subir el nivel de eficacia y la interacción, así como economizar tiempo y recursos públicos.

Comunicación gobierno a empresas (G2B): Consiste en las coordinaciones entre instituciones y empresas, para intercambiar oportunidades que le permitan trabajar con el Estado, a fin de ahorrar costos.

Comunicación gobierno a ciudadanos (G2C). Son acuerdos para que los ciudadanos soliciten información o servicios a través de las TICs

1.2.1.5. Dimensiones del Gobierno Electrónico

De acuerdo con Salvador (2002), señala cuatro dimensiones básicas del gobierno electrónico:

a) Dimensión externa: Conocido como oferta de servicios e información, consiste en el usar las TICs para que el gobierno pueda ofrecer servicios, información y comunicarse con los ciudadanos a través de páginas web, correos electrónicos, foros, chats u otros.

b) Dimensión interna, Conocida también como Mejora de la gestión interna se enfoca en el papel de la administración para mejorar el funcionamiento interno, a través de infraestructuras, equipos y programas informáticos en la gestión interna, y una estrategia de transformación de la organización, mediante el rediseño de procesos y la transformación organizativa.

c) Dimensión de relacional. Se le conoce también como sistemas de intercambio e interacción, consiste en usar las TIC en los gobiernos locales, por el carácter amplio e interorganizativo para facilitar el potencial de intercambio de recursos con otras agencias públicas, empresas y ciudadanos.

d) Dimensión de promoción: Se asocia al impulso de las infraestructuras para el desarrollo de la conectividad y acceso a la red de la población.

1.2.2. Gestión administrativa

1.2.2.1. Definiciones

Empezaremos este apartado describiendo los conceptos que forman la gestión administrativa: la gestión y la administración respectivamente. En primer lugar, Murray (2002) nos dice que la gestión es una herramienta que agrupa fases de la administración, el mismo que motiva una interacción entre las oficinas de la organización, dirigidos por un líder que asigna recursos para lograr los objetivos de la institución. También, Manrique (2016, p. 130) adopta el enfoque clásico de Fayol, al definir la gestión como “un proceso articulado por cinco acciones o elementos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos elementos, tanto en su estructuración como en su funcionamiento, deben cumplir los principios administrativos que asegura la buena forma y funcionamiento del cuerpo social”.

Hablando sobre la administración recurrimos Münch (2010) lo considera un proceso de relación, entre diferentes niveles de decisión, mediante la asignación de recursos, para alcanzar los objetivos de una organización, mediante una productividad alta que requiera calidad, eficacia, eficiencia y competitividad. Para Amaru (2009) la administración es un proceso donde se toman decisiones sobre los objetivos y recursos a utilizar para alcanzar objetivos organizacionales. Sobre la base de cinco funciones planeación, organización, liderazgo, dirección y control. Mientras que Jones et al (2010) consideran que la administración comprende el uso del planeamiento, la organización, el control y la dirección del personal, tecnologías, capital económico, entre otros, para lograr eficiente y eficazmente las metas de una organización. Finalmente, Mendoza (2017) la administración consiste en un proceso dinámico, participativo, organizado y coherente, en un medio altamente dinámico y complejo, donde los avances tecnológicos y las demandas sociales, impulsan al perfeccionamiento de las organizaciones y su gestión administrativa para afrontar los desafíos. Por ende, este autor indica que la naturaleza de la gestión administrativa es sistémica, que articula coherentemente las funciones clásicas como el planeamiento, la organización, la dirección y el control, sin descuidar la innovación de la administración como parte de su identidad, para alcanzar los fines institucionales.

La gestión administrativa, según Münch (2010, p. 26) es un “conjunto de etapas sucesivas donde se realiza la administración”. Chávez (2018), lo considera un conjunto de acciones coherentes, organizadas para planear,

organizar, dirigir, coordinar y controlar, para trabajar coordinadamente con las diferentes áreas, a fin de asegurar las actividades que conllevan a la implementación de las metas de la organización. Para Helmut (2018) la gestión administrativa cuenta con los instrumentos que ayudan a optimizar el uso de sus recursos (financieros, materiales y humanos) de una organización para alcanzar sus objetivos. Tiene fundamento en cuatro principios: el orden, la disciplina, la unidad de mando y las iniciativas personales.

1.2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

Según Münch (2010) la gestión administrativa presenta varios procesos o dimensiones donde se realizan actividades: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Respecto al planeamiento, Amaru (2009) lo considera un instrumento que ordena las ideas para decidir, definir objetivos y resultados futuros, imaginando las situaciones para trabajar por conseguirlas. Münch (2010) señala que con el planeamiento se inicia el proceso administrativo, pues es una herramienta que permite administrar el futuro, mediante el establecimiento de alternativas que permitan reducir las amenazas y utilizar las oportunidades y debilidades del entorno en favor de uno, para que la inversión realizada sirva para alcanzar los objetivos propuestos por la organización. Sobre la organización, Münch (2010) la define la como el diseño de las estructuras, procesos para simplificar y optimizar el trabajo. Mientras que Amaru (2009) lo considera un proceso de división del trabajo y

atribución de responsabilidades y delegación de autoridad. Estas etapas (o decisiones) son: analizar los objetivos, dividir el trabajo conforme criterios apropiados para alcanzar los objetivos, definir los roles de mando y diseñar una estructura organizacional. Sobre la integración, Münch (2010) indica que es una función donde se seleccionan y obtienen recursos necesarios para poner en funcionamiento la organización, y así tomar las decisiones necesarias para ejecutar los planes conforme la estructura de la organización. Acerca de la dirección, Münch (2010) la considera como la ejecución de planes según la estructura de la organización, mediante la guía y ejercicio del liderazgo, los esfuerzos del grupo que compone la organización y la motivación que en ella exista. Por su parte, Amaru (2009) considera que la dirección es un despliegue de energía física, intelectual e interpersonal para ofrecer bienes, servicios e ideas, en una realidad cambiante y contingente, el logro de objetivos depende del tipo de organización, objetivos, competencia de las personas, recursos y otros factores. Por último, Münch (2010) indica que, en la fase de control, se establecen estándares para conocer los impactos de las acciones que realiza la organización, para corregir, prevenir o mejorar los resultados de la organización.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1. Dimensión externa.

Consiste en emplear las TICs para interactuar con los ciudadanos mediante los diferentes canales de comunicación de una entidad pública.

1.3.2. Dimensión interna

Corresponde las mejoras en el funcionamiento de la organización de una entidad, a través de infraestructuras, equipos y programas informáticos y una estrategia de rediseño de procesos y la transformación organizativa.

1.3.3. Dimensión relacional

Corresponde al potencial intercambio de recursos con carácter amplio e interorganizativo, con otras agencias públicas, empresas y ciudadanos.

1.3.4. Dimensión de promoción

Se asocia al impulso de las infraestructuras para el desarrollo de la conectividad y acceso a la red de la población.

1.3.5. Gestión administrativa

Consiste en el conjunto de mecanismos que permiten optimizar los recursos como los financieros, materiales y humanos, insertadas coherentemente, a través de las fases del proceso administrativo, como el planeamiento, la organización, la dirección y el control de una institución.

CAPÍTULO II

PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Una variable es una característica de cualquier objeto de análisis (Gallardo, 2017) La definición operacional, permite o desagregar las variables, mediante un proceso de deducción o de lo general a lo específico (Carrasco, 2008). La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario que permitió cuantificar, analizar e interpretar los resultados en función a las preguntas de la investigación. Por último, se empleó para el cuestionario la escala tipo Likert, que midió las percepciones de los encuestados sobre las variables estudiadas (Valderrama & Jaimes, 2019).

2.1 Preguntas propuestas

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de promoción y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?

2.2 Variable gobierno electrónico

2.2.1. Definición operativa

Gobierno electrónico es el uso de las TICs para incrementar la oferta de servicios, información recíproca entre la administración y los usuarios. modernizar la gestión interna y dar a conocer la cultura de la información (Salvador, 2002).

2.2.2. Dimensiones del gobierno electrónico

Según Rincón y Vergara (2017) el gobierno electrónico tiene cuatro dimensiones básicas: (1) Externa, (2) Interna, (3) De relación y (4) De promoción.

2.2.3. Indicadores del gobierno electrónico

La **dimensión externa** “se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC” (Rincón y Vergara, 2017, p. 80). Según Armas y Armas (2011) los

indicadores son: a) papel de articulador del territorio, b) Administración a distancia, c) Intercambio y interacción entre ciudadanos y la dirección política.

La **dimensión interna** se reestructuras procesos institucionales para modernizar la institución (Rincón y Vergara, 2017). Sus indicadores son: a) Transformación organizativa, b) Rediseño de procesos, c) Motivación y cultura administrativa.

La **dimensión de relación** permite crear una red del gobierno local, tanto para mejorar los servicios con otros agentes sociales o institucionales para el intercambio de recursos y procesos de trabajo actuales (Rincón y Vergara, 2017). Sus indicadores son a) Transformación institucional, b) Interoperabilidad y c) Adaptación al cambio.

La **relación de promoción** contiene características que promueven el acceso a infraestructura que permita facilitar a los usuarios el conocimiento nuevos paradigmas de las TIC (Rincón y Vergara, 2017). Como indicadores tenemos a) infraestructura digital, b) Calidad de la infraestructura digital y c) Nuevos paradigmas de cultura digital.

2.3 Variable gestión administrativa

2.3.1 Definición operativa

La gestión administrativa contiene procesos al interior de la administración, y tiene cuatro dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control (Münch, 2010).

2.3.2. Dimensiones de la gestión administrativa

Según Münch (2010) la gestión administrativa comprende: (1) planeamiento, (2) Organización, (3) Dirección y (4) Control.

2.2.3. Indicadores de la gestión administrativa

La **dimensión de planeamiento** determina el rumbo de una institución y que resultados pretende obtener, analizando los entornos, minimizando los riesgos de la organización para alcanzar la misión y visión (Münch, 2010). Tenemos como indicadores a) Formular la visión, misión y objetivos; b) Elaborar políticas y c) Diseñar programas y recursos.

La **dimensión de organización** permite que las estructuras, procesos, y procedimientos existentes en la organización, tiendan a simplificarse para optimizar el desempeño de la organización (Münch, 2010). Los indicadores que usaremos son a) Estructura orgánica de la organización, b) Coordinación, y c) Herramientas de la organización.

La **dimensión de dirección** nos indica cómo ejercer el liderazgo a través del esfuerzo del grupo social involucrado en la organización para implementar los planes (Münch, 2010). Contamos con los siguientes indicadores: a) Motivación en el trabajo, b) Comunicación en la organización c) Liderazgo en la organización.

La **dimensión de control** establece la medición de resultados a través de estándares para corregir, mejorar o prevenir riesgos de no alcanzar los objetivos propuestos por la institución (Münch, 2010). Consideramos como indicadores: a) Establecimiento de estándares, b) Cumplimiento de metas, y c) Retroalimentación.

Tabla 1.

Matriz de operativización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gobierno Electrónico Es el uso de las TICs para incrementar la oferta de servicios, información recíproca entre la administración y los usuarios. modernizar la gestión interna y dar a conocer la cultura de la información (Salvador, 2002).	Dimensión externa	Papel articulador del territorio	1, 2	Cuestionario tipo escala de Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
		Administración a distancia	3, 4	
		Intercambio e interacción entre ciudadanos y la dirección política	5, 6	
	Dimensión interna	Transformación organizativa	7, 8	
		Rediseño de procesos	9, 10	
		Cultura Administrativa	11,12	
	Dimensión relacional	Transformación institucional	13,14	
		Interoperabilidad	15,16	
	Dimensión promocional	Transacción	17,18	
		Infraestructura digital	19,20	
Calidad en la infraestructura digital		21,22		
Gestión administrativa Contiene procesos al interior de la administración, y tiene cuatro dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control (Münch, 2010).	Planeamiento	Nuevos paradigmas de cultura digital	23,24	
		Formulación de visión, misión y objetivos	1, 2	
		Elaboración de políticas	3,4	
	Organización	Diseño de programas y recursos	5,6	
		Estructura orgánica de la organización	7,8	
		Coordinación	9,10	
	Dirección	Herramientas de la organización	11,12	
		Motivación en el trabajo	13,14	
		Comunicación en la organización	15,16	
	Control	Liderazgo en la organización	17,18	
Establecimiento de estándares		19,20		
Auditoría		21,22		
		Retroalimentación	23,24	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

El diseño comprende planificar para recoger, organizar y procesar datos para absolver las interrogantes planteadas en la investigación (Príncipe, 2018). La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional; para ello se desarrolló de la siguiente manera:

3.1.1 Enfoque de la investigación

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo por ser riguroso y tener un proceso lineal, poniendo énfasis en la medición de las variables de manera objetiva, y luego del análisis estadístico, permite la generalización de los resultados (Silvestre & Huamán, 2019), asimismo, este enfoque pone énfasis en el cálculo de la información, expresados en tablas y figuras con distribuciones de magnitudes que utilizan fórmulas matemáticas y estadísticas para tratar la muestra (Moisés et al., 2019).

3.1.2 Tipos de investigación

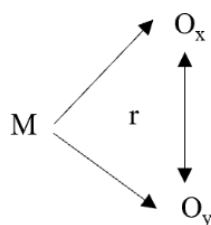
Esta investigación es de tipo básica, pues recoge información y la convierte en conocimiento; incrementando el conocimiento teórico y proponer teorías, o modelos teóricos científico, que permitan comprender la realidad; por ende, no tiene fines prácticos (Sánchez & Reyes, 2015).

3.1.3 Nivel de investigación

Esta investigación es correlacional, en cuanto la finalidad sea conocer el grado de relaciones u asociación existente entre dos categorías, conceptos, hechos y variables de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.4 Diseño de la investigación

Comprende estrategias y metodologías establecidas para desarrollar el proceso de investigación científica. Este diseño de investigación es no experimental, pues no manipula intencionalmente las variables independientes, no tiene grupos de control, ni experimenta con ellos, asimismo, analizan la realidad después de su suceso (Carrasco, 2008). Es transeccionales o transversales, de tipo descriptivo, correlacional, pues ayuda al investigador determinar el nivel de correlación existente entre la variable X y Y, sin que exista una dependencia entre ambas (Ñaupas et al., 2018) , y se formula de la siguiente forma:



Donde:

M = Muestra de la población de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

O_x= Datos de la variable 1: “Gobierno electrónico”.

O_y= Datos de la variable 2: “Gestión administrativa”.

r = Correlación de variables.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población comprende todas las unidades de estudio relevantes para el investigador; las unidades estudiadas deben tener características similares, medibles y constituir la unidad de investigación (Ñaupas et al., 2018). También debemos destacar que la población se puede clasificarse en población infinita y finita, en cuanto a la población infinita elementos y no se tiene registro documental de estos, mientras que la finita, es un conjunto que se sabe cuántos elementos la conforman, también, puede tener una documentación que acredite la existencia de estas unidades (Arias, 2016).

En este estudio, la población comprendió un total de 235 trabajadores administrativos, entre funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, según la información al 2021 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021).

3.2.2 Muestra

La muestra comprende el subconjunto de la población estudiada, posee características representativas y permite generalizar con los resultados obtenidos (Valderrama & Jaimes, 2019). Por ello, en este estudio el muestreo es probabilístico aleatorio simple, pues hay la probabilidad que algún integrante de la población estudiada pueda ser parte de la investigación (Carrasco, 2008).

Para calcular la muestra de la población finita, se utilizó la siguiente fórmula tal como observa en la imagen: (Valderrama,2012):

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde, “n” es el tamaño de la muestra, “N” el tamaño de la población, es decir, 235, “Z” el nivel de confianza, 95% con un valor de 1.96, “e” error de estimación aceptado de 5% con un valor de 0.05 y “p” probabilidad que ocurra el evento 50% con un valor de 0.5.

Cambiando los elementos en la fórmula:

$$n = \frac{235 (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(235-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1-0.5)} \quad n = \frac{225,694}{1,5454} \quad n = 146,042449$$

En consecuencia, se obtuvo una muestra de 146 trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos.

3.3 Técnica de recolección de datos

Para este trabajo, se empleó como técnica la encuesta, el cual permitió recolectar datos mediante la formulación de preguntas directas a los sujetos muestra que formaron parte de la investigación (Carrasco, 2008).

Los instrumentos de investigación son los medios materiales que son empleados en la recolección y almacenamiento de la información por parte del investigador (Valderrama Mendoza, 2012); este trabajo usó un

cuestionario de 48 preguntas como instrumento, organizado sobre las variables de la investigación; el cuestionario tuvo preguntas cerradas, y se utilizó la escala de Likert para conocer las percepciones de los sujetos de estudio (Valderrama & Jaimes, 2019).

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Las técnicas estadísticas nos permitieron cuantificar el comportamiento de las variables en una población, con el objetivo de realizar descripciones, comparaciones, predicciones y correlaciones, que brindan explicaciones para hacer conclusiones al objeto estudiado (Ñaupas et al., 2018).

En cuanto a la presentación de los resultados de la estadística descriptiva, se utilizaron cuadros y tablas de las variables y dimensiones estudiadas; respecto a la estadística inferencial, se empleó el Alfa de Cronbach para medir el nivel de confianza del cuestionario mediante una prueba piloto con 30 personas y también se utilizó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, sobre la premisa de una muestra superior a los 50 elementos, el cual permitió conocer si los datos son paramétrico o no paramétricos y seleccionar el índice estadístico correcto, es decir, R de Pearson o de Rho de Spearman, para corroborar el nivel de correlación de las variables estudiadas.

Según George y Mallery (Galindo-Domínguez, 2020) el alfa de Cronbach asigna valores de 0 a 1, donde 0 significa fiabilidad nula y 1 fiabilidad absoluta; por ello, estos autores consideran que los valores por debajo de 0.5 no son fiables, entre 0,5

y 0,6 son pobres, entre 0,6 y 0,7 son cuestionables, entre 0,7 y 0,8 resultan aceptables, entre 0,8 y 0,9 resultan buenos y entre 0,9 y 1,0 son excelentes.

En ese sentido, al realizarse la prueba piloto con una muestra de 30 cuestionarios, con las 2 variables y todas sus preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad – Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gobierno Electrónico	0,937	24
Gestión Administrativa	0,967	24

Nota. Elaboración propia

El resultado obtenido de la confiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado en la variable Gobierno Electrónico arrojó un resultado de 0,937, el cual, de acuerdo a lo que hemos visto, resulta excelente, mientras que el resultado de confiabilidad de la variable Gestión Administrativa, fue de 0,967, resultado excelente y confiable según el instrumento de medición.

3.5 Aspectos éticos

Este trabajo actuó con honestidad intelectual, consultando estudios similares, tesis, libros, artículos de revistas indexadas o cualquier información disponible en la internet, respetando a los autores, sus propuestas teóricas e ideas, citando las fuentes de información consultadas o utilizadas, conforme las recomendaciones de

la USMP y el manual APA séptima edición y las fuentes bibliográficas. Además, se consultó con profesionales para elaborar el instrumento de recojo de información.

Para calcular la muestra de la población, se utilizó el software STATS 2.0 y el Statistic Package of Social Science (SPSS) versión 26. para procesar los datos.

La aplicación del cuestionario se desarrolló del 31 de marzo al 30 de abril del 2022 en las instalaciones del palacio municipal, el palacio de la juventud, el edificio Cielo y los otros locales de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Se desarrollaron 146 cuestionarios de 48 ítems en escala de Likert. En esta etapa no se ocultó la real naturaleza de la investigación, siendo transparentes con la población estudiada bajo su pleno consentimiento informado, no coaccionando ni poniendo en tela de juicios los aportes que realicen a la investigación. Durante la extracción de datos, no se manipuló la información obtenida para no contaminar la objetividad del trabajo, con la finalidad de brindar una herramienta provechosa para la comunidad científica.

Por último, se mantuvo una conducta ética y de respeto a la integridad moral del texto en elaboración, revisada a través del software Turniting para prevenir el plagio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

En este apartado se analizaron los resultados de las variables Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, sus dimensiones y la comparación entre ellas; también se presenta la prueba *Kolmogorov-Smirnov*, utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

4.1. Análisis de resultados de las dimensiones y variable Gobierno electrónico

Luego del procesamiento de información con la estadística descriptiva, se muestran los resultados de la variable Gobierno Electrónico y de las cuatro dimensiones trabajadas en esta investigación, empezando por la dimensión externa, tal como se detalla en la tabla 3:

Tabla 3.

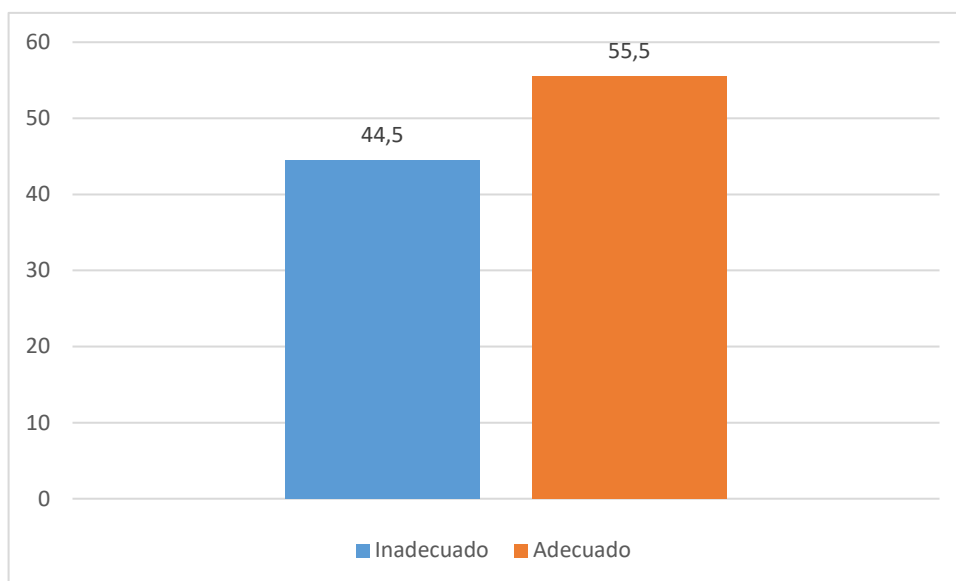
Dimensión Externa

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Externa	Inadecuado	65	44,5%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	81	55,5%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gobierno electrónico

Figura 2

Porcentaje dimensión externa



Nota. Cuestionario de Gobierno electrónico

En la tabla 3 y grafico 2, se describen los datos obtenidos en la dimensión externa del total de 146 entrevistados, el 55,5% de trabajadores administrativos (81 encuestados) calificaron como adecuado la dimensión externa, el 44,5% (65 encuestados) de los trabajadores administrativos lo calificaron de inadecuado, mientras que 0,0% (0 entrevistados) de trabajadores del municipio de Los Olivos, calificaron de nivel regular; se infiere que los trabajadores administrativos tienen una buena percepción en las formas de visibilizar la información o acontecimientos que realiza la municipalidad a sus vecinos, a través del uso de página web y redes sociales institucionales. Asimismo, existe un importante porcentaje de servidores administrativos que tienen una percepción inadecuada, relacionado con el uso de los canales digitales para atender solicitudes de información y quejas de los ciudadanos y empresas, sobre todo, mejorar la funcionalidad de la mesa de partes virtual.

Asimismo, el análisis a las preguntas de la tabla 4 que intervienen en la dimensión Externa, se puede mencionar que los servidores administrativos de la comuna de Los Olivos, es aquel vinculado con la forma como informa el municipio sobre las actividades a los vecinos del distrito a través de su página web; asimismo, consideran importante la interacción constante que tiene la institución con los ciudadanos en Facebook, Twitter y Youtube. Mientras que la pregunta que tuvo menos aceptación, fue aquella referida a la eficiencia en el seguimiento de trámites administrativos, reclamos y quejas por parte del municipio. Por lo tanto, se puede afirmar que la principal característica de esta dimensión es el papel articulador de la municipalidad en Los Olivos, y la interacción de los contribuyentes con la municipalidad. Mientras que la debilidad es la administración a distancia de la municipalidad, evidenciado en la baja percepción de adecuado funcionamiento de la mesa de partes virtual y del sistema de seguimiento de trámites, quejas y reclamos.

Tabla 4.*Dimensión Externa (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
1. Considera que el municipio informa permanentemente de sus actividades a la ciudadanía través de su página web.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	4	2,7%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	66	45,2%
2. Considera que el municipio interactúa constantemente con los ciudadanos en sus redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	5	3,4%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	70	47,9%
	Totalmente de acuerdo	54	37,0%
3. Considera adecuado el funcionamiento de la mesa de partes virtual del municipio	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	10	6,8%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	64	43,8%
	Totalmente de acuerdo	53	36,3%
4. Considera eficiente el seguimiento de trámites, reclamos y quejas por parte del municipio	Totalmente en desacuerdo	4	2,7%
	Parcialmente en desacuerdo	14	9,6%
	Indiferente	21	14,4%
	Parcialmente de acuerdo	72	49,3%
	Totalmente de acuerdo	35	24,0%
5. Considera eficiente los canales digitales de atención a los ciudadanos y empresas por parte del municipio	Totalmente en desacuerdo	5	3,4%
	Parcialmente en desacuerdo	10	6,8%
	Indiferente	22	15,1%
	Parcialmente de acuerdo	66	45,2%
	Totalmente de acuerdo	43	29,5%
6. Considera importante la interacción entre ciudadanos y el municipio a través de los medios digitales.	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	4	2,7%
	Indiferente	10	6,8%
	Parcialmente de acuerdo	37	25,3%
	Totalmente de acuerdo	92	63,0%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

A continuación, se muestran los datos obtenidos del análisis estadístico de la dimensión Interna, según la tabla 5:

Tabla 5.

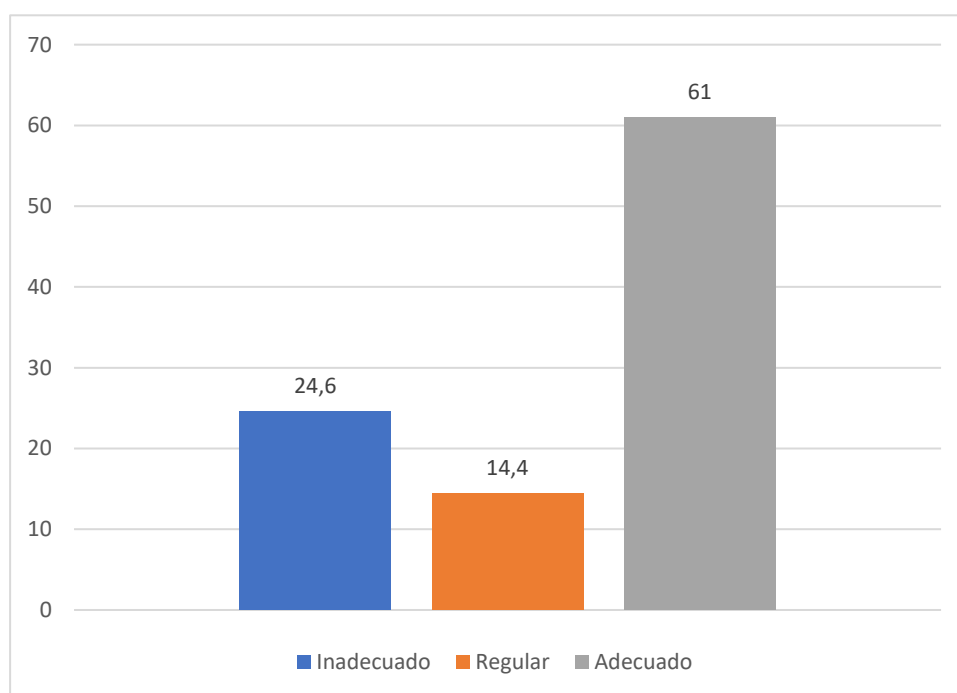
Dimensión Interna

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Interna	Inadecuado	36	24,7%
	Regular	21	14,4%
	Adecuado	89	61,0%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Figura 3

Porcentaje dimensión interna



Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

En la tabla 5 y gráfico 3 se describe la dimensión Interna, de los datos obtenidos de 146 entrevistados, el 61% (89 personas) de trabajadores administrativos del municipio de Los Olivos, lo consideraron adecuado a la dimensión interna, mientras

que el 24,7% (36 encuestados) lo consideraron inadecuado y el 14,4% (21 encuestados), lo estimaron como regular. Estos resultados indican que hay una mayor percepción positiva porque consideran necesario el uso de herramientas digitales como certificados, firmas digitales y para las reuniones o atención a los ciudadanos, y capacitaciones en materia de gobierno electrónico hacia los servidores municipales, lo que se reflejarán en un avance del gobierno electrónico dentro la institución

En la Tabla 6, las preguntas destacadas por los trabajadores administrativos del municipio de Los Olivos, están relacionados con la importancia de las capacitaciones que deben recibir los funcionarios y servidores, en materia de gobierno electrónico, y sobre la importancia en el uso de las firmas digitales para los actos administrativos en el municipio; la pregunta con menor aceptación, es aquella vinculada con el eficiente desempeño de funcionarios y servidores en la gestión del gobierno electrónico. Por lo que se puede afirmar que la principal característica de esta dimensión está relacionada con el rediseño de los procesos en la Municipalidad de Los Olivos, para innovar en la digitalización y eficacia de los trámites y procedimientos administrativos, y las coordinaciones al interior de la entidad; así como la cultura administrativa en la municipalidad, reflejado en la valoración hacia la formación en gobierno electrónico y su empoderamiento con el mismo. Finalmente, la transformación organizativa requiere un mayor impulso por parte de la dirección de la municipalidad, aprobar la política y designar su comité de gobierno digital.

Tabla 6.*Dimensión Interna (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
7. Considera adecuado las políticas de gobierno digital aplicado en la plataforma web del municipio.	Totalmente en desacuerdo	4	2,7%
	Parcialmente en desacuerdo	7	4,8%
	Indiferente	9	6,2%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	58	39,7%
8. Considera importante la labor del Comité de Gobierno Electrónico del municipio.	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	4	2,7%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	52	35,6%
9. Considera importante el uso de firmas y certificados digitales en los actos administrativos del municipio.	Totalmente de acuerdo	71	48,6%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	3	2,1%
	Indiferente	4	2,7%
10. Considera adecuado la implementación de citas y reuniones virtuales como parte de los procesos de innovación digital del municipio	Parcialmente de acuerdo	37	25,3%
	Totalmente de acuerdo	102	69,9%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
11. Considera importante que los funcionarios y servidores del municipio reciban capacitaciones permanentes en materia de gobierno electrónico	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	38	26,0%
	Totalmente de acuerdo	98	67,1%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
12. Considera eficiente el desempeño de funcionarios y servidores en la gestión del gobierno electrónico en el municipio	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	3	2,1%
	Parcialmente de acuerdo	17	11,6%
	Totalmente de acuerdo	124	84,9%
	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	7	4,8%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	60	41,1%
	Totalmente de acuerdo	60	41,1%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

A continuación, los resultados de la tercera dimensión Relacional, en la siguiente

Tabla 7:

Tabla 7.

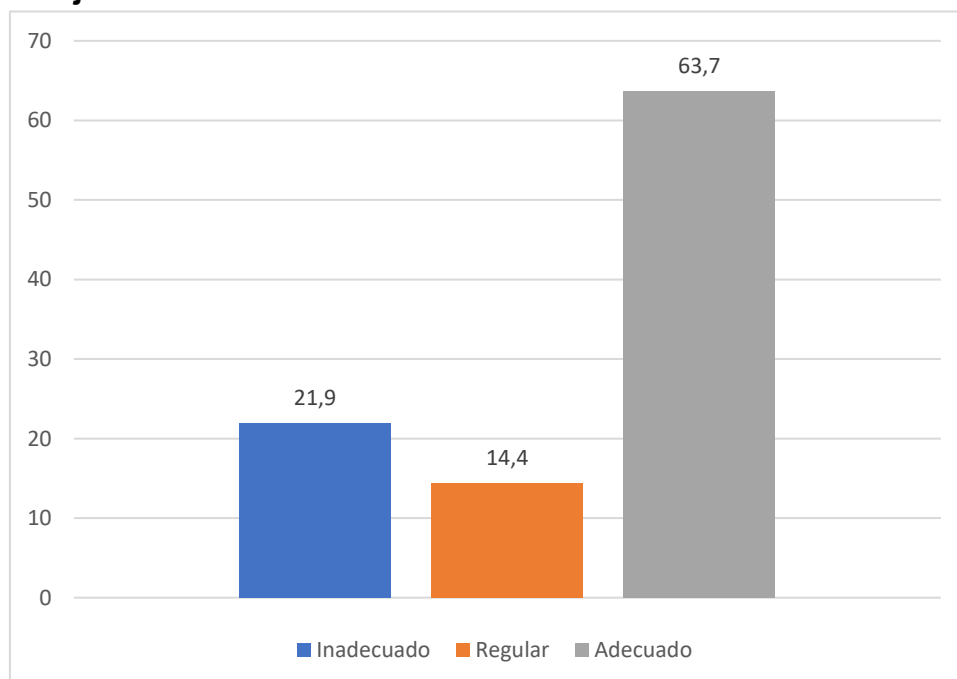
Dimensión Relacional

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Relacional	Inadecuado	32	21,9%
	Regular	21	14,4%
	Adecuado	93	63,7%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Figura 4

Porcentaje dimensión relacional



Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

En la tabla 7 y gráfico 4 se observan que el 63,7% (93 participantes) de consideraron adecuada a la dimensión Relacional, mientras que un 21,9% (32 participantes) lo considera inadecuado, y el 14,4% (21 participantes) consideran que es regular. La percepción positiva sobre esta dimensión se debe al avance de la gestión para mejorar la calidad de los servicios municipales a través de la digitalización de sus procesos internos, necesarios para hablar de modernización la gestión en la Municipalidad de Los Olivos.

Mientras que en el análisis de las preguntas en la tabla 8, se destaca la pregunta sobre la realización de convenios sobre e-gobierno, con otras instituciones para mejorar los servicios a los contribuyentes, o usar bases de datos (interoperabilidad) para mejorar la atención de solicitudes y trámites; por otro lado, las preguntas que tuvieron un bajo nivel de aceptación, fueron las vinculadas con el desempeño de las políticas digitales del municipio para atender las demandas de la sociedad organizada y la eficiencia de los servicios digitales que brinda el municipio al sector privado (empresas). Por lo tanto, se afirma que la principal característica de esta dimensión está relacionada con la transformación institucional, reflejado en la valoración positiva hacia cambios en la institución como la digitalización de documentos oficiales e instrumentos de gestión, así como los procedimientos para pagos electrónicos. Asimismo, valoran la interoperabilidad como parte de las acciones de gobierno electrónico en la municipalidad, por último, la valoración hacia procesos de transacción como la eficiencia en los servicios digitales o su desempeño, son aspectos que debe considerar la municipalidad como tareas pendientes de mejora.

Tabla 8.*Dimensión Relacional (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
13. Considera adecuado la digitalización de documentos como: acuerdos de consejo, ordenanzas, resoluciones, entre otros documentos, en el Portal de Transparencia	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	5	3,4%
	Indiferente	4	2,7%
	Parcialmente de acuerdo	33	22,6%
	Totalmente de acuerdo	104	71,2%
14. Considera adecuado los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del municipio.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	40	27,4%
	Totalmente de acuerdo	96	65,8%
15. Considera importante que el municipio realice convenios con otras instituciones para mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	5	3,4%
	Parcialmente de acuerdo	21	14,4%
	Totalmente de acuerdo	118	80,8%
16. Considera adecuado el uso de base de datos de otras instituciones públicas para mejorar la atención de solicitudes y trámites en el municipio	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	1	0,7%
	Indiferente	13	8,9%
	Parcialmente de acuerdo	30	20,5%
	Totalmente de acuerdo	101	69,2%
17. Considera eficiente los servicios digitales que brinda el municipio al sector privado (empresas).	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	9	6,2%
	Indiferente	15	10,3%
	Parcialmente de acuerdo	75	51,4%
	Totalmente de acuerdo	44	30,1%
18. Considera adecuado el desempeño de las políticas digitales del municipio en la atención de demandas sociales por parte de la sociedad civil.	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	8	5,5%
	Indiferente	20	13,7%
	Parcialmente de acuerdo	71	48,6%
	Totalmente de acuerdo	44	30,1%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Sobre la cuarta dimensión denominada Promoción, se analizaron los resultados estadísticos obtenidos en la siguiente Tabla 9:

Tabla 9.

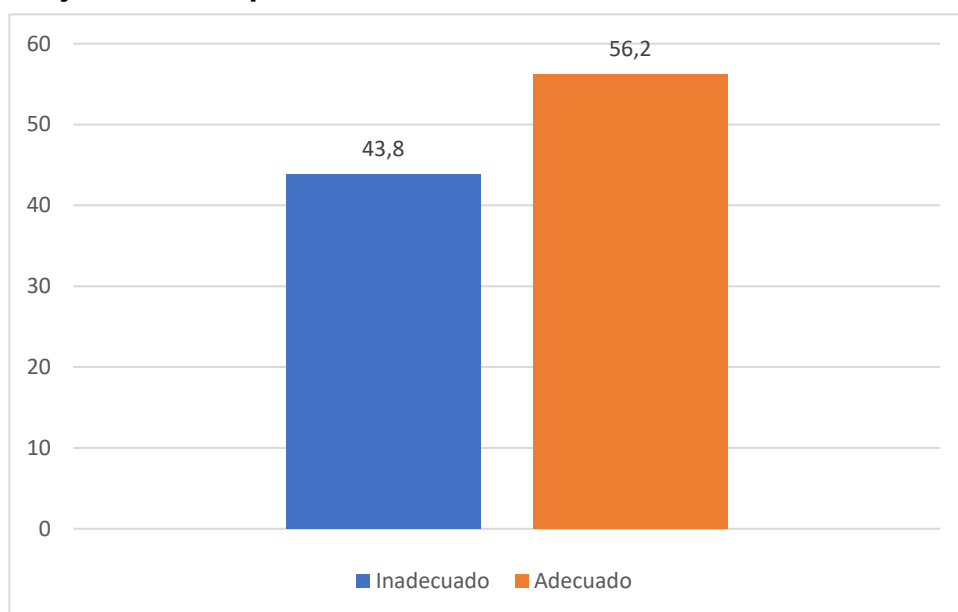
Dimensión Promoción

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Promocional	Inadecuado	64	43,8%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	82	56,2%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Figura 5

Porcentaje indicador promoción



Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

En la tabla 9 y gráfico 5, dimensión Promoción, se puede apreciar que el 56,2% (82 encuestados) considera adecuada esta dimensión, un 43,8% (64 encuestados) piensa que es inadecuada, y 0% (0 encuestados) considera regular. Por ello, las consultas sobre la promoción de cultura digital en los servidores y funcionarios o la

inversión e infraestructura y redes digitales tuvieron más respuestas positivas; pero las respuestas con bajo nivel de satisfacción se relacionan con la infraestructura, los equipos y la velocidad de banda ancha para el desarrollo de las labores administrativas, por lo que es necesario que el municipio mejore en estos aspectos del municipio de Los Olivos.

Respecto al análisis de las preguntas de la tabla 10, se observan la valoración hacia promover la cultura digital e invertir en infraestructura y redes digitales por parte de la comuna de Los Olivos; sin embargo, debe mejorar la arquitectura digital, la velocidad de red y el funcionamiento de los equipos para las labores administrativas. Por ello, se afirma que la principal característica de esta dimensión está relacionada con la infraestructura digital y nuevos paradigmas de la cultura digital, reflejados en las preguntas sobre lo adecuado que son las inversiones en infraestructura y redes digitales para el municipio, y la importancia de promocionar la cultura digital en servidores y ciudadanos. Por último, las percepciones sobre la calidad en la infraestructura fueron más de menor rendimiento, pues se evidencia una percepción baja sobre la modernidad en los equipos y redes para el trabajo, por lo que la Municipalidad debe mejorar para brindar mejores servicios a sus ciudadanos.

Tabla 10.*Dimensión Promoción (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
19. Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del municipio	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	5	3,4%
	Indiferente	11	7,5%
	Parcialmente de acuerdo	56	38,4%
	Totalmente de acuerdo	71	48,6%
20. Considera adecuado el funcionamiento de equipos y redes digitales del municipio	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	13	8,9%
	Indiferente	11	7,5%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	51	34,9%
21. Considera adecuado la velocidad de banda ancha del municipio para las actividades que desarrolla	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	13	8,9%
	Indiferente	18	12,3%
	Parcialmente de acuerdo	60	41,1%
	Totalmente de acuerdo	52	35,6%
22. Considera adecuado la infraestructura digital del municipio en el desarrollo de las labores administrativas	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	15	10,3%
	Indiferente	20	13,7%
	Parcialmente de acuerdo	63	43,2%
	Totalmente de acuerdo	46	31,5%
23. Considera importante la promoción de la cultura digital por parte del municipio	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	3	2,1%
	Indiferente	11	7,5%
	Parcialmente de acuerdo	43	29,5%
	Totalmente de acuerdo	89	61,0%
24. Considera que los funcionarios y servidores tienen una adecuada formación de cultura digital para interactuar con las instituciones públicas y privadas	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	15	10,3%
	Indiferente	21	14,4%
	Parcialmente de acuerdo	65	44,5%
	Totalmente de acuerdo	42	28,8%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Por último, en la tabla 11 se observan los datos de la variable Gobierno electrónico, la misma que se muestran a continuación:

Tabla 11.

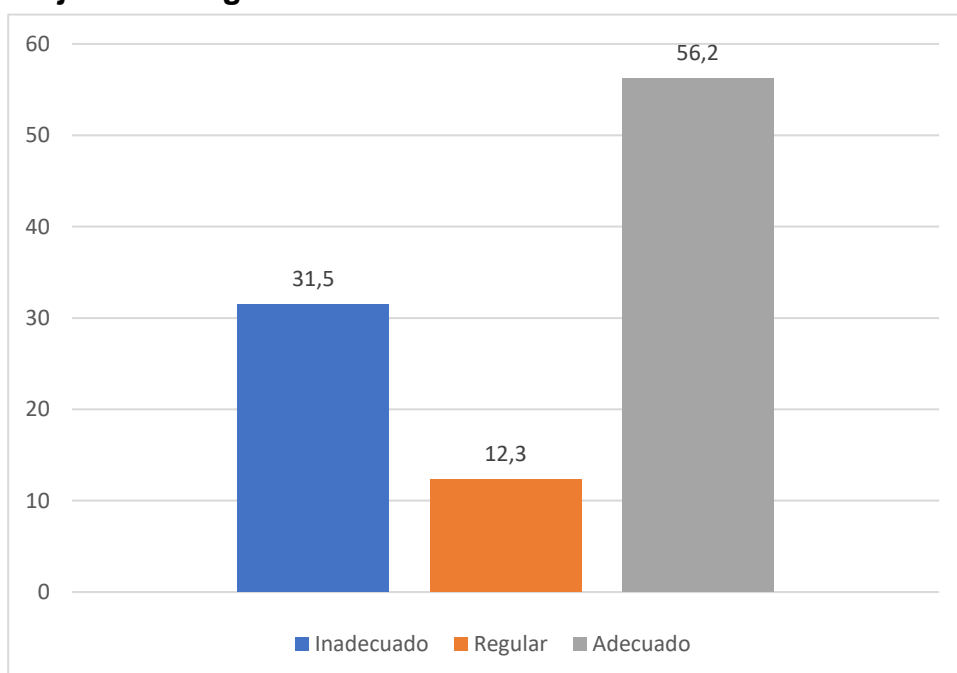
Variable Gobierno Electrónico

Variable	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Gobierno Electrónico	Inadecuado	46	31,5%
	Regular	18	12,3%
	Adecuado	82	56,2%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Figura 6

Porcentaje variable gobierno electrónico



Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

En la tabla 11 y gráfico 6, la variable Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, tiene un 56,2% (82 encuestados) de nivel adecuado, mientras que el 31,5% (46 encuestados) lo calificaron de inadecuado, y un 12,3%

(18 encuestados) lo consideraron regular. Por lo tanto, se aprecia una ligera superioridad de aprobación del Gobierno Electrónico por parte de los trabajadores administrativos, sin embargo, la municipalidad tiene el reto de mejorar el nivel satisfactorio, alcanzando mejores niveles del en la gestión actual.

Adicionalmente, la Tabla 12 se analizó las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico de forma comparativa, y los datos expresan que la dimensión relacional obtuvo un 63,7%, la dimensión interna con 61,0%, la dimensión promoción con 56,2% y la dimensión externa con 55,5% de nivel adecuado.

Tabla 12.

Variable Gobierno Electrónico (comparación por dimensiones)

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Externa	Inadecuado	65	44,5%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	81	55,5%
	Total	146	100,0%
Interna	Inadecuado	36	24,7%
	Regular	21	14,4%
	Adecuado	89	61,0%
	Total	146	100,0%
Relacional	Inadecuado	32	21,9%
	Regular	21	14,4%
	Adecuado	93	63,7%
	Total	146	100,0%
Promoción	Inadecuado	61	43,8%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	82	56,2%
	Total	146	100,0%

Nota. Cuestionario de Gobierno Electrónico

4.2. Análisis de resultados de las dimensiones y variable Gestión administrativa

Concluido la primera dimensión, presentamos los resultados obtenidos de la primera dimensión denominada Planeamiento correspondiente a la variable Gestión Administrativa; según la información presentada:

Tabla 13.

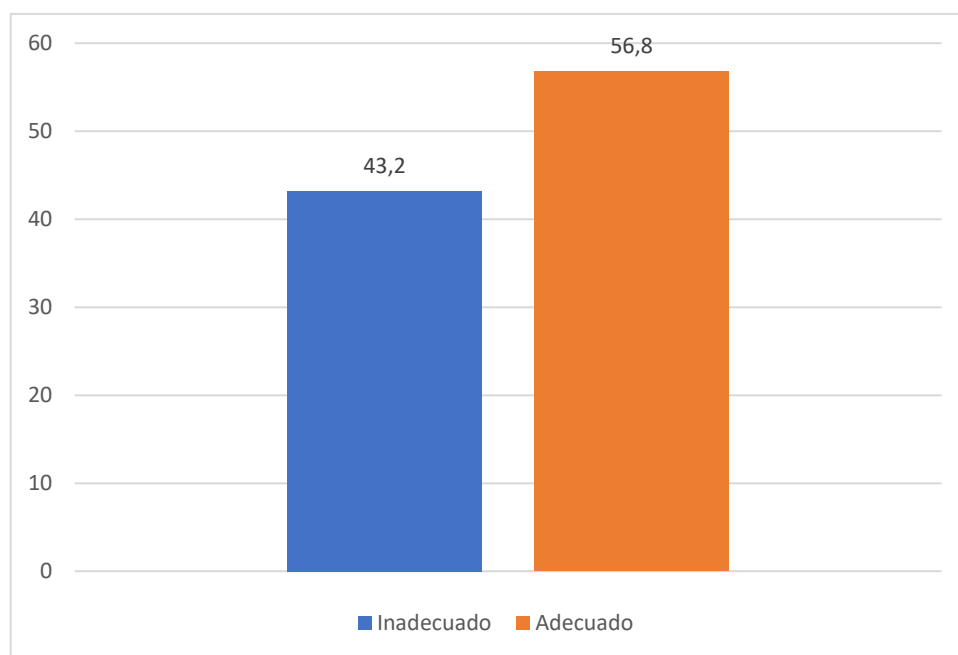
Dimensión Planeamiento

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Planeamiento	Inadecuado	63	43,2%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	83	56,8%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

Figura 7

Porcentaje indicador planeamiento



Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

La tabla 13 y gráfico 7, describen los datos obtenidos de la dimensión Planeamiento del total de 146 entrevistados, donde el 56,8% (83 personas) de los

trabajadores administrativos del municipio lo consideran adecuado, el 43,2% (62 personas) lo resaltan como inadecuado y un 0,0% de encuestados lo calificó de regular. Estos resultados nos indican una polarización en la percepción de los trabajadores administrativos sobre la planificación, pues hay mayor aceptación sobre la visión y misión alineados a los objetivos institucionales y la formulación de objetivos según las necesidades de la población, pero una baja aceptación sobre la programación de recursos según objetivos establecidos y la asignación de recursos de forma planificada, oportuna y participativa.

Asimismo, en la tabla 14, la pregunta con resultado positivo por los trabajadores administrativos fue sobre la formulación de la visión y misión de municipio acordes a los objetivos institucionales, también, resaltamos las preguntas sobre la formulación de los objetivos estratégicos del municipio concuerdan con las necesidades de la población, y sobre los instrumentos de gestión adecuados para alcanzar sus objetivos establecidos. Por ello, se afirma que la principal característica de esta dimensión está relacionada con la capacidad para plantear la visión, misión y objetivos de la institución, al tener mayor aprobación en las preguntas sobre el alineamiento de la visión y misión a objetivos institucionales, y también, con la elaboración de políticas, con la formulación adecuada de las políticas de la municipalidad y, los documentos de gestión para alcanzar los objetivos institucionales. Por último, el diseño de programas y recursos se vincula con la ejecución adecuada de los recursos y la planificación y asignación de forma participativa.

Tabla 14.*Dimensión Planeamiento (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
1. Considera que la visión y misión del municipio son acordes a los objetivos institucionales	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	6	4,1%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	58	39,7%
	Totalmente de acuerdo	73	50,0%
2. Considera que la formulación de los objetivos estratégicos del municipio concuerda con las necesidades de la población	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	9	6,2%
	Indiferente	10	6,8%
	Parcialmente de acuerdo	70	47,9%
	Totalmente de acuerdo	55	37,7%
3. Considera adecuado la formulación de las políticas institucionales del municipio	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	5	3,4%
	Indiferente	13	8,9%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	57	39,0%
4. Considera adecuado los instrumentos de gestión del municipio para alcanzar sus objetivos establecidos	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	10	6,8%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	57	39,0%
5. Considera que el municipio planifica la asignación de recursos de forma participativa y oportuna	Totalmente en desacuerdo	5	3,4%
	Parcialmente en desacuerdo	10	6,8%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	57	39,0%
	Totalmente de acuerdo	57	39,0%
6. Considera que el municipio ejecuta los recursos programados según sus objetivos establecidos	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	13	8,9%
	Indiferente	12	8,2%
	Parcialmente de acuerdo	63	43,2%
	Totalmente de acuerdo	55	37,7%

Nota. Cuestionario de Gestión Administrativa

A continuación, se muestran los datos del análisis estadístico de la segunda dimensión Organización, según la tabla 15:

Tabla 15.

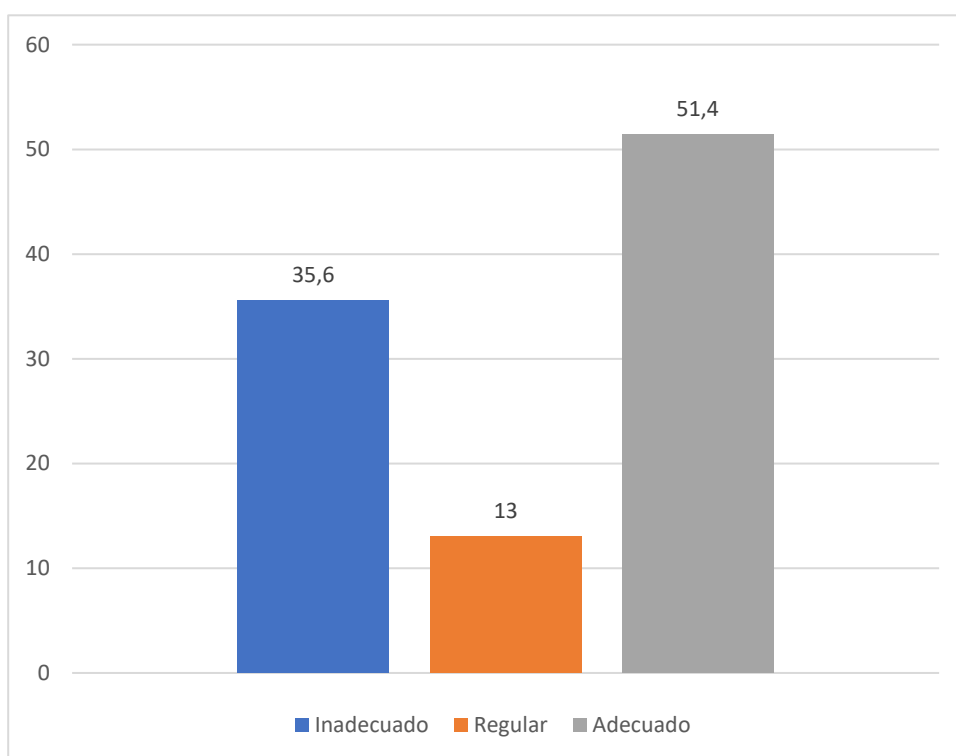
Dimensión Organización

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Organización	Inadecuado	52	35,6%
	Regular	19	13,0%
	Adecuado	75	51,4%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

Figura 8

Porcentaje dimensión organización



Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

En la tabla 15 y gráfico 8, se verifica que de los 146 encuestados, el 51,4% (75 personas) de los trabajadores administrativos del municipio, declararon como nivel

adecuado la dimensión Organización, mientras que el 35,6% (52 encuestados) lo consideró como inadecuado y finalmente, el 13,0% (19 encuestados) percibe como regular. Por ende, esta información arroja que los servidores administrativos se encuentran algo satisfechos con la dimensión organización de la comuna de Los Olivos, pues los aspectos más resaltan están vinculados con la necesidad de implementar la gestión por procesos para mejorar los flujos de información y una relativa conformidad con el diseño estructural de la municipalidad a través del Reglamento de Organización y Funciones; mientras que los puntos con baja aprobación, están vinculados con la eficiencia del diseño de la organización y las funciones de cada funcionario y trabajador de la Municipalidad.

En el análisis realizado a las preguntas de la tabla 16, destacan aquellas que los trabajadores de la municipalidad consideran como necesidad de implementar la gestión por procesos en el municipio para mejorar los flujos de la información, y por la consulta sobre el ROF de la Municipalidad, define adecuadamente las competencias y funciones de las áreas administrativas. Por ende, se puede concluir que la principal característica de la dimensión organización está relacionada con la coordinación, principalmente en las preguntas sobre la necesidad de implementar la gestión por procesos y lo apropiado en las tareas que desarrollan los funcionarios y trabajadores; también destaca la estructura orgánica de la organización, cuando consideran eficiente la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y lo adecuado de su Reglamento de Organización y Funciones (ROF), y por último, las herramientas de organización, como el Manual de Perfiles de Puestos, y el organigrama de la institución, tuvieron una percepción aceptable en los entrevistados.

Tabla 16.*Dimensión Organización (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
7. Considera que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del municipio define adecuadamente las competencias y funciones	Totalmente en desacuerdo	4	2,7%
	Parcialmente en desacuerdo	4	2,7%
	Indiferente	11	7,5%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	59	40,4%
8. Considera eficiente la estructura organizacional del municipio en el desempeño de sus funciones	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	8	5,5%
	Indiferente	10	6,8%
	Parcialmente de acuerdo	70	47,9%
	Totalmente de acuerdo	56	38,4%
9. Considera necesario la implementación de la gestión por procesos del municipio para mejorar los flujos de información	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	5	3,4%
	Parcialmente de acuerdo	40	27,4%
	Totalmente de acuerdo	99	67,8%
10. Considera que las tareas asignadas a los funcionarios y servidores municipales son apropiadas en relación a sus conocimientos y habilidades	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	7	4,8%
	Indiferente	12	8,2%
	Parcialmente de acuerdo	70	47,9%
	Totalmente de acuerdo	56	38,4%
11. Considera que el organigrama del municipio se ajusta a las necesidades de la institución	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	8	5,5%
	Indiferente	14	9,6%
	Parcialmente de acuerdo	69	47,3%
	Totalmente de acuerdo	54	37,0%
12. Considera que las actividades de cada funcionario y servidor municipal están acordes con el Manual de Organización y Funciones (MOF)	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	5	3,4%
	Indiferente	17	11,6%
	Parcialmente de acuerdo	60	41,1%
	Totalmente de acuerdo	63	43,2%

Nota. Cuestionario de Gestión Administrativa

Sobre la dimensión denominada Dirección, se los datos procesados, como se muestra en la siguiente tabla 17:

Tabla 17.

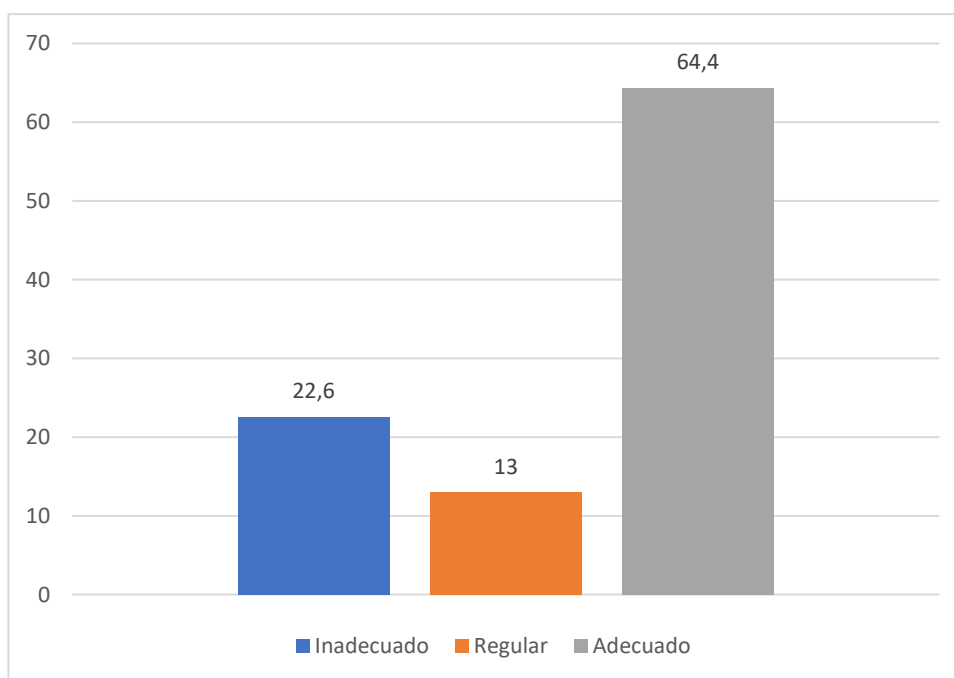
Dimensión Dirección

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Dirección	Inadecuado	33	22,6%
	Regular	19	13,0%
	Adecuado	94	64,4%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

Figura 9

Porcentaje dimensión dirección



Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

En la tabla 17 y gráfico 9, los datos obtenidos de la dimensión Dirección muestran que un total de 146 encuestados, el 64,4% (94 personas) de los servidores administrativos del municipio de Los Olivos, consideraron que es adecuada, el

22.6% (33 encuestados) lo considera inadecuado, y el 13,0% (19 encuestados) lo calificaron como regular. Se verifica que lo adecuado está vinculado con la comunicación para mejorar el trabajo en equipo, y lo inadecuado se vincula con la falta de incentivos, sean económicos o morales para el servidor o funcionario que realiza un buen trabajo.

Respecto a las preguntas en la tabla 18, la comunicación es considerada fundamental para lograr el trabajo en equipo y empatía entre funcionarios y servidores obtuvo el mayor porcentaje de aprobación. Mientras que la pregunta sobre el liderazgo de la autoridad municipal en los procesos de cambio para lograr los objetivos institucionales, obtuvo el resultado más bajo de aprobación. Por ende, se concluye que la característica principal de esta dimensión está relacionada con la comunicación en la organización, manifestado en la valoración por parte de la corporación de las opiniones y sugerencias de los funcionarios y servidores, también, la motivación laboral, es considerada como compromiso de parte de las autoridades que infunde en los servidores y funcionarios. Por último, el liderazgo en la organización tiene una medianamente alta, pues consideran que la autoridad municipal liderarlos procesos de cambio en la institución, lo que debe ser tomado como una virtud de parte de sus funcionarios y trabajadores de la comuna de Los Olivos

Tabla 18.

Dimensión Control

Dimensión Dirección (por pregunta)

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
13. Considera importante que el municipio reconozca mediante incentivo económico, agradecimiento por escrito o en público, permisos especiales entre otras formas, cuando el servidor o funcionario realice eficientemente su trabajo	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	4	2,7%
	Indiferente	9	6,2%
	Parcialmente de acuerdo	32	21,9%
	Totalmente de acuerdo	99	67,8%
14. Considera importante que la alta dirección del municipio infunda compromiso y lealtad con los funcionarios y servidores del municipio	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	7	4,8%
	Parcialmente de acuerdo	34	23,3%
	Totalmente de acuerdo	103	70,5%
15. Considera fundamental la comunicación para lograr el trabajo en equipo y empatía entre funcionarios y servidores en el municipio	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	3	2,1%
	Indiferente	3	2,1%
	Parcialmente de acuerdo	25	17,1%
	Totalmente de acuerdo	115	78,8%
16. Considera importante que la opinión y sugerencia de los funcionarios y servidores son tomados en cuenta por el municipio	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	3	2,1%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	46	31,5%
	Totalmente de acuerdo	88	60,3%
17. Considera adecuado la toma de decisiones que adopta el Consejo Municipal para afrontar los problemas del distrito	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	6	4,1%
	Indiferente	18	12,3%
	Parcialmente de acuerdo	65	44,5%
	Totalmente de acuerdo	56	38,4%
18. Considera que la autoridad municipal lidera los procesos de cambio junto con las áreas competentes para lograr los objetivos institucionales	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	9	6,2%
	Indiferente	12	8,2%
	Parcialmente de acuerdo	62	42,5%
	Totalmente de acuerdo	62	42,5%

Nota. Cuestionario de Gestión Administrativo

Respecto a la última dimensión control, se muestran los datos procesados, como la tabla 19:

Tabla 19.

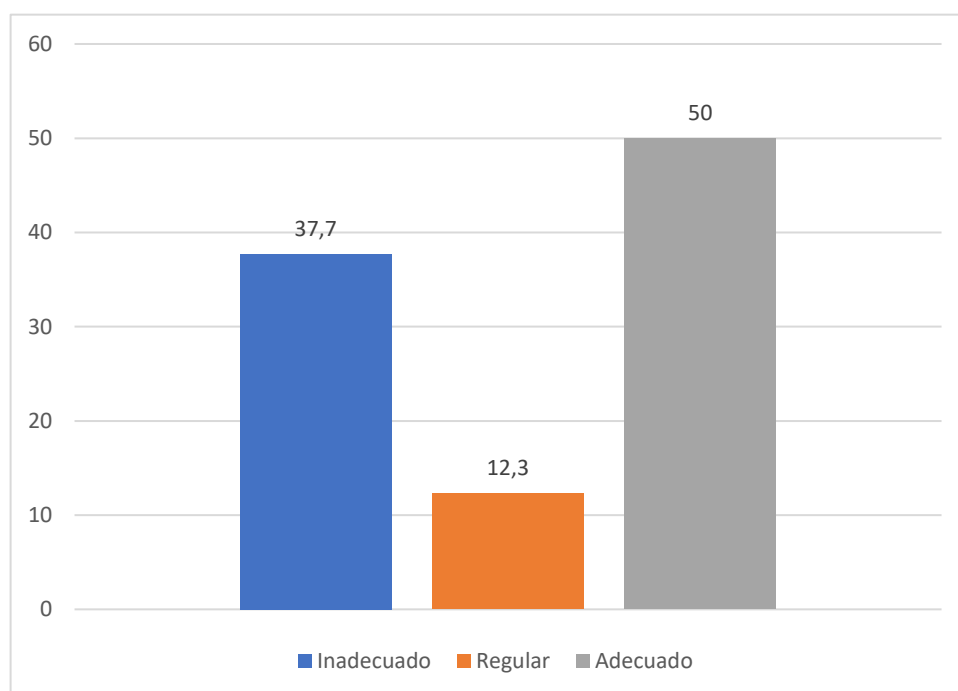
Dimensión Control

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Control	Inadecuado	55	37,7%
	Regular	18	12,3%
	Adecuado	73	50,0%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

Figura 10

Porcentaje indicador control



Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

En la tabla 19 y gráfico 10, observamos que la dimensión control del total de 146 encuestados, el 50,0% (73 personas) de los entrevistados, consideraron como adecuado esta dimensión, el 37,7% (55 encuestados) lo consideraron inadecuado, y el 12,3% (18 encuestados) lo calificaron como regular. Estos resultados muestran que los trabajadores administrativos perciben una ligera superioridad de la percepción aprobatoria frente a la desaprobación, sobre aspectos como evaluar el desempeño de los servidores, o la aprobación baja en materia del desempeño de OCI para hacer cumplir las leyes y reglamentos municipales en el municipio de Los Olivos.

Asimismo, en la evaluación a las preguntas de la tabla 20, el aspecto más importante fue la realización de evaluaciones para medir el desempeño de los servidores en el municipio, seguido por la pregunta sobre los logros institucionales que concuerdan con las metas del municipio. Por lo tanto, se puede afirmar que la principal característica de esta dimensión es la retroalimentación en cuanto a la realización de evaluaciones para calificar el rendimiento de los funcionarios municipales, y establecer estándares para obtener resultados institucionales alineados con las metas planificadas en sus instrumentos de gestión. Mientras que la auditoría fue la característica con baja percepción, considerando que la percepción fue sobre el desempeño de la Oficina de Control Institucional en su labor de cumplimiento de las normas y los mecanismos de control para evitar corrupción en la Municipalidad Distrital de Los Olivos

Tabla 20.*Dimensión Control (por pregunta)*

Pregunta	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
19. Considera que los resultados institucionales concuerdan con las metas planificadas por el municipio	Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
	Parcialmente en desacuerdo	6	4,1%
	Indiferente	9	6,2%
	Parcialmente de acuerdo	69	47,3%
	Totalmente de acuerdo	61	41,8%
20. Considera adecuado la medición de resultados que se aplica en el municipio	Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
	Parcialmente en desacuerdo	7	4,8%
	Indiferente	11	7,5%
	Parcialmente de acuerdo	73	50,0%
	Totalmente de acuerdo	53	36,3%
21. Considera eficiente el desempeño que la Oficina de Control Institucional (OCI) en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en el municipio	Totalmente en desacuerdo	4	2,7%
	Parcialmente en desacuerdo	9	6,2%
	Indiferente	13	8,9%
	Parcialmente de acuerdo	68	46,6%
	Totalmente de acuerdo	52	35,6%
22. Considera adecuado los mecanismos de control para evitar la corrupción en la institución	Totalmente en desacuerdo	6	4,1%
	Parcialmente en desacuerdo	6	4,1%
	Indiferente	9	6,2%
	Parcialmente de acuerdo	65	44,5%
	Totalmente de acuerdo	60	41,1%
23. Considera importante la realización de evaluaciones para medir el desempeño de los servidores en el municipio	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	Parcialmente en desacuerdo	2	1,4%
	Indiferente	8	5,5%
	Parcialmente de acuerdo	44	30,1%
	Totalmente de acuerdo	92	63,0%
24. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno del municipio	Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
	Parcialmente en desacuerdo	3	2,1%
	Indiferente	13	8,9%
	Parcialmente de acuerdo	58	39,7%
	Totalmente de acuerdo	69	47,3%

Nota. Cuestionario de Gestión Administrativa

Finalmente, tras la finalización del análisis de los datos sobre las dimensiones, procedemos a describir la variable Gestión Administrativa:

Tabla 21.

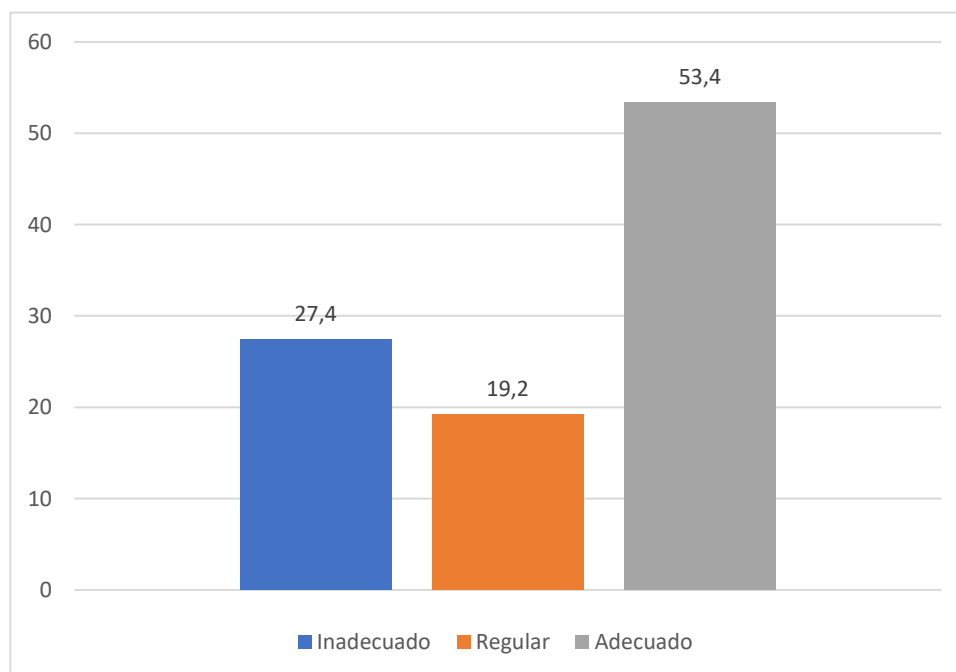
Variable Gestión Administrativa

Variable	Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Administrativos			
Gestión Administrativa	Inadecuado	40	27,4%
	Regular	28	19,2%
	Adecuado	78	53,4%
	Total	146	100%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

Figura 11

Porcentaje variable gestión administrativa



Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

En la tabla 21 y gráfico 11, se observa que el 53,4% (78 personas) consideran adecuado a la variable Gestión Administrativa, mientras que el 27,4% (40

encuestados) piensan que es inadecuado, y el 19,2% (28 encuestados) calificaron como regular; por ello, estos datos arrojan que los trabajadores administrativos consideran una alta aprobación de la variable; como tarea pendiente se debe bajar la percepción de inadecuado y regular, a fin de mejorar la gestión administrativa en la comuna de Los Olivos.

Adicionalmente, en la Tabla 22 se compararon las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, siendo la de mayor aceptación, la dimensión dirección con 64,4%, seguido por la dimensión planificación con 56,8%, luego la dimensión organización con 51,4%, por último, la dimensión control con obtuvo un 50,0% de calificación adecuada en el municipio de Los Olivos.

Tabla 22.

Variable Gestión Administrativa (comparación por dimensiones)

Dimensión	Nivel	Trabajadores Administrativos	Porcentaje
Planeamiento	Inadecuado	63	43,2%
	Regular	0	0,0%
	Adecuado	83	56,8%
	Total	146	100,0%
Organización	Inadecuado	52	35,6%
	Regular	19	13,0%
	Adecuado	75	51,4%
	Total	146	100,0%
Dirección	Inadecuado	33	22,6%
	Regular	19	13,0%
	Adecuado	94	64,4%
	Total	146	100,0%
Control	Inadecuado	55	37,7%
	Regular	18	12,3%
	Adecuado	73	50,0%
	Total	146	100,0%

Nota. Cuestionario de Gestión administrativa

4.3. Análisis de resultados entre las variables gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa a través de la prueba Kolmogórov-Smirnov

Como resultado de la cantidad de muestras tomadas para este trabajo de investigación, corresponde realizar la prueba Kolmogórov-Smirnov, cuyo resultado se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 23.

Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Variable	Trabajadores Administrativo	Significancia
Gobierno electrónico	146	0,005
Gestión administrativa	146	0,000

Nota. Elaboración propia

Según la tabla 23, referente a la variable Gobierno electrónico, dada la muestra de 146 cuestionarios completados, tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el resultado de significancia asintótica fue p-valor mayor o igual a 0,005, lo cual representa que se confirma que los datos de la variable Gobierno electrónico, provienen de una distribución normal. En consecuencia, los datos de la variable Gestión Administrativa no provienen de una distribución normal.

4.4. Análisis de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y su relación con la variable gestión administrativa

Para demostrar correlación o no entre la dimensión externa y la variable gestión administrativa, se utilizó la correlación Rho de Spearman, cuyos valores se muestran en la tabla 24:

Tabla 24.*Análisis de la dimensión externa y su relación con la variable gestión administrativa*

			Dimensión externa	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Externa	Coeficiente de correlación	1,000	0,764
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N	146	146
	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,764	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N	146	146

Nota. Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

El valor de Rho de Spearman fue 0,764 (valor de $p=0,000$), entonces, se concluye la existencia de una correlación positiva considerable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) entre la dimensión externa y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Sobre la dimensión interna, para demostrar correlación o no, se utilizó la correlación Rho de Spearman, cuyos valores se muestran en la tabla 25:

Tabla 25.*Análisis de la dimensión interna y su relación con la variable gestión administrativa*

			Dimensión interna	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,693
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N	146	146
	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,693	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N	146	146

Nota. Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

El valor de Rho de Spearman de 0,693 (valor de $p=0,000$), por lo tanto, se concluye la existencia de una correlación positiva media (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) entre la dimensión interna y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Respecto a la dimensión relacional, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte se detalla en la tabla 26:

Tabla 26.

Análisis de la dimensión relacional y su relación con la variable gestión administrativa

		Dimensión Relacional	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	0,716
	Dimensión Relacional	Sig. (Bilateral)	0,000
		N	146
		Coeficiente de correlación	0,716
	Variable Gestión Administrativa	Sig. (Bilateral)	0,000
		N	146

Nota. Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

El valor de Rho de Spearman fue 0,716 (valor de $p=0,000$), entonces, se concluye la existencia de una correlación positiva media (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) entre la dimensión relacional y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

Sobre la dimensión promoción, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos valores se muestran en la tabla 27:

Tabla 27.

Análisis de la dimensión promoción y su relación con la variable gestión administrativa

			Dimensión Promoción	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Promoción	Coeficiente de correlación	1,000	0,744
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N	146	146
	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,744	1,000
Sig. (Bilateral)		0,000		
		N	146	146

Nota. Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

Se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,744 (valor de $p=0,000$), por lo tanto, se concluye que existe una relación directa, correlación positiva media (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) entre la dimensión promoción y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, durante el primer trimestre del año 2022.

Por último, para demostrar una relación directa entre la variable gobierno electrónico y la gestión administrativa, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos valores se muestran en la tabla 28:

Tabla 28.

Análisis de la variable gobierno electrónico y su relación con la variable gestión administrativa

			Variable Gobierno Electrónico	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Variable Gobierno Electrónico	Coeficiente	1,000	0,824
		de correlación		
		Sig. (Bilateral)		0,000
	N	146	146	
	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente	0,824	1,000
		de correlación		
Sig. (Bilateral)		0,000		
N	146	146		

Nota. Variable Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

El valor de Rho de Spearman de 0,824 (valor de $p=0,000$), por lo tanto, se concluye la existe de correlación positiva media (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) entre la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Se discutieron los resultados de los objetivos de nuestra investigación, comparados con los resultados de otras investigaciones similares, a fin de encontrar mayores alcances de la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa.

1.- Según este análisis realizado, la percepción de los trabajadores de la comuna Los Olivos observado en la tabla 11 y gráfico 6, un 56,2% (82 encuestados) calificaron a la variable Gobierno Electrónico como adecuado, el 31,5% (46 encuestados) de las respuestas lo calificaron de inadecuado, y el 12,3% (18 encuestados) lo consideran como regular. Asimismo, con los datos presentados en la tabla 11, la dimensión con más ponderación fue la relacional con 63,7%, seguido por la dimensión interna con 61,0%, la tercera dimensión fue promoción con 56,2%, y por último, la dimensión externa obtuvo un 55,5%.

Lo obtenido en el supuesto general mostrado en la tabla 27, se concluye la existencia de una correlación positiva media entre la variable gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021. Respecto a los resultados obtenidos, Ancco (2021) obtuvo un valor Rho de Spearman de 0,328), una correlación positiva débil entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay, 2020, entonces, el gobierno electrónico tiene una relación baja en realidades donde, a pesar de contar con una predisposición hacia la transformación digital y organizativa, el gobierno

electrónico pesa más por las relaciones hacia los ciudadanos, la infraestructura digital y el nuevo paradigma del e-gobierno que debe ser interiorizada entre los funcionarios y servidores de la institución; Sin embargo, en otras investigaciones consultadas se encontraron correlaciones positivas: media, considerable y muy fuerte. Por ejemplo, En la investigación de Contreras (2018), tuvo un valor Rho de Spearman de 0,710, demostrándose una correlación positiva alta entre ambas variables en la UNAMBA, 2018, esto puede interpretarse que si bien el gobierno electrónico tiene una relación positiva media en la administración, principalmente se debe al involucramiento y responsabilidad de los directivos y servidores por adaptarse a nuevos paradigmas de gestión, sin una dirección que gestione esfuerzos e incentive hacia la transición al gobierno electrónico, será necesario profundizar en la cultura, fortalecer las capacidades de digitalización, la comunicación hacia los ciudadanos, y la transformación digital en esta institución. Otra investigación con correlación positiva considerable es de Del Villar (2020), quien demuestra una correlación positiva media entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL N° 05, 2020, con un valor de Rho de Spearman de 0,755, esto puede interpretarse que en realidades de grandes ciudades como Lima, predomina la promoción en el acceso a la información a través del desarrollo de infraestructuras tecnológicas, y el impacto y adaptación de las TICS dentro de la administración, pero falta desarrollar nuevos canales de comunicación para la prestación de servicios, a fin de agilizar los trámites internos y externos de la institución. Y una investigación con una correlación positiva muy fuerte es de Yataco (2018), cuyos resultados muestran un valor Rho de Spearman de 0,977 con las variables gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Chincha, 2018, esto puede interpretarse porque en esta realidad, predominan ampliamente

las dimensiones externa e interna del gobierno electrónico, debido a la percepción relativamente positiva del funcionamiento de los canales de comunicación para los ciudadanos, la administración a distancia, la articulación con el territorio y la modernización de la institución a través de la implantación y uso de las tics en la UGEL Chincha. En síntesis, se puede afirmar que el gobierno electrónico tiene un desarrollo desigual en el territorio nacional, ya que en algunas realidades puede predominar la dimensión relacional y promoción, y en otras, la dimensión exterior. Asimismo, según la dimensión de una entidad o su ubicación en el territorio nacional, puede tener una relación con el e-gobierno y la gestión administrativa, y con el desarrollo de sus dimensiones. a través de la modernización de la entidad en el municipio de Los Olivos.

Por otro lado, de los datos obtenidos en la variable Gestión Administrativa, contenidos en la tabla 21 y gráfico 11, muestran que un 53,4% (78 encuestados) de los encuestado lo considera adecuado, el 27,4% (40 encuestados) señala como inadecuado, y el 19,2% (28 encuestados) lo calificaron como regular. Además, a nivel de dimensiones según la tabla 22, la dimensión dirección obtuvo un 64,4%, en segundo lugar, se encuentra la dimensión planificación, con 56,8% de aprobación, la dimensión organización se encuentra en tercer lugar con 51,4% de aprobación, y en último lugar de aprobación, la dimensión control con 50,0%. Respecto a los resultados obtenidos en otros trabajos sobre esta dimensión, en Ancco (2021) se aprecia que la dimensión control tuvo una relativa superioridad frente a las dimensiones dirección, planeamiento y organización; en Contreras (2018), la dimensión más importante fue la organización, seguido de las dimensiones dirección, planificación y control, por último, en Muro (2021), la

dimensión planificación y control se encuentran en los primeros lugares, seguido bien de cerca de las dimensiones organización y dirección. Por lo tanto, al igual que la dimensión de gobierno electrónico, tampoco hay una dimensión que predomine en estos estudios, sin embargo, se puede indicar que por el tamaño de una organización, puede predominar aspectos como el establecimiento de controles y la planificación en los tiempos y recursos en lugar de la dirección o liderazgo, cuando se tratan de organizaciones más grandes; por último, la dimensión organización se mantuvo entre el primer y tercer lugar en los estudios revisados, siendo la que tuvo más estabilidad por abordar la estructura y la división de las funciones en una institución para tomar de decisiones.

2.- Sobre el primer objetivo específico 1, los resultados demuestran una correlación positiva considerable de la dimensión externa y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, pues obtuvo un resultado Rho de Spearman 0,764. En relación a este primer objetivo, el resultado que Ancco (2021) obtuvo un resultado Rho de Spearman de 0,144, demostrándose una correlación positiva muy débil entre la dimensión externa y la gestión administrativa en la UGEL de Abancay, 2020, esto porque la mayoría de sus sujetos de investigación consideraron que aspectos como la prestación de servicios, canales de comunicación y la articulación de la municipalidad con su territorio no eran frecuentes en la institución. Del Villar obtuvo un resultado Rho de Spearman de 0,593, demostrándose una correlación positiva moderada entre la dimensión externa y la variable gestión administrativa en la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho, 2020, esta dimensión tiene una percepción buena y regular muy alta, porque el autor formula un indicador y también porque su muestra, que fue más de

100 a diferencia de Ancco y Yataco. Por último, Yataco (2018) demuestra que en muestras pequeñas puede darse una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión externa de la UGEL Chincha, 2018 pues obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.941, esto porque la mayoría de sus entrevistados consideraron de regular y bueno los aspectos como los canales de comunicación y servicios a contribuyentes. En tal sentido, podemos afirmar que en nuestra investigación la dimensión externa guarda relación entre su correlación con los resultados obtenidos en la parte descriptiva, y también que el papel articulador del territorio y el intercambio e interacción entre ciudadanos con su gobierno municipal son las principales actividades de la administración municipal, sin embargo, la administración a distancia, a través de la relación con los ciudadanos a para realizar trámites, seguimiento de reclamos y quejas o realizar pagos en línea, también debe fortalecerse para que puede fortalecerse la institución.

3.- En relación al objetivo específico 2, se determinó una correlación positiva media entre la dimensión interna y la variable gestión administrativa en la comuna de Los Olivos, a través del resultado Rho de Spearman de 0,693. Sobre esto, en Ancco (2021), la dimensión interna tiene un valor de correlación de 0,387 lo que significa en dicho estudio, existe una correlación positiva débil entre los elementos de estudio en la UGEL de Abancay, 2020, esto porque sus sujetos de estudio respondieron que actividades como la modernización e implantación del gobierno electrónico a través de las TIC se desarrolla con poca frecuencia y las prácticas transformadoras no se aplican en la institución. En Yataco (2018), encontramos una correlación positiva muy fuerte entre ambos elementos de estudio de la UGEL Chincha, 2018, pues el valor Rho de Spearman fue de 0,935, demostrado en que

la modernización de la institución a través de prácticas transformadoras e implantación de las TIC tienen una percepción relativamente buena sobre la deficiente. Por último, Del Villar (2020) demuestra una correlación positiva media entre ambos elementos de estudio en la UGEL N° 05, con un valor Rho de Spearman de 0,727, esto por los resultados obtenidos en su estudio sobre el impacto de las TIC y la adaptación dentro de la institución, obteniendo una importante aceptación entre sus encuestados. Por ello, en nuestro estudio se aprecia que en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, la dimensión interna se centra en el rediseño de sus procesos y fortalecimiento su cultura administrativa, a través del fortalecimiento de capacidades de los servidores en herramientas digitales, mejorando la administración interna con el uso de videoconferencias para la atención rápida y segura a los vecinos, o el uso progresivo de la firma y los certificados digitales para agilizar los trámites administrativos que soliciten los ciudadanos y empresas.

4.- En relación al objetivo específico 3, se demuestra una correlación positiva media entre las dos variables estudiadas, con un valor Rho de Spearman de 0,716 en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021. Sobre esta dimensión, Ancco (2021) obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,401, es decir una correlación positiva débil entre ambos elementos de análisis de la UGEL Abancay, 2020, esto porque a comparación de sus otras dimensiones, fue que mejor nivel de correlación tuvo, esto porque la participación democrática del usuario y transformación digital se dan casi siempre en su institución. En Yataco (2018), se demuestra una correlación positiva débil entre ambos elementos de estudio en la UGEL Chincha, 2018, con un valor de Rho de Spearman de 0,358, aunque el

resultado similar a la investigación de Ancco, a diferencia de este que fue la mejor ubicada, en Yataco se ubicó en la tercera ubicación, siendo una correlación baja en su estudio, debido a que sus entrevistados consideraron como deficientes las funciones de adaptación al cambio, intercambio de información de recursos con los agentes económicos y ciudadanos, y la transformación digital en la institución, no siendo igual con la participación democrática del usuario. Por último, Del Villar (2020) obtuvo un valor Rho de Spearman de 0,612, que representa una relación positiva media entre ambos elementos de estudio de la UGEL N° 05, en comparación de los otros estudios, también se ubicó en el tercer lugar de sus dimensiones, aunque como se mencionó, el resultado obtenido por su estudio descriptivo indica que tuvo un aceptable rendimiento (bueno y regular) en la percepción sobre los trámites administrativos y las relaciones entre estado y los ciudadanos y empresas. En síntesis, en nuestro estudio la dimensión relacional también se encuentra en el tercer lugar de las otras, pues los entrevistados consideraban como relevante que la Municipalidad Distrital de Los Olivos deba promover la transformación digital a través de servicios de pagos en línea en plataformas digitales del municipio y la política de digitalización documental - cero papel, a fin de facilitar los trámites administrativos, y la interoperabilidad, para que la institución se relacione con instituciones que puedan proporcionarle información (bases de datos) para mejorar los servicios a los contribuyentes.

5.- Por último, el objetivo específico 4 se mostró una correlación positiva muy débil entre los elementos de estudio en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un valor Rho de Spearman de 0,744. Sobre esta dimensión, los resultados de Ancco (2021) demuestran una correlación positiva muy baja entre los

elementos de estudio, con un valor Rho de Spearman de 0,244 en la UGEL Abancay, pues los nuevos paradigmas en gobierno electrónico como los equipos para expandir la infraestructura digital no se desarrollaron muy bien en esta realidad de estudio. En Yataco (2018), se evidencia una correlación positiva muy débil entre sus elementos de estudio, con un valor de Rho de Spearman fue de 0,140 en la UGEL Chincha, ya que las características de esta dimensión como la infraestructura y redes, los nuevos paradigmas para facilitar el acceso y equipos para la divulgación del e-gobierno tuvieron un nivel regular a deficiente en su trabajo. Por último, Del Villar obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,758, lo que representa una relación positiva alta entre ambos elementos de estudio la UGEL N° 05, se percibió un crecimiento de la infraestructura para facilitar el acceso de los servicios a los usuarios. En síntesis, la dimensión promoción obtuvo una segunda ubicación de entre todas las dimensiones, teniendo como fortaleza la conectividad en Lima Norte, y reflejado en la infraestructura en equipos y redes digital en la institución, y paradigmas del gobierno electrónico que han mejorado los servicios, pero hablar de servidores y contribuyentes, esta cultura digital sigue siendo débil, por ello la correlación entre ambas no es una de las más altas del estudio, por lo que consideramos importante la promoción de la cultura digital por parte del municipio, hacia los ciudadanos y también, reforzar la calidad de los servicios digitales para acrecentar las ventajas del gobierno electrónico en la administración municipal.

CONCLUSIONES

Primero, hay una relación positiva considerable entre la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un valor Rho de Spearman fue de 0,824. Esto, porque hay una percepción positiva de los servidores de la Municipalidad de Los Olivos en aspectos del gobierno electrónico como la transformación institucional digital (digitalización de documentos y uso de plataformas para hacer pagos electrónicos) y el rediseño de procesos en la gestión (apostar por herramientas como la firma electrónica o las reuniones virtuales), infraestructura digital (inversión en los equipos y redes digitales del municipio) y el papel articulador que cumple la municipalidad, con la innovación digital y la eficiencia en la atención de trámites en el municipio. Y también, en aspectos de la gestión administrativa como valorar la comunicación al interior de la organización, la coordinación para las decisiones, la formulación de las metas institucionales y la importancia de realizar evaluaciones de desempeño en la institución.

Segundo, hay una relación positiva considerable entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un valor Rho de Spearman de 0,764, lo que refleja una valoración positiva en los servidores administrativos de la comuna de Los Olivos hacia el papel articulador del municipio en el territorio reflejado en la interacción digital entre el gobierno municipal hacia los ciudadanos, en el uso de las redes sociales y comunicación con el gobierno local, a fin de recoger la percepción ciudadana para mejorar la gestión administrativa.

Tercero, hay una relación positiva media entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un valor Rho de Spearman de 0,693, por ello se observa la predominancia del rediseño de procesos a través del uso de herramientas digitales como las firmas electrónicas y las reuniones virtuales en el interior y exterior del municipio, la interoperabilidad y la cultura del desempeño en funcionarios y servidores municipales en materia de gobierno electrónico para modernizar la gestión administrativa del gobierno local de Los Olivos.

Cuarto, hay una relación positiva media entre la dimensión relacional y la variable gestión administrativa en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un Rho de Spearman de 0.716, pues para tener una gestión de calidad, se debe transformar la institucional a través de impulsar la digitalización de documentos y adecuar los procedimientos para el uso de las plataformas digitales para el pago electrónico, la interoperabilidad, a través de convenios con otras instituciones y uso de bases de datos institucionales a fin de tener mejores servicios para los contribuyentes.

Quinto, hay una relación positiva media entre la dimensión promoción y gestión administrativa en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, con un valor Rho de Spearman de 0,744, por ello resaltamos que el distrito de Los Olivos y su gobierno local como fortaleza, tener una de los niveles más altos de conectividad en Lima Norte, por ello se observa que la Municipalidad de Los Olivos debe mejorar su infraestructura digital a través de la inversión en equipos y redes para el mejoramiento del equipamiento, también, la promoción de la cultura digital

por parte del municipio, para que los ciudadanos del distrito conozcan las ventajas del e-gobierno, y reforzar la cultura digital entre servidores y funcionarios de la municipalidad.

RECOMENDACIONES

Concluido el estudio, planteamos las siguientes recomendaciones, en el corto y mediano plazo para la Municipalidad Distrital de Los Olivos:

1.-Se recomienda a las autoridades de Municipalidad Distrital de Los Olivos, que sus instrumentos de gestión como el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC), el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), cuenten con objetivos estratégicos y actividades operativas referidas al gobierno digital, debiendo ser aprobadas mediante Ordenanza municipal. También, la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (GTIC), en coordinación con la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (SGACGD), realice la transformación digital, a través de las mejoras en la funcionalidad de la mesa de partes virtual, y del Libro de reclamaciones virtual, para que los usuarios puedan realizar el seguimiento a sus trámites administrativos, quejas o reclamos, debiendo asegurarse los recursos para su implementación.

2.- Se recomienda a la Sub Gerencia de imagen institucional (encargada del manejo de las redes sociales de la municipalidad), en coordinación con la GTIC, mantener la interacción con la ciudadanía, a través de la sistematización de las denuncias, quejas y sugerencias de los vecinos para que sean atendidos de forma directa. Por último, la Municipalidad debe realizar capacitaciones y/o videos tutoriales para que los ciudadanos y empresas utilicen los servicios digitales que la entidad pone a su disposición, asegurando la disponibilidad de recursos para la realización de estas actividades.

3.- Se recomienda a la Gerencia de Planificación y Presupuesto (GPP), proponer el organigrama del municipio y modificaciones al ROF, transversalizando el gobierno electrónico en toda la municipalidad; y, en coordinación con la GTIC, se formule la política local de gobierno digital en el distrito, y debe ser aprobado con Ordenanza local. También, sugerimos a la Gerencia de Recursos Humanos (GRH) incorporar y ejecutar en el Plan de Desarrollo de Capacidades, capacitaciones sobre gobierno electrónico; por último, se debe continuar utilizando las firmas digitales, como buena práctica, incorporar el uso de los certificados digitales para los trámites administrativos e implementar un sistema de atención virtual, para ahorrar tiempo y dinero a los ciudadanos que soliciten citas en la municipalidad.

4.- Se recomienda a la autoridad municipal asumir el reto de liderar los procesos de innovación que demanda implementar el e-gobierno en Los Olivos. A través de la Gerencia Municipal, la GTIC debe solicitar la implementación de la interoperabilidad, para acceder a las bases de datos de instituciones públicas, para reducir los tiempos y mejorar la atención en los trámites de ciudadanos y empresas. También, para mejorar la gestión administrativa del municipio, la SGACGD, en coordinación con la GTIC, profundice la digitalización de los documentos, hacia una política de cero papeles; y que la Gerencia de Administración y Finanzas implemente procedimientos de pagos electrónicos a través de plataformas digitales, para hacer más eficiente la recaudación de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, asegurando los recursos para estas acciones.

5.-Se recomienda que la autoridad decida invertir en la renovación de los equipos informáticos y la velocidad del internet, para que los servidores puedan brindar

mejores servicios a los vecinos, se promocióne la cultura digital entre los contribuyentes, que en su mayoría son analfabetos digitales, para que accedan a los puntos de ciudadanía digital, que recomienda la Ley de Gobierno Digital, para que conozcan y utilicen los canales digitales del municipio; por último es importante que los servidores y funcionarios también puedan capacitarse y mantenerse actualizado sobre los servicios digitales que tiene la municipalidad, para que puedan los vecinos sepan de las ventajas del e-gobierno en el distrito de Los Olivos, asegurando para ello los recursos para su implementación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ancco, V. (2021) *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>
- Amaru, A. (2009) *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Arias, F. (2016) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (7º)*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Armas, R & Armas, A. (2011) Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. 7. <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2021) *Servicio público y gobierno digital durante la pandemia. Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Washington D.C., USA: BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Bell, J. (2002) *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación. Guía para investigadores en educación y ciencias sociales*. Barcelona: Ed. Gedisa.

- Cardona, F. (2004) El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad y Empresa*, 3(3-4-5), 20-45.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731/2244>
- Cámara de Comercio de Lima (14 de septiembre de 2020) El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. *Revista digital de la Cámara de Comercio de Lima*.
<https://lacamara.pe/el-camino-del-gobierno-peruano-hacia-la-digitalizacion/>
- Carrasco, S. (2008) *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyectos de investigación*. (2º). Lima: Editorial San Marcos.
- Chávez, E & Chávez, M. (2019) *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018* [Tesis de Maestría, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/5665>
- Chávez, O. (2018) *La gestión administrativa enfocada a la formulación de propuestas técnicas y económicas para optimizar los procesos de licitaciones de la empresa Mota-Engill Perú S.A. Ate-2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/488>
- Contreras, L. (2018) *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39005>.

Córdova, I. (2012) *El proyecto de investigación cuantitativa*. Perú: Editorial San Marcos.

Corojan, A. y Campos, E. (2011) *Gobierno abierto. Alcance e implicancias (Documento de trabajo)*. Madrid: Fundación ideas.
<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42441>

Corporación Andina de Fomento (2020) El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19.
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1540/El_estado_de_la_digitalizacion_de_America_Latina_frente_a_la_pandemia_del_COVID-19.pdf

Corporación Andina de Fomento (2014) Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el Caribe. Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/760/Paper%20CIPPEC%20VF.pdf?sequence=1>

Cruz, C. (2015) Gobierno electrónico municipal. Cuatro diferentes realidades, 2009-2012. *Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México*. 91, 137-163. <http://iapem.digitalmind.mx:8080/libros/revistas/Revista-IAPEm-num-91.pdf>

Del Villar, J. (2020) *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>

- Dieguéz, G., Gasparín, J. & Schejtman, L. (2015) *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. [Documento de trabajo] N° 132. Buenos Aires: CIPPEC. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Naciones Unidas (2020) *Encuesta sobre el E-Gobierno, 2020. Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Galindo-Dominguez, H. (2020) *Estadística para no estadístico. Una guía sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- Jones, R. & George, J. (2010) *Administración contemporánea*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Helmut, C. (2018) *Gestión administrativa: Funciones y procesos*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) *Perú: Indicadores de gestión municipal, 2020*. Lima: INEI.

Manrique, A. (2016) Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Revista Pensamiento y Gestión*, 40, 129 – 158.
<https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>

Mendoza, A. (2017) Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Domino de las ciencias*, 2 (2), 947-964.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/inde>

Metrópolis (2020) *Tecnologías digitales y la pandemia de Covid 19, Informe y nota de aprendizaje*.
https://www.uclg.org/sites/default/files/eng_briefing_technology_es.pdf

Moisés, B., Ango, J., Palomino, V. & Feria, E. (2019) *Diseño del proyecto de investigación científica (2º)*. Lima: Ed. San Marcos

Münch, L. (2010) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Ciudad de México: Pearson Education.

Municipalidad Distrital de Los Olivos (30 de noviembre, 2016) *Los Olivos será una ciudad inteligente al servicio de los ciudadanos*.
<https://www.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/la-ciudad/presentacion?id=580>

Naciones Unidas (2020) *Encuesta sobre E-gobierno, 2020. Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*.
<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/20>

20-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf

Muro, L. (2021) *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55591>

Murray, P. (2002) Gestión – Información – Conocimiento. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la información BIBLOS*. 4 (14). <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>

Naser, A. & Concha, G. (2011) *El gobierno electrónico en la gestión pública. Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: ILPES. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis (5º)* Bogotá: Ediciones de la U.

Presidencia del Consejo de Ministros (2012) *Estrategia Nacional del Gobierno Electrónico 2013-2017*. http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013a) *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través*

de las TIC.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Príncipe, G. (2018) *La investigación Científica*. Lima: Fondo Editorial Universidad Jaime Bausate y Meza.

Organismo de Supervisión de las Telecomunicaciones (2017) Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2017-2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf

Rincón, E. y Vergara, C. (2017) *Administración pública electrónica. Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. DOI: [da.doi.org/10.12804/tj9789587.388275](https://doi.org/10.12804/tj9789587.388275)

Rivera, E. (2006) Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Revista Gestión y Política Pública*, 15 (2), 259-305. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>

Salvador, M. (2002) *Gobierno electrónico y gobiernos locales: Transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Ponencia en el VII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD) sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>

- Sanabria, M. (2007) De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión. *Revista Universidad & Empresa*, 9(13), 155-194.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1040/939>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015) *Metodología y diseños en la investigación científica* (5º). Lima: Ed. Business Suport Aneth.
- Silvestre, I. & Huamán, C. (2019) *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Lima: Ed. San Marcos.
- Valderrama, S. (2012) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta* (2º) Lima: Ed. San Marcos.
- Valderrama, S. & Jaimes, C. (2019) *El desarrollo de la tesis descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima. Ed. San Marcos.
- Valdez, A. (2019) Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (86), 325-339.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/html/>
- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J. y Cacho, A. (2020) Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*, 8 (4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Velázquez, F. (30 de mayo de 2020) *Ciudadanos y gobierno digital tras la pandemia*. Diario El Nacional.

<https://www.elnacional.com/opinion/ciudadanos-y-gobierno-digital-tras-la-pandemia/>

Villoria, M. & Ramírez, A. (2013) Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Revista Gestión y Política Pública*, (22), 69-103, <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>

Vizcarra, F. et al. (2020) Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(especial) 160-180. <http://revistainclusiones.org/pdf10/9%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>

Yataco, C. (2018) *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28128>

ANEXOS

ANEXO 01

Autorización para realizar la investigación en la Municipalidad de Los Olivos

	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS		firmado digitalmente por: DUARTE TRIGOSO Nils J. FAU 20131388867 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19/04/2022 18:28J
---	--	---	--

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

C A R T A N° 037-2022-MDLO/GRRHH-EE

Los Olivos, 19 de abril del 2022.

Señor(a):
JORGE LUIS BARRIONUEVO GARCIA
Jr. Las Encinas 125 Urb. Los Jardines – San Martín de Porres
Presente.-

Asunto : ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL PALACIO MUNICIPAL (MDLO)
CON FINES ACADEMICOS

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de informarle sobre la autorización de acceso a las instalaciones a la Municipalidad Distrital de Los Olivos con fines netamente académicos en el desarrollo de la investigación “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2021” (SOLO CUESTIONARIO) ¹

Al respecto, deberá reportar a la Gerencia de Recursos Humanos los avances y resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

(Documento firmado digitalmente)
NILS JESUS DUARTE TRIGOSO
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Municipalidad Distrital de Los Olivos

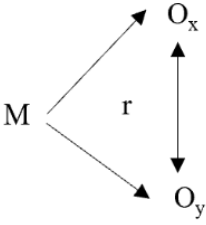
NJDT/GRRHH
mbes/tp
CC: Archivo

¹ Según lo detallado en la Declaración Jurada De Confidencialidad y Entrega de Resultados.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico almacenado en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contratadas a través de la siguiente dirección https://dsp.roniec.gob.pe/refirma_suite/validador/web/main.jsf

ANEXO 2:
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021					
AUTOR: Jorge Luis Barrionuevo García					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de promoción y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión interna y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión de promoción y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021.</p>	Variable X: Gobierno electrónico			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
		Externa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Papel articulador del territorio ▪ Administración a distancia ▪ Intercambio e interacción entre ciudadanos y la dirección política 	1 – 6	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Indiferente (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
		Interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformación organizativa ▪ Rediseño de procesos ▪ Cultura Administrativa 	7 – 12	
		Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformación institucional ▪ Interoperabilidad ▪ Transacción 	13 – 18	
		Promoción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura digital ▪ Calidad en la infraestructura digital ▪ Nuevos paradigmas de cultura digital 	19 – 24	
				Variable Y: Gestión administrativa	
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
		Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación de visión, misión y objetivos ▪ Elaboración de políticas ▪ Diseño de programas y recursos 	1 – 6	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Indiferente (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
		Organización interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura orgánica de la organización ▪ Coordinación ▪ Herramientas de la organización 	7 – 12	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación en el trabajo ▪ Comunicación en la organización ▪ Liderazgo en la organización 	13 – 18			
Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de estándares ▪ Auditoría ▪ Retroalimentación 	19 – 24			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS		
Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transeccional correlacional.	<p>Población: 235 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: 146 trabajadores administrativos</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert Autoría: Jorge Luis Barrionuevo García</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p>		

 <p>Donde: M = Muestra de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Ox= Datos de la variable 1: "Gobierno electrónico". Oy= Datos de la variable 2: "Gestión administrativa". r = Correlación de variables.</p>	<p>Muestreo: probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Variable 2: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert Autoría: Jorge Luis Barrionuevo García</p>	<p>Estadística inferencial: Se utilizará el índice estadístico de Rho Spearman para calcular la correlación entre las variables estudiadas.</p>
--	---	--	---

ANEXO 3

Validación de instrumento de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	VARIABLE N° 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: EXTERNA								
1.	Considera que el municipio informa permanentemente de sus actividades a la ciudadanía través de su página web.	x		x		x		
2.	Considera que el municipio interactúa constantemente con los ciudadanos en sus redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.	x		x		x		
3.	Considera adecuado el funcionamiento de la mesa de partes virtual del municipio.	x		x		x		
4.	Considera eficiente el seguimiento de trámites, reclamos y quejas por parte del municipio.	x		x		x		
5.	Considera eficiente los canales digitales de atención a los ciudadanos y empresas por parte del municipio	x		x		x		
6.	Considera importante la interacción entre ciudadanos y el municipio a través de los medios digitales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: INTERNA								
7.	Considera adecuado las políticas de gobierno digital aplicado en la plataforma web del municipio.	x		x		x		
8.	Considera importante la labor del Comité de Gobierno Electrónico del municipio.	x		x		x		
9.	Considera importante el uso de firmas y certificados digitales en los actos administrativos del municipio.	x		x		x		
10.	Considera adecuado la implementación de citas y reuniones virtuales como parte de los procesos de innovación digital del municipio.	x		x		x		
11.	Considera importante que los funcionarios y servidores del municipio reciban capacitaciones permanentes en materia de gobierno electrónico.	x		x		x		
12.	Considera eficiente el desempeño de los funcionarios y servidores en la gestión del gobierno electrónico del municipio.	x		x		x		
DIMENSIÓN: RELACIONAL								
13.	Considera adecuado la digitalización de documentos como: acuerdos de consejo, ordenanzas, resoluciones, entre otros documentos, en el Portal de Transparencia.	x		x		x		
14.	Considera adecuado los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del municipio.	x		x		x		
15.	Considera importante que el municipio realice convenios con otras instituciones para mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos.	x		x		x		
16.	Considera adecuado el uso de base de datos de otras instituciones públicas para mejorar la atención de solicitudes y trámites en el municipio.	x		x		x		
17.	Considera eficiente los servicios digitales que brinda el municipio al sector privado (empresas).	x		x		x		
18.	Considera adecuado el desempeño de las políticas digitales del municipio en la atención de demandas sociales por parte de la sociedad civil.	x		x		x		
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN								
19.	Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del municipio	x		x		x		
20.	Considera adecuado el funcionamiento de equipos y redes digitales del municipio.	x		x		x		
21.	Considera adecuado la velocidad de banda ancha del municipio para las actividades que desarrolla.	x		x		x		
22.	Considera adecuado la infraestructura digital del municipio en el desarrollo de las labores administrativas.	x		x		x		
23.	Considera importante la promoción de la cultura digital por parte del municipio.	x		x		x		
24.	Considera que los funcionarios y servidores tienen una adecuada formación de cultura digital para interactuar con las instituciones públicas y privadas.	x		x		x		

Observaciones: **Ninguna**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Callalli Merino, Svetlania

DNI: 46111994

Especialidad del experto:

Magíster en Gestión Pública

Fecha: 21/03/2022

Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	VARIABLE Nº 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN								
1.	Considera que la visión y misión del municipio son acordes a los objetivos institucionales.	x		x		x		
2.	Considera que la formulación de los objetivos estratégicos del municipio concuerda con las necesidades de la población.	x		x		x		
3.	Considera adecuado la formulación de las políticas institucionales del municipio.	x		x		x		
4.	Considera adecuado los instrumentos de gestión del municipio para alcanzar sus objetivos establecidos.	x		x		x		
5.	Considera que el municipio planifica la asignación de recursos de forma participativa y oportuna.	x		x		x		
6.	Considera que el municipio ejecuta los recursos programados según sus objetivos establecidos.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
7.	Considera que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del municipio define adecuadamente las competencias y funciones.	x		x		x		
8.	Considera eficiente la estructura organizacional del municipio en el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
9.	Considera necesario la implementación de la "gestión por procesos" del municipio para mejorar los flujos de información.	x		x		x		
10.	Considera que las tareas asignadas a los funcionarios y servidores municipales son apropiadas en relación a sus conocimientos y habilidades.	x		x		x		
11.	Considera que el organigrama del municipio se ajusta a las necesidades de la institución.	x		x		x		
12.	Considera que las actividades de cada funcionario y servidor municipal están acordes con el Manual de Organización y Funciones (MOF).	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
13.	Considera importante que el municipio reconozca mediante incentivo económico, agradecimiento por escrito o en público, permisos especiales entre otras formas, cuando el servidor o funcionario realice eficientemente su trabajo.	x		x		x		
14.	Considera importante que la alta dirección del municipio infunda compromiso y lealtad con los funcionarios y servidores del municipio.	x		x		x		
15.	Considera fundamental la comunicación para lograr el trabajo en equipo y empatía entre funcionarios y servidores en el municipio.	x		x		x		
16.	Considera importante que la opinión y sugerencia de los funcionarios y servidores son tomados en cuenta por el municipio.	x		x		x		
17.	Considera adecuado la toma de decisiones que adopta el Consejo Municipal para afrontar los problemas del distrito.	x		x		x		
18.	Considera que la autoridad municipal lidera los procesos de cambio junto con las áreas competentes para lograr los objetivos institucionales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CONTROL								
19.	Considera que los resultados institucionales concuerdan con las metas planificadas por el municipio.	x		x		x		
20.	Considera adecuado la medición de resultados que se aplica en el municipio.	x		x		x		
21.	Considera eficiente el desempeño que la Oficina de Control Institucional (OCI) en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en el municipio.	x		x		x		
22.	Considera adecuado los mecanismos de control para evitar la corrupción en la institución.	x		x		x		
23.	Considera importante la realización de evaluaciones para medir el desempeño de los servidores en el municipio.	x		x		x		
24.	Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno del municipio.	x		x		x		

Observaciones: **Ninguna**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Callalli Merino, Svetlania

DNI: 46111994

Especialidad del experto:

Magíster en Gestión Pública

Fecha: 21/03/2022

Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	VARIABLE Nº 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: EXTERNA								
1.	Considera que el municipio informa permanentemente de sus actividades a la ciudadanía través de su página web.	x		x		x		
2.	Considera que el municipio interactúa constantemente con los ciudadanos en sus redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.	x		x		x		
3.	Considera adecuado el funcionamiento de la mesa de partes virtual del municipio.	x		x		x		
4.	Considera eficiente el seguimiento de trámites, reclamos y quejas por parte del municipio.	x		x		x		
5.	Considera eficiente los canales digitales de atención a los ciudadanos y empresas por parte del municipio	x		x		x		
6.	Considera importante la interacción entre ciudadanos y el municipio a través de los medios digitales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: INTERNA								
7.	Considera adecuado las políticas de gobierno digital aplicado en la plataforma web del municipio.	x		x		x		
8.	Considera importante la labor del Comité de Gobierno Electrónico del municipio.	x		x		x		
9.	Considera importante el uso de firmas y certificados digitales en los actos administrativos del municipio.	x		x		x		
10.	Considera adecuado la implementación de citas y reuniones virtuales como parte de los procesos de innovación digital del municipio.	x		x		x		
11.	Considera importante que los funcionarios y servidores del municipio reciban capacitaciones permanentes en materia de gobierno electrónico.	x		x		x		
12.	Considera eficiente el desempeño de los funcionarios y servidores en la gestión del gobierno electrónico del municipio.	x		x		x		
DIMENSIÓN: RELACIONAL								
13.	Considera adecuado la digitalización de documentos como: acuerdos de consejo, ordenanzas, resoluciones, entre otros documentos, en el Portal de Transparencia.	x		x		x		
14.	Considera adecuado los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del municipio.	x		x		x		
15.	Considera importante que el municipio realice convenios con otras instituciones para mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos.	x		x		x		
16.	Considera adecuado el uso de base de datos de otras instituciones públicas para mejorar la atención de solicitudes y trámites en el municipio.	x		x		x		
17.	Considera eficiente los servicios digitales que brinda el municipio al sector privado (empresas).	x		x		x		
18.	Considera adecuado el desempeño de las políticas digitales del municipio en la atención de demandas sociales por parte de la sociedad civil.	x		x		x		
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN								
19.	Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del municipio	x		x		x		
20.	Considera adecuado el funcionamiento de equipos y redes digitales del municipio.	x		x		x		
21.	Considera adecuado la velocidad de banda ancha del municipio para las actividades que desarrolla.	x		x		x		
22.	Considera adecuado la infraestructura digital del municipio en el desarrollo de las labores administrativas.	x		x		x		
23.	Considera importante la promoción de la cultura digital por parte del municipio.	x		x		x		
24.	Considera que los funcionarios y servidores tienen una adecuada formación de cultura digital para interactuar con las instituciones públicas y privadas.	x		x		x		

Observaciones: **Ninguna**

Opinión de aplicabilidad:]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Riveros Ramos, Jonathan

DNI: 43642483

Especialidad del experto:

Magíster en Relaciones Internacionales

Fecha: 22 /03/ 2022

Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	VARIABLE Nº 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN								
1.	Considera que la visión y misión del municipio son acordes a los objetivos institucionales.	x		x		x		
2.	Considera que la formulación de los objetivos estratégicos del municipio concuerda con las necesidades de la población.	x		x		x		
3.	Considera adecuado la formulación de las políticas institucionales del municipio.	x		x		x		
4.	Considera adecuado los instrumentos de gestión del municipio para alcanzar sus objetivos establecidos.	x		x		x		
5.	Considera que el municipio planifica la asignación de recursos de forma participativa y oportuna.	x		x		x		
6.	Considera que el municipio ejecuta los recursos programados según sus objetivos establecidos.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
7.	Considera que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del municipio define adecuadamente las competencias y funciones.	x		x		x		
8.	Considera eficiente la estructura organizacional del municipio en el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
9.	Considera necesario la implementación de la "gestión por procesos" del municipio para mejorar los flujos de información.	x		x		x		
10.	Considera que las tareas asignadas a los funcionarios y servidores municipales son apropiadas en relación a sus conocimientos y habilidades.	x		x		x		
11.	Considera que el organigrama del municipio se ajusta a las necesidades de la institución.	x		x		x		
12.	Considera que las actividades de cada funcionario y servidor municipal están acordes con el Manual de Organización y Funciones (MOF).	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
13.	Considera importante que el municipio reconozca mediante incentivo económico, agradecimiento por escrito o en público, permisos especiales entre otras formas, cuando el servidor o funcionario realice eficientemente su trabajo.	x		x		x		
14.	Considera importante que la alta dirección del municipio infunda compromiso y lealtad con los funcionarios y servidores del municipio.	x		x		x		
15.	Considera fundamental la comunicación para lograr el trabajo en equipo y empatía entre funcionarios y servidores en el municipio.	x		x		x		
16.	Considera importante que la opinión y sugerencia de los funcionarios y servidores son tomados en cuenta por el municipio.	x		x		x		
17.	Considera adecuado la toma de decisiones que adopta el Consejo Municipal para afrontar los problemas del distrito.	x		x		x		
18.	Considera que la autoridad municipal lidera los procesos de cambio junto con las áreas competentes para lograr los objetivos institucionales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CONTROL								
19.	Considera que los resultados institucionales concuerdan con las metas planificadas por el municipio.	x		x		x		
20.	Considera adecuado la medición de resultados que se aplica en el municipio.	x		x		x		
21.	Considera eficiente el desempeño que la Oficina de Control Institucional (OCI) en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en el municipio.	x		x		x		
22.	Considera adecuado los mecanismos de control para evitar la corrupción en la institución.	x		x		x		
23.	Considera importante la realización de evaluaciones para medir el desempeño de los servidores en el municipio.	x		x		x		
24.	Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno del municipio.	x		x		x		

Observaciones: **Ninguna**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Riveros Ramos, Jonathan

DNI: 43642483

Especialidad del experto:

Magíster en Relaciones Internacionales

Fecha: 22 /03/ 2022

Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	VARIABLE Nº 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: EXTERNA								
1.	Considera que el municipio informa permanentemente de sus actividades a la ciudadanía través de su página web.	X		X		X		
2.	Considera que el municipio interactúa constantemente con los ciudadanos en sus redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.	X		X		X		
3.	Considera adecuado el funcionamiento de la mesa de partes virtual del municipio.	X		X		X		
4.	Considera eficiente el seguimiento de trámites, reclamos y quejas por parte del municipio.	X		X		X		
5.	Considera eficiente los canales digitales de atención a los ciudadanos y empresas por parte del municipio	X		X		X		
6.	Considera importante la interacción entre ciudadanos y el municipio a través de los medios digitales.	X		X		X		
DIMENSIÓN: INTERNA								
7.	Considera adecuado las políticas de gobierno digital aplicado en la plataforma web del municipio.	X		X		X		
8.	Considera importante la labor del Comité de Gobierno Electrónico del municipio.	X		X		X		
9.	Considera importante el uso de firmas y certificados digitales en los actos administrativos del municipio.	X		X		X		
10.	Considera adecuado la implementación de citas y reuniones virtuales como parte de los procesos de innovación digital del municipio.	X		X		X		
11.	Considera importante que los funcionarios y servidores del municipio reciban capacitaciones permanentes en materia de gobierno electrónico.	X		X		X		
12.	Considera eficiente el desempeño de los funcionarios y servidores en la gestión del gobierno electrónico del municipio.	X		X		X		
DIMENSIÓN: RELACIONAL								
13.	Considera adecuado la digitalización de documentos como: acuerdos de consejo, ordenanzas, resoluciones, entre otros documentos, en el Portal de Transparencia.	X		X		X		
14.	Considera adecuado los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del municipio.	X		X		X		
15.	Considera importante que el municipio realice convenios con otras instituciones para mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos.	X		X		X		
16.	Considera adecuado el uso de base de datos de otras instituciones públicas para mejorar la atención de solicitudes y trámites en el municipio.	X		X		X		
17.	Considera eficiente los servicios digitales que brinda el municipio al sector privado (empresas).	X		X		X		
18.	Considera adecuado el desempeño de las políticas digitales del municipio en la atención de demandas sociales por parte de la sociedad civil.	X		X		X		
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN								
19.	Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del municipio	X		X		X		
20.	Considera adecuado el funcionamiento de equipos y redes digitales del municipio.	X		X		X		
21.	Considera adecuado la velocidad de banda ancha del municipio para las actividades que desarrolla.	X		X		X		
22.	Considera adecuado la infraestructura digital del municipio en el desarrollo de las labores administrativas.	X		X		X		
23.	Considera importante la promoción de la cultura digital por parte del municipio.	X		X		X		
24.	Considera que los funcionarios y servidores tienen una adecuada formación de cultura digital para interactuar con las instituciones públicas y privadas.	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Navarro Gonzales Martín Demetrio

DNI: 10585384

Especialidad: Magíster en Ciencia Política y Gobierno

Fecha: 22/ 03 /2022



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	VARIABLE Nº 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN								
1.	Considera que la visión y misión del municipio son acordes a los objetivos institucionales.	X		X		X		
2.	Considera que la formulación de los objetivos estratégicos del municipio concuerda con las necesidades de la población.	X		X		X		
3.	Considera adecuado la formulación de las políticas institucionales del municipio.	X		X		X		
4.	Considera adecuado los instrumentos de gestión del municipio para alcanzar sus objetivos establecidos.	X		X		X		
5.	Considera que el municipio planifica la asignación de recursos de forma participativa y oportuna.	X		X		X		
6.	Considera que el municipio ejecuta los recursos programados según sus objetivos establecidos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
7.	Considera que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del municipio define adecuadamente las competencias y funciones.	X		X		X		
8.	Considera eficiente la estructura organizacional del municipio en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9.	Considera necesario la implementación de la "gestión por procesos" del municipio para mejorar los flujos de información.	X		X		X		
10.	Considera que las tareas asignadas a los funcionarios y servidores municipales son apropiadas en relación a sus conocimientos y habilidades.	X		X		X		
11.	Considera que el organigrama del municipio se ajusta a las necesidades de la institución.	X		X		X		
12.	Considera que las actividades de cada funcionario y servidor municipal están acordes con el Manual de Organización y Funciones (MOF).	X		X		X		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
13.	Considera importante que el municipio reconozca mediante incentivo económico, agradecimiento por escrito o en público, permisos especiales entre otras formas, cuando el servidor o funcionario realice eficientemente su trabajo.	X		X		X		
14.	Considera importante que la alta dirección del municipio infunda compromiso y lealtad con los funcionarios y servidores del municipio.	X		X		X		
15.	Considera fundamental la comunicación para lograr el trabajo en equipo y empatía entre funcionarios y servidores en el municipio.	X		X		X		
16.	Considera importante que la opinión y sugerencia de los funcionarios y servidores son tomados en cuenta por el municipio.	X		X		X		
17.	Considera adecuado la toma de decisiones que adopta el Consejo Municipal para afrontar los problemas del distrito.	X		X		X		
18.	Considera que la autoridad municipal lidera los procesos de cambio junto con las áreas competentes para lograr los objetivos institucionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN: CONTROL								
19.	Considera que los resultados institucionales concuerdan con las metas planificadas por el municipio.	X		X		X		
20.	Considera adecuado la medición de resultados que se aplica en el municipio.	X		X		X		
21.	Considera eficiente el desempeño que la Oficina de Control Institucional (OCI) en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en el municipio.	X		X		X		
22.	Considera adecuado los mecanismos de control para evitar la corrupción en la institución.	X		X		X		
23.	Considera importante la realización de evaluaciones para medir el desempeño de los servidores en el municipio.	X		X		X		
24.	Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno del municipio.	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: Navarro Gonzales Martín Demetrio

DNI: 10585384

Especialidad: Magíster en Ciencia Política y Gobierno

Fecha: 22/ 03/ 2022



Firma del experto

ANEXO 4

Porcentaje de similitud en el Turnitin

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
TRABAJO_INVESTIGACION_BARRIONUEVO_JORGE_TURNITIN_V.2.docx	JORGE LUIS BARRIONUEVO GARCIA

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12503 Words	70703 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
56 Pages	469.7KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 13, 2022 10:40 PM GMT-5	Jul 13, 2022 10:42 PM GMT-5

● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Summary