



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA



(Creada por Ley N°25265)

ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS:

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI DEL 2019**

Línea de investigación: Modernización del Estado

PRESENTADO POR:

Bach Adm. Wilfredo Fredy Paco Huamani

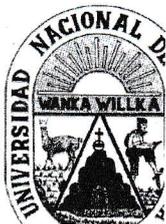
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

Mención: Gestión Pública

HUANCAVELICA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCATELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. Edgardo Félix PALOMINO TORRES**, **Dr. Emiliano REYMUNDO SOTO** y **Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID**.

ASESOR: **Mg. Luis Ángel GUERRA MENENDEZ**.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 776-2020-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

El candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**.

Doñ, **WILFREDO FREDY PACO HUAMANI** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI DEL 2019"**.

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los miembros del jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado
APROBADO POR UNANIMIDAD
.....

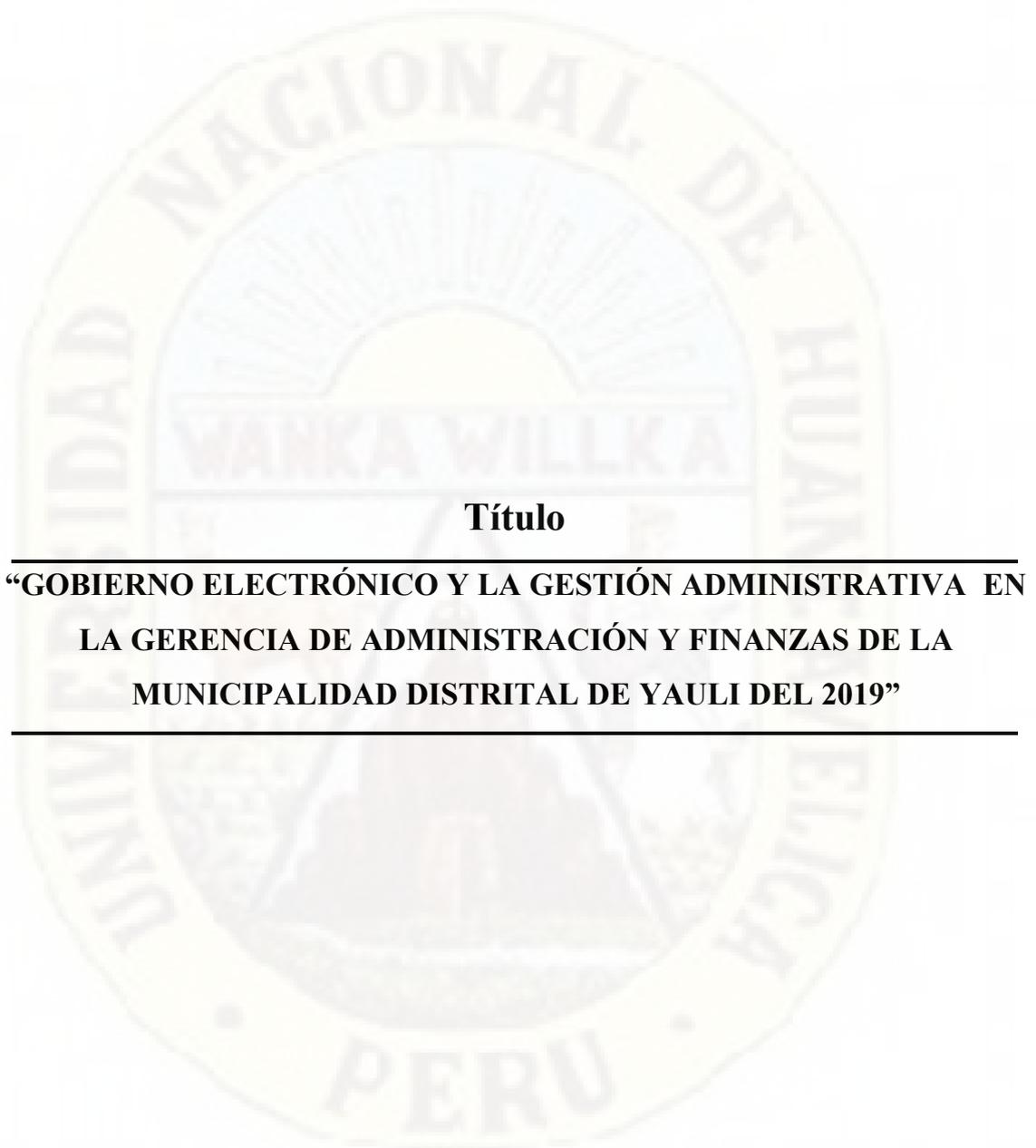
Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 01 días del mes de junio de 2021.

.....
Dr. Edgardo Félix PALOMINO TORRES.
Presidente del Jurado

.....
Dr. Emiliano REYMUNDO SOTO.
Secretario del Jurado

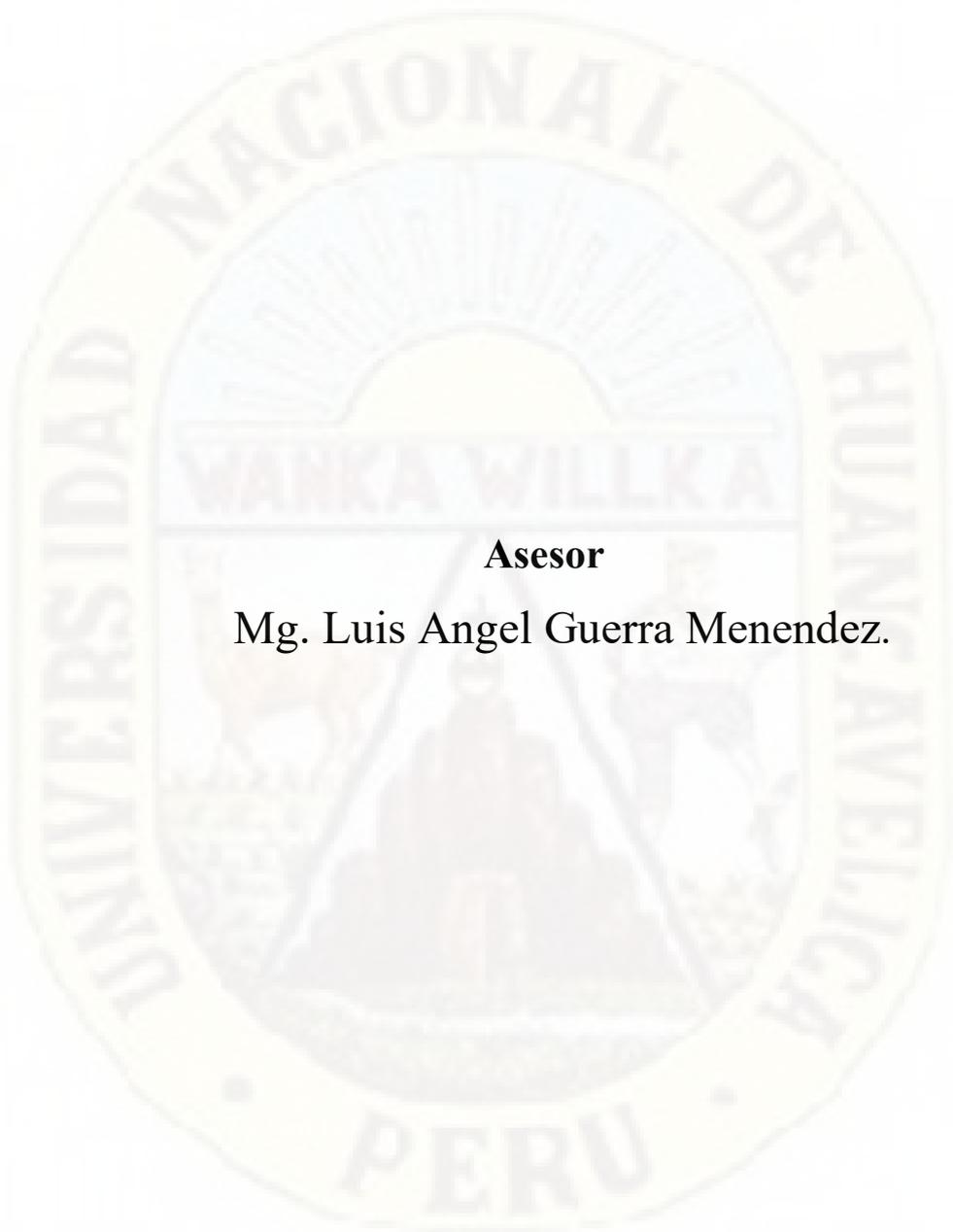
.....
Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.
Vocal del Jurado

Registro N° 03-2021



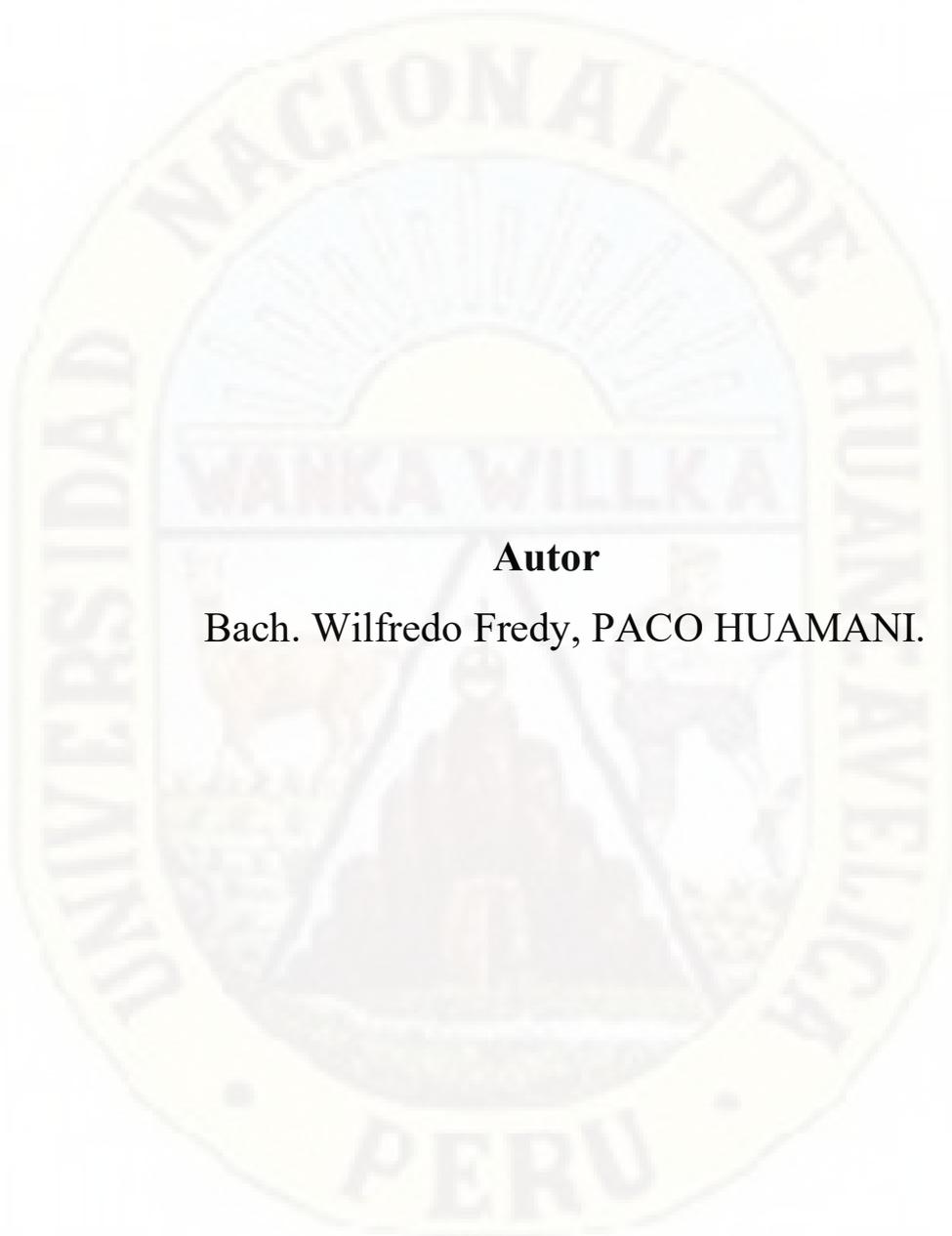
Título

**“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI DEL 2019”**



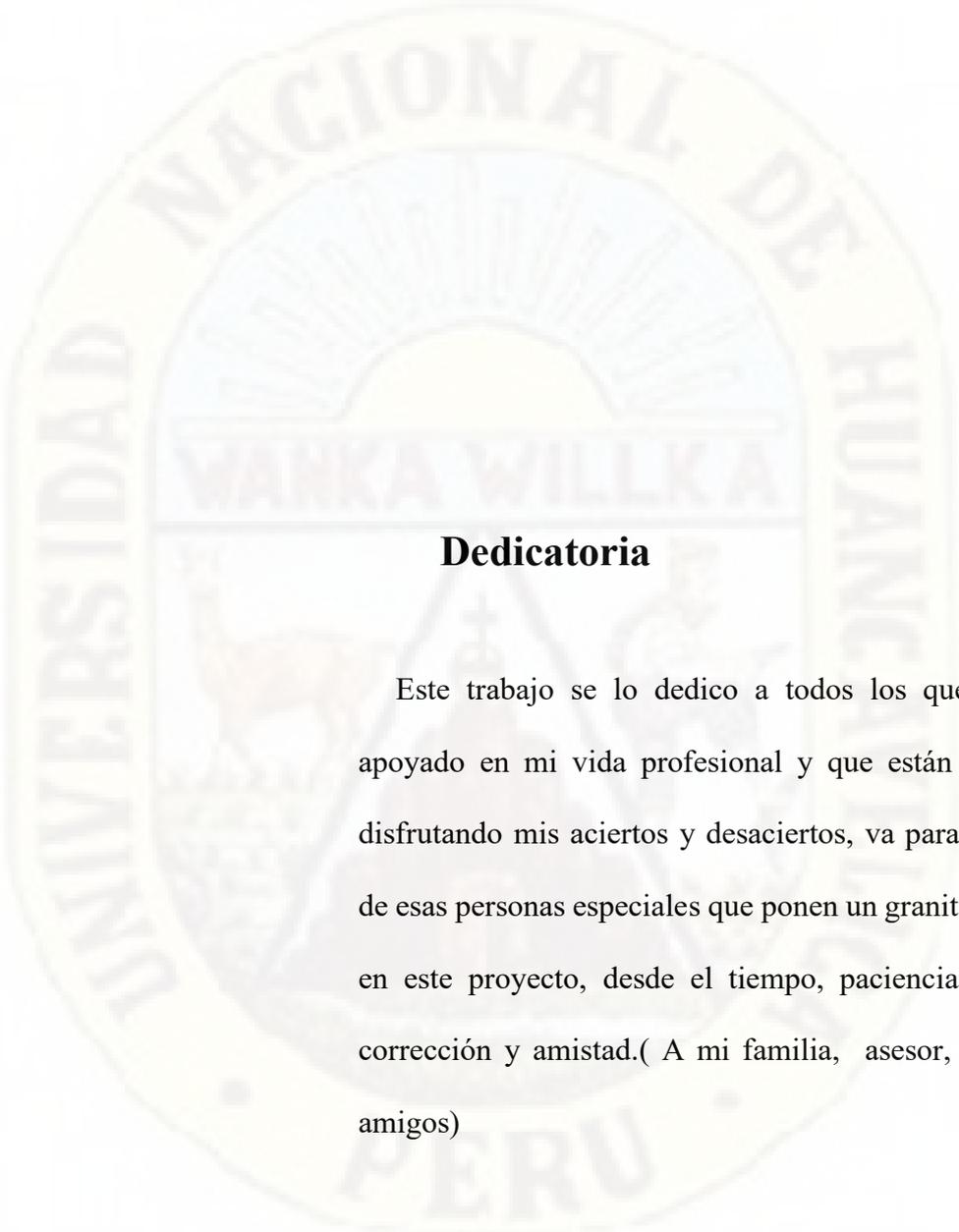
Asesor

Mg. Luis Angel Guerra Menendez.



Autor

Bach. Wilfredo Fredy, PACO HUAMANI.



Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a todos los que me han apoyado en mi vida profesional y que están pie a pie disfrutando mis aciertos y desaciertos, va para cada uno de esas personas especiales que ponen un granito de arena en este proyecto, desde el tiempo, paciencia, consejo, corrección y amistad.(A mi familia, asesor, colegas y amigos)

Resumen

La presente investigación titulada “Gobierno Electrónico Y Gestión Administrativa, en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019” se realiza como necesidad de responder a la problemática de Gobierno Electrónico para poder mejorar la Gestión Administrativa, en tal sentido la investigación tuvo como objetivo principal el determinar el grado de relación entre estas ambas variables. El estudio es de tipo aplicado, se considerado dentro de las investigaciones descriptivas-relacionales, así que se describió, comparo y analizo las variables y dimensiones. El tipo de muestra es no pirobalística, arbitraria de tipo censal. En este estudio se encontraron una relación positiva alta entre las variables de estudio que es de 0.773 según de R de Pearson. Los datos con las cuales se trabajó provienen de cuestionario aplicado a los servidores, dicho cuestionario cuenta con reactivos, en tipo de escala Likert, de los cuales 23 reactivos son para la variable Gobierno Electrónico, mientras los 24 restantes para la variable gestión administrativa. Respecto al instrumento se tomó la evaluación por expertos (04), el cual determinaron que el instrumento era efectivo ya que su nivel de confiabilidad para ambas variables es de $\alpha = 0.917$

Palabras clave: gobierno electrónico, gestión administrativa, infoestructura, infraestructura, Tecnologías de Información y comunicación, gobierno digital.

Abstract

This research entitled "Electronic Government and Administrative Management, in the Administration and Finance Management of the District Municipality of Yauli 2019" is carried out as a need to respond to the problem of Electronic Government in order to improve Administrative Management, in this sense the investigation Its main objective was to determine the degree of relationship between these two variables. The study is of an applied type, it is considered within descriptive-relational research, so the variables and dimensions were described, compared and analyzed. The type of sample is non-pyro-ballistic, arbitrary, census type. In this study, a high positive relationship was found between the study variables, which is 0.773 according to Pearson's R. The data with which we worked come from a questionnaire applied to the servers, said questionnaire has items, on the Likert scale, of which 23 items are for the Electronic Government variable, while the remaining 24 are for the administrative management variable. Regarding the instrument, the evaluation was taken by experts (04), who determined that the instrument was effective since its level of reliability for both variables is $\alpha = 0.917$

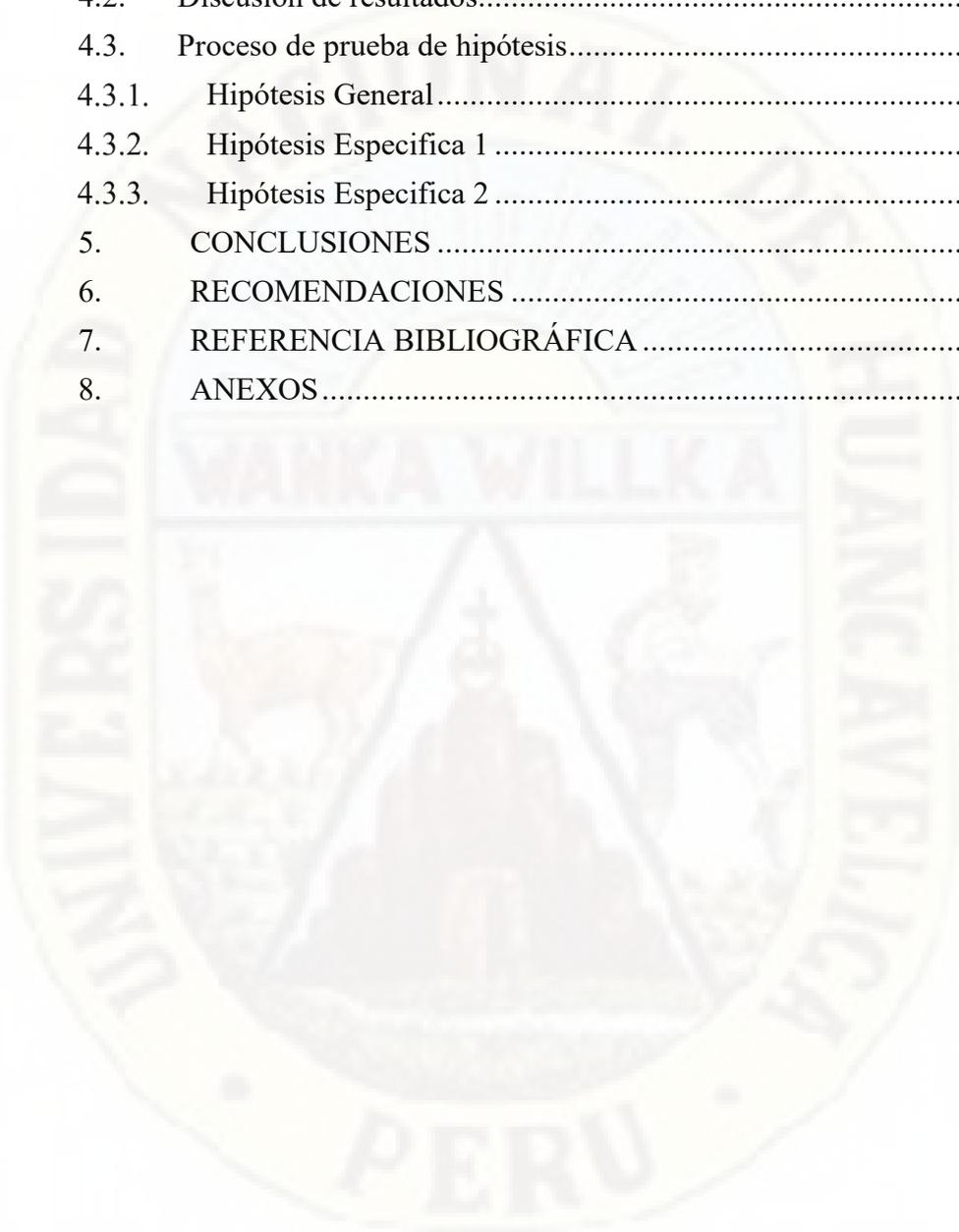
Keywords: electronic government, administrative management, infostructure, infrastructure, Information and Communication Technologies, digital government.

Índice

| | |
|---|------|
| Portada | I |
| Título | II |
| Autor | III |
| Asesor | III |
| Dedicatoria | V |
| Resumen | VI |
| Abstract | VII |
| Índice | VIII |
| Índice de Figuras | XI |
| Índice de Tablas..... | XIII |
| Introducción..... | 1 |
| 1. CAPÍTULO I | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.2. Formulación del problema | 5 |
| 1.2.1. Problema General..... | 5 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 5 |
| 1.3. Objetivos: | 6 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 6 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 6 |
| 1.4. Justificación e importancia..... | 6 |
| 1.4.1. Justificación teórica..... | 7 |
| 1.4.2. Justificación metodológica | 7 |
| 1.4.3. Justificación social | 8 |
| 1.4.4. Justificación legal..... | 9 |
| 2. CAPÍTULO II..... | 10 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 10 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 10 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 14 |
| 2.1.3. Antecedentes locales | 18 |
| 2.2. Bases teóricas | 21 |
| 2.2.1. Gobierno electrónico..... | 21 |
| 2.2.2. Gestión Administrativa..... | 48 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.2.3. | Definición de términos | 60 |
| 2.3. | Formulación de hipótesis | 65 |
| 2.3.1. | Hipótesis general..... | 65 |
| 2.3.2. | Hipótesis Específicas..... | 65 |
| 2.4. | Identificación de variables | 66 |
| 2.4.1. | Variable 1(independiente) | 66 |
| 2.4.2. | Variable 2 (dependiente) | 66 |
| 2.5. | Operacionalización de variables..... | 66 |
| 3. | CAPÍTULO III..... | 68 |
| 3.1. | Ámbito de estudio de la investigación..... | 68 |
| 3.2. | Tipo de la investigación | 68 |
| 3.3. | Nivel de investigación | 69 |
| 3.4. | Método de investigación | 69 |
| 3.4.1. | Método general | 69 |
| 3.4.2. | Métodos específicos | 69 |
| 3.5. | Diseño de investigación | 70 |
| 3.6. | Población, muestra y muestreo..... | 71 |
| 3.6.1. | Población | 71 |
| 3.6.2. | Muestra | 71 |
| 3.6.3. | Muestreo | 72 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 73 |
| 3.7.1. | Técnica. | 73 |
| 3.7.2. | Instrumentos. | 74 |
| 3.7.3. | Valides del cuestionario de encuesta..... | 74 |
| 3.7.4. | Confiabilidad del Instrumento | 75 |
| 3.8. | Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 76 |
| 3.8.1. | Estadísticas descriptivas. | 76 |
| 3.8.2. | Estadística inferencial..... | 77 |
| 3.9. | Descripción de la prueba de hipótesis..... | 77 |
| 4. | CAPÍTULO IV..... | 78 |
| 4.1. | Presentación e interpretación de datos..... | 82 |
| 4.1.1. | Gobierno electrónico | 82 |
| 4.1.2. | Gestión Administrativa..... | 88 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.3. Resultados de Gobierno electrónico y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli | 93 |
| 4.2. Discusión de resultados..... | 97 |
| 4.3. Proceso de prueba de hipótesis..... | 98 |
| 4.3.1. Hipótesis General..... | 98 |
| 4.3.2. Hipótesis Especifica 1 | 100 |
| 4.3.3. Hipótesis Especifica 2 | 102 |
| 5. CONCLUSIONES | 104 |
| 6. RECOMENDACIONES | 105 |
| 7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA | 106 |
| 8. ANEXOS | 146 |



Índice de Figuras

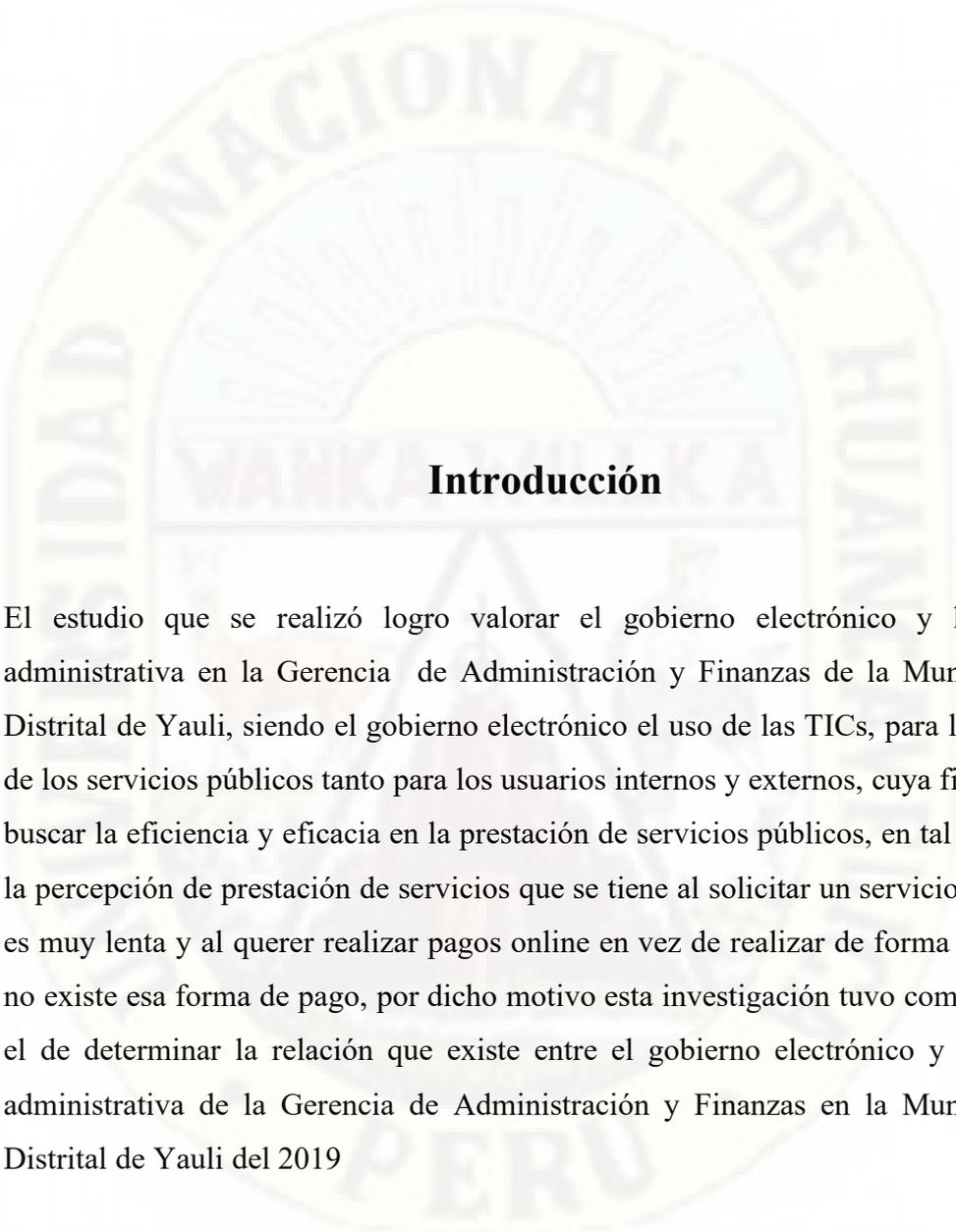
| | |
|--|----|
| <i>Figura 1</i> Modelo de Gobierno electrónico (Alfaro & Otros) (2005)..... | 42 |
| <i>Figura 2</i> Proceso de Planeamiento Administrativo I. Chiavenato (2001)..... | 49 |
| <i>Figura 3</i> Proceso administrativo Munch (2007)..... | 51 |
| <i>Figura 4</i> Elementos de la planeación estratégica tomada (Münch, 2007)..... | 54 |
| <i>Figura 5</i> etapas de la dirección. Münch (2007)..... | 58 |
| <i>Figura 6</i> Etapas del control Munch (2007)..... | 59 |
| <i>Figura 7</i> , Baremación del gobierno electrónico en tres niveles (fuente elaboración propia).. | 79 |
| <i>Figura 8</i> , Baremación de infraestructura tecnológica en tres niveles (fuente elaboración propia) | 79 |
| <i>Figura 9</i> Baremación de infoestructura tecnológica en tres niveles (fuente elaboración propia) | 80 |
| <i>Figura 10</i> Baremación de variable de gestión administrativa en tres niveles (fuente elaboración propia)..... | 80 |
| <i>Figura 11</i> Baremación de la dimensión dirección en tres niveles (fuente elaboración propia) | 81 |
| <i>Figura 12</i> Baremación de dimensión control en tres niveles (fuente elaboración propia)..... | 81 |
| <i>Figura 13</i> Resumen estadísticos de Gobierno electrónico (Elaboración propia)..... | 82 |
| <i>Figura 14</i> Diagrama de barras de Gobierno electrónico en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY | 84 |
| <i>Figura 15</i> Percepción de gobierno electrónico según edad..... | 85 |
| <i>Figura 16</i> Percepción de gobierno electrónico según sexo..... | 85 |
| <i>Figura 17</i> Diagrama de barras de la infraestructura informática en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY | 86 |

| | |
|--|----|
| Figura 18 Diagrama de barras de la infoestructura informática en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY..... | 87 |
| Figura 19 Resumen estadísticos de Gestión Administrativa (Elaboración propia)..... | 88 |
| Figura 20 Diagrama de barras de gestión administrativa en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY | 90 |
| Figura 21 Diagrama de barras de dirección en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY | 91 |
| Figura 22 Diagrama de barras de dirección en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY | 92 |
| Figura 23 Diagrama de relación categórica de Gobierno electrónico y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli..... | 94 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Proceso administrativo en los diversos niveles de la empresa</i> | 50 |
| Tabla 2 <i>la organización de la acción empresarial en los tres niveles</i> | 56 |
| Tabla 3 <i>Operacionalización de Variables</i> | 67 |
| Tabla 4 <i>Cantidad de trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas</i> | 72 |
| Tabla 5 <i>Técnicas e instrumentos utilizados</i> | 73 |
| Tabla 6 <i>Resultados de los Expertos sobre validez de instrumento</i> | 75 |
| Tabla 7 <i>Normalidad por Shapiro Wilk para la variable gobierno electrónico</i> | 83 |
| Tabla 8 <i>Resultados de Gobierno electrónico de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 83 |
| Tabla 9 <i>Resultados de infraestructura tecnológica de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 86 |
| Tabla 10 <i>Resultados de infoestructura Tecnológica de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 87 |
| Tabla 11 <i>Normalidad por Shapiro Wilk para la variable Gestión Administrativa</i> | 89 |
| Tabla 12 <i>Resultado de Gestión Administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 89 |
| Tabla 13 <i>Resultado de Dirección de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 91 |
| Tabla 14 <i>Resultado de Control de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 92 |
| Tabla 15 <i>Resultados de la relación categórica de gobierno electrónico y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 93 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 16 <i>Resultados de Correlación entre el Gobierno electrónico y Gestión Administrativa de la Gerencia Administrativa y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> | 95 |
| Tabla 17 <i>Escala de Correlación</i> | 95 |
| Tabla 18 <i>Resumen de modelo de regresión</i> | 96 |
| Tabla 19 <i>Coefficiente de regresores</i> | 96 |
| Tabla 20 <i>Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis</i> | 98 |
| Tabla 21 <i>Correlación de gobierno electrónico y gestion administrativa</i> | 99 |
| Tabla 22 <i>Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis</i> | 100 |
| Tabla 23 <i>Correlación entre Infraestructura Tecnologica y Gestión Administrativa</i> | 101 |
| Tabla 24 <i>Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis</i> | 102 |
| Tabla 25 <i>Correlación entre Infoestructura informacional y Gestión Administrativa</i> | 103 |



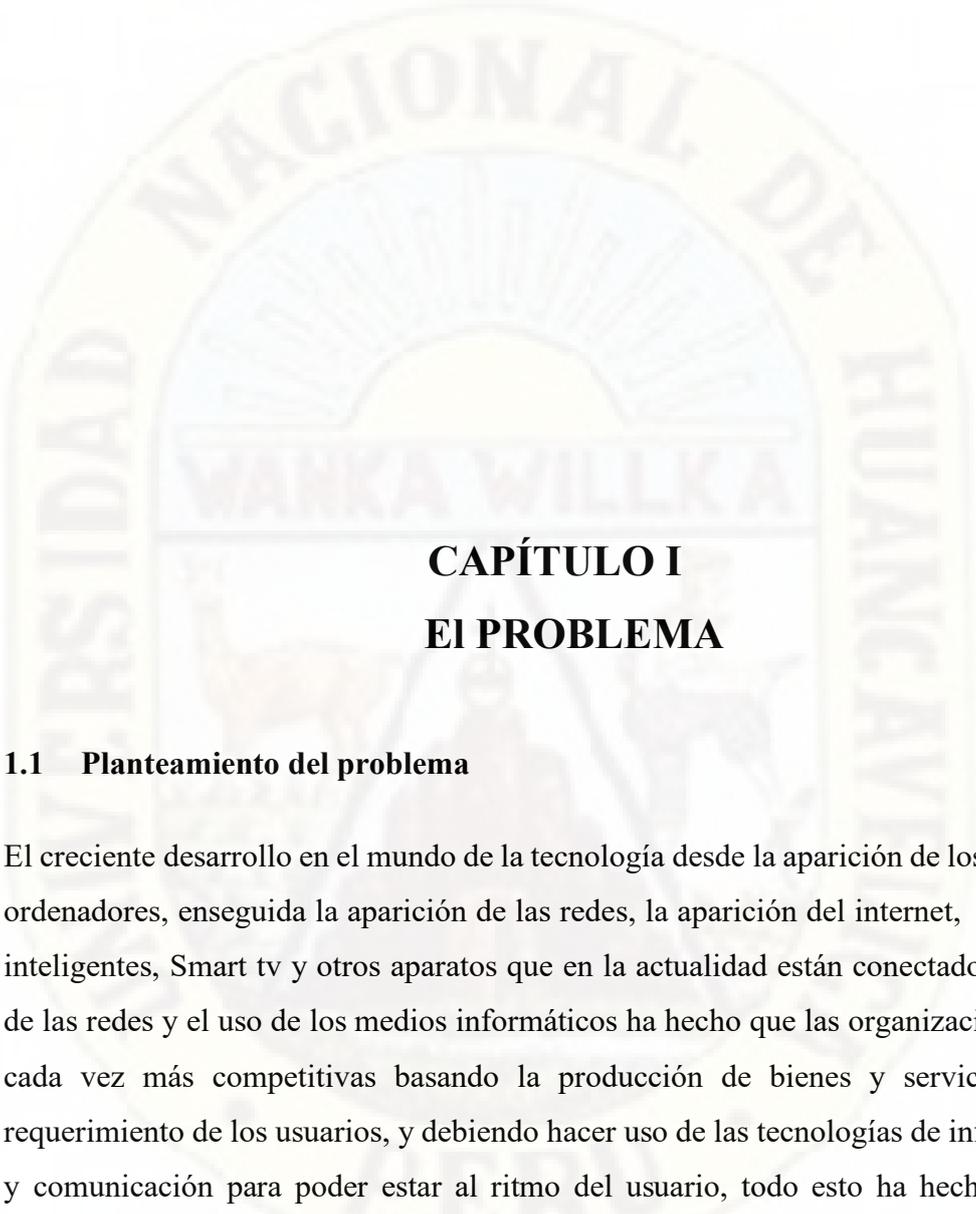
Introducción

El estudio que se realizó logro valorar el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, siendo el gobierno electrónico el uso de las TICs, para la atención de los servicios públicos tanto para los usuarios internos y externos, cuya finalidad es buscar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, en tal sentido se la percepción de prestación de servicios que se tiene al solicitar un servicio se ve que es muy lenta y al querer realizar pagos online en vez de realizar de forma presencial no existe esa forma de pago, por dicho motivo esta investigación tuvo como objetivo el de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019

Hoy en día los ciudadanos buscamos la atención inmediata no solo en las organizaciones privadas sino también públicas, en tal sentido para poder satisfacer las necesidades de la población el estado creó un conjunto de normas y reglamentos, el cual es la Política Nacional de Modernización de Gestión Publica al 2021, cuyo objetivo es el impactar positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo

del país, PCM (2017). Para hablar de esa gestión moderna, el cumplimiento de uno de sus ejes transversales es importante el cual es el gobierno electrónico, entonces en esta investigación se trató de explicar la influencia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa.

En cuanto a cómo se estructura la tesis, esta está dividida en cuatro capítulos. En la primera se el planteamiento del problema, formulación de problema, objetivos y la justificación del estudio. En el segundo contiene el marco teórico, desde los antecedentes, bases teóricas, la formulación de las hipótesis, la identificación de las variables y su operacionalización. En el tercer se describe toda la metodología que se emplea en esta investigación, el tipo de investigación, el nivel, el método y el diseño de investigación. En el cuarto capítulo, se muestra los resultados obtenidos después de a ver procesado los instrumentos de medición con ayuda del Excel, Minitab y el SPSS 25, para luego realizar el análisis e interpretación de los datos. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografías usadas, para luego presentar los anexos, como la matriz de consistencia, autorización para realizar la investigación, la base de datos y fotografías de toma de cuestionario.



CAPÍTULO I

EI PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El creciente desarrollo en el mundo de la tecnología desde la aparición de los primeros ordenadores, enseguida la aparición de las redes, la aparición del internet, teléfonos inteligentes, Smart tv y otros aparatos que en la actualidad están conectados a través de las redes y el uso de los medios informáticos ha hecho que las organizaciones sean cada vez más competitivas basando la producción de bienes y servicios en el requerimiento de los usuarios, y debiendo hacer uso de las tecnologías de información y comunicación para poder estar al ritmo del usuario, todo esto ha hecho que los usuarios experimente servicios más rápido de parte de las empresas privadas, en este contexto las necesidades de requerimiento de productos y servicios que brindan los privados son satisfactorios para los clientes.

Hoy en día la población busca la atención inmediata no solo en las organizaciones privadas sino también en las entidades del estado, para satisfacer esta necesidad de tiempo el estado a través de una normativa crea todo un conjunto de

normas y reglamentos, el cual es la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública al 2021, el cual es impactar positivamente en el bienestar del ciudadanos y en el desarrollo del País, PCM (2017). Dicha política busca un estado eficiente, orientado al ciudadano descentralizado, inclusivo y abierto, la cual la hará más transparente.

Para hablar de gestión pública moderna debemos cumplir el tener un modelo de gestión para resultados que estas estén para el servicios de los ciudadanos, que debe cumplir con pilares centrales de tener políticas públicas, planes estratégicos operativos, orientados a la modernización del estado, como segundo pilar se debe tener presupuesto para cumplir los planes, como tercer pilar la implementación de la gestión por proceso, como cuarto pilar el servicio civil meritocrático y como ultimo pilar, que los sistemas de información estén a disposición y sean de uso en todas las entidades del gobierno. También el trabajo como ejes transversales el gobierno abierto, Gobierno electrónico y articulación inter-institucional.

Cuando se visitó el distrito de Yauli, se observó que aun los proceso que realizan son lentos, las atenciones que realizan en las diferentes oficinas demoran, al realizar unas consultas respecto a información se demora en las respuestas, hay áreas que solo utilizan hojas de cálculo para el registros de información, inclusive hay áreas que su registro aun lo hacen de forma manual y no automatizada, todo esta situación es por la falta de uso adecuado de las TICs, en los procesos que se realizan, este malestar trae consigo descontento de la población, retraso en ejecución de presupuestos, percepción de atención deficitaria de la administración pública, una percepción de incapacidad de la gestión por parte de la población, y una baja percepción del impacto de la gestión en la comunidad de Yauli.

Todo el problema descrito que se pudo constatar en la municipalidad Distrital de Yauli, se podría superar aumentando las capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, capacidades en temas relacionados al uso de las TICs, implementando en las diversas áreas software especializados, como son los sistemas de información elaborados por el estado para que se pueda agilizar y lograr mayor calidad en los procesos de atención al usuario. Lo contrario a esto sería no implementar los sistemas de información que hace uso las entidades del estado, el

poblador y quienes hagan uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Yauli, sentirían desde la forma de atención arcaica, y los procesos lentos, hasta el ocultamiento adrede de la información, procesos que pareciesen que esperarían dadivas al ser los procesos lentos, y una percepción de baja efectividad y eficiencia.

En esta situación nuestro afán fue conocer si la gestión administrativa de la municipalidad tiene una relación con el Gobierno electrónico, si esta última hace más fáciles tareas para el servidor público, y que los usuarios como son la población, proveedores, instituciones públicas y privadas e inclusive trabajadores, se sienten satisfechos con el servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Yauli.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Existe una relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital Yauli del 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la eficiencia de la gestión administrativa dentro de la Gerencia de la Administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli del 2019.?
- P.E.2¿Cuál es la relación que existe entre la infoestructura informacional y la eficiencia de la gestión administrativa dentro de la Gerencia de la Administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli del 2019.?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019

1.3.2 Objetivos específicos

- O.E.1. Determinar cuál es la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la eficiencia de la gestión administrativa dentro de la Gerencia de la Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019.
- O.E.2 Determinar cuál es la relación que existe entre la infoestructura informacional y la eficiencia de la gestión administrativa dentro de la Gerencia de la Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019.

1.4 Justificación e importancia

El presente proyecto nace a raíz de al momento de que se recibe una atención deficiente en la atención al poblador al hacer uso de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Yauli y si bien es cierto mejorar esta calidad de servicio al poblador se encuentra como uno de los objetivos de la Política de Modernización del Estado, (Secretaria de Gestion Publica-PCM, 2017), y como el Gobierno Electrónico es parte de esta política, entonces nace esa idea de querer saber si en este gobiernos local se hace uso del Gobierno electrónico para una buena gestión administrativa, especialmente en el área de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, este estudio contribuirá como base para la implementación o mejoramiento de los sistemas que hace uso como parte de la modernización del estado por parte de esta área, e inclusive para toda la municipalidad.

Este proyecto será de vital importancia pues ayudará a la entidad a mejorar y/o usar el Gobierno electrónico como parte de la modernización del estado o cumplir expectativa de los ciudadanos, de los grupos de interés que tiene la Municipalidad Distrital de Yauli.

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio permitirá conocer las variables del Gobierno electrónico en sus dimensiones tanto de la infoestructura como la infraestructura y lo que es la gestión administrativa de las organizaciones públicas, para poder evaluar si una entidad pública es o no eficiente cuando su administración hace uso del Gobierno electrónico, como parte de la modernización del estado.

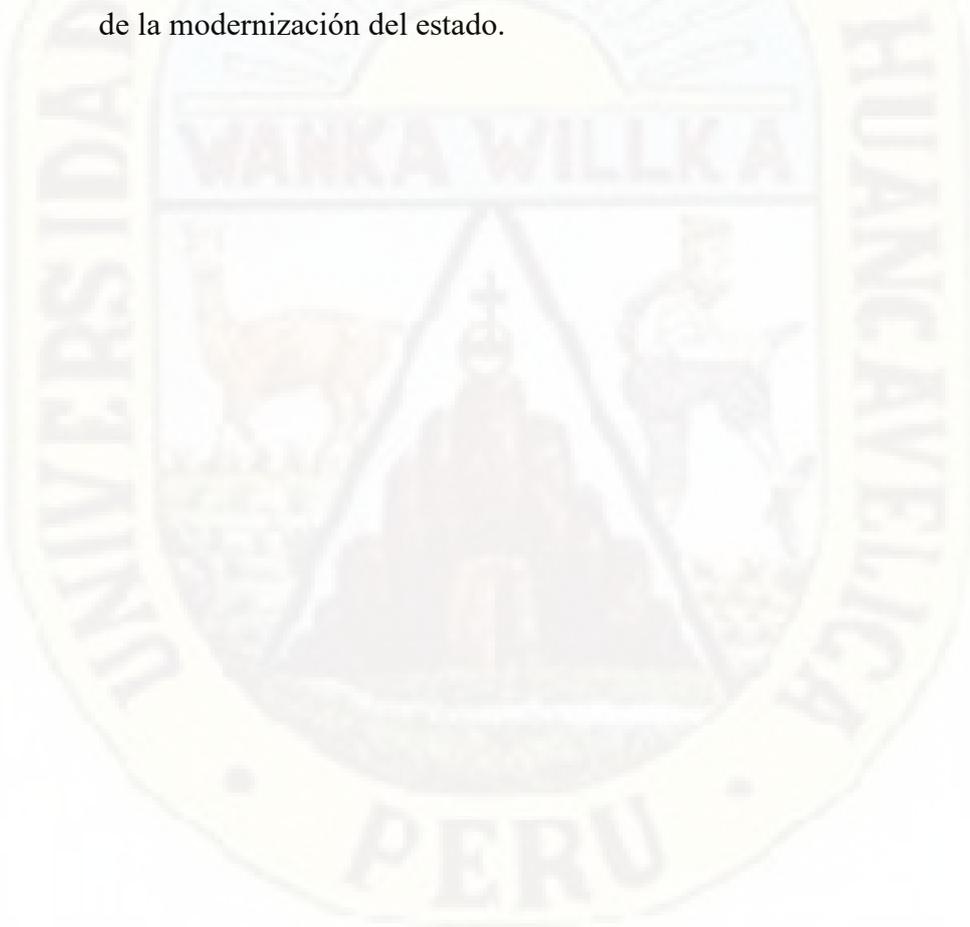
La gestión administrativa de las organizaciones privados, toma en consideración el proceso de la obtención de información, y para obtener esta información hace uso de las TICs, pero no es solo usar las TICs, sino que también cuentan con personal adecuado para procesar dicha información y dicha tecnologías, entonces con infraestructura adecuada e infraestructura correcta, la organización privada son eficientes y eficaces, en tal razón se quiere demostrar que el uso del Gobierno electrónico tanto como contar con la infraestructura y que la infoestructura sea la adecuada, para que estas de como resultado una buena gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yauli.

1.4.2 Justificación metodológica

Para poder lograr el cumplimiento de los objetivos señalados en este estudio se va hacer uso de las siguientes metodologías como es la recolección de datos, procesamiento de datos, y todo ello servirá para demostrar que la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa van de la mano. Este estudio de verificar dicha relación permitirá para crear en un futuro metodologías en donde los diferentes niveles de gobierno puedan apoyar la implementación del Gobierno electrónico en la administración pública.

1.4.3 Justificación social

Esta investigación ayudara a determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la administración pública, para poder hacer eficiente las prestaciones de servicios que se brindan en los diferentes niveles y sectores de gobierno. Esperamos ayudar con esta investigación en definir que no solo es contar con la infraestructura adecuada (hardware, software y sistemas de información) sino también que el personal debe estar a la altura y capacitado para utilizar dichas herramientas como parte de la modernización del estado.



1.4.4 Justificación legal

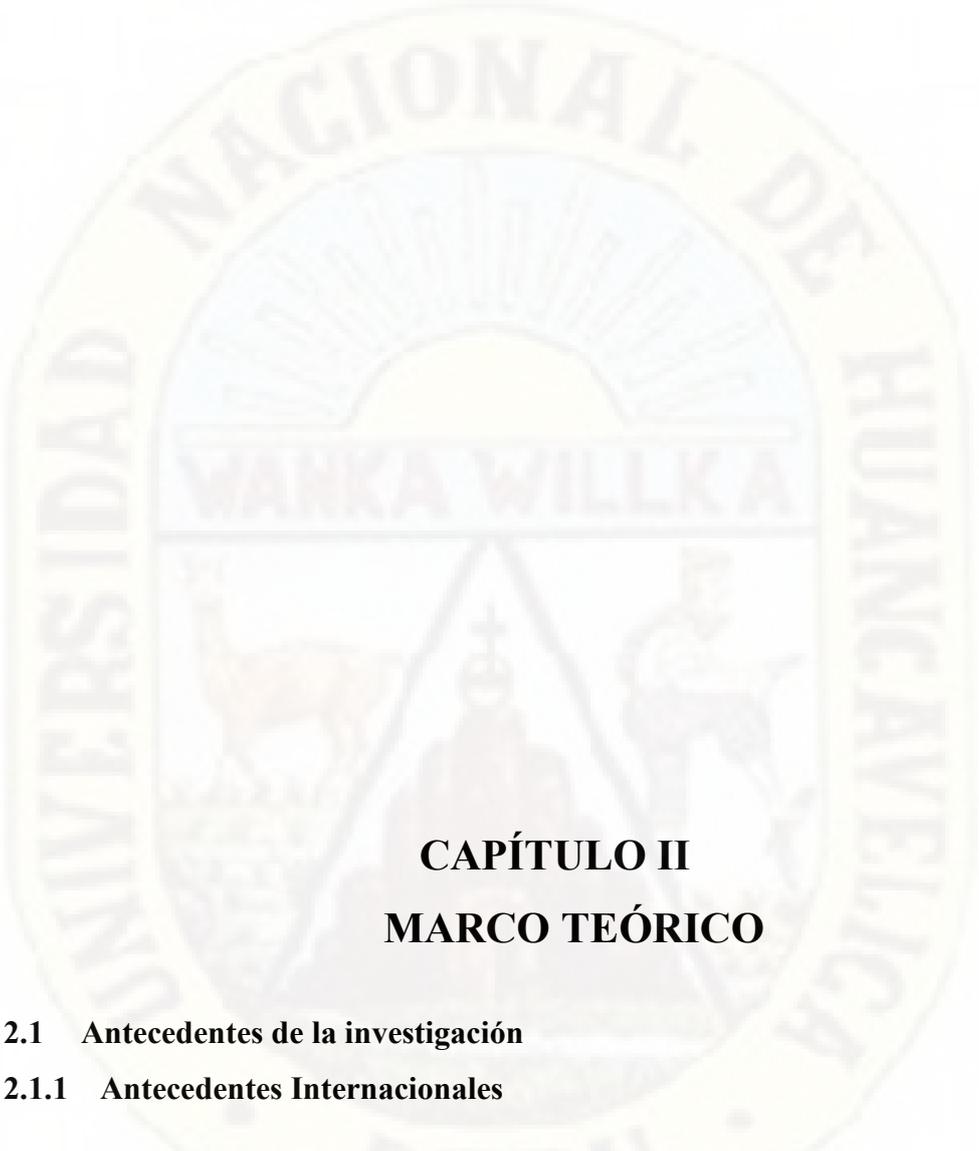
El uso del Gobierno electrónico bien siendo impulsado desde el estado desde la década de los 90 es así que se enumera.

- Decreto Legislativo 1412, Gobierno Digital de fecha 13 de setiembre del 2018.
- Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en Proceso de Modernización.
- Decreto Legislativo N°604, "Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática", 1990.
- Resolución Ministerial N°181-2003-PCM, 7 de julio de 2003. Crean comisión multisectorial para el desarrollo de la sociedad de la información (CODESI), 2003.
- Decreto Supremo N° 031-2006-PCM, 21 de junio de 2006 Aprueban Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana.

De lo anterior este trabajo se justifica en el cumplimiento de la normatividad respecto a la modernización del estado y en uno de sus ejes transversales el uso del Gobierno electrónico para cumplimiento de tal.

1.5 Limitación

La siguiente investigación tuvo las siguientes limitaciones, en la búsqueda de antecedentes locales que pudieran dar soporte a este proyecto, ya que estas investigaciones son muy escasas a nivel de posgrado, la otra limitación que se observo es que es la muestra que se toma es toda la población que involucra a los 28 trabajadores de esta área, esto no permitirá que este estudio al replicarlo en otro lugar probablemente no muestre los mismos resultados, en cuanto al instrumento de medición que se hace nos falta profesionales con grado de maestría que se especializan en este área, para que ellos puedan evaluar el instrumento de una forma adecuada.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- Lizardo (2018) en su investigación titulada *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.* desarrollado en la Universidad Complutense de Madrid (Tesis Doctoral), contiene la siguiente información esencial: El objetivo general de la investigación ha sido el de “determinar el grado de relación que existe entre el nivel de desarrollo de e-Gobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos”

(p. 31) . Para alcanzar los objetivos en esta investigación se estableció un diseño del tipo no experimental cuantitativo y con un alcance explicativo, con un esquema longitudinal del tipo panel. Se recolectó información de los dieciocho países de América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela) en mediciones realizadas en los años 2003 al 2014. La hipótesis de la investigación fue “En los países de América Latina, a mayor nivel de desarrollo del eGobierno, menor será la percepción de corrupción de la ciudadanía.” (p. 33) . Los resultados arrojaron que el eGobierno explica el 38.8% de la variación de la percepción de corrupción en los países latinoamericanos, y ambas variables tienen un coeficiente de correlación de 0.623, (Lizardo, 2018, pág. 199).

- Sabogal & Vargas (2017) en su investigación titulada “*Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia*” Desarrollado por la Universidad Nacional de Colombia(Tesis de Maestría), arribando a la siguiente información importante. Dicha investigación tiene como objetivo “Implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el programa de Egresados desde el desempeño de los coordinadores de la Universidad Nacional de Colombia.” (p.6). En la investigación se realizó del tipo de paradigma investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo para las fases de diseño, ejecución, recolección y análisis de datos para establecer resultados, bajo el enfoque de la investigación acción y de la investigación sistémica caracterizado por procurar el cambio de una realidad y que las personas que hacen parte de ella tomaran un papel más activo en dichas transformaciones. La implementación se realizó a través de estrategias como registro de egresados para facilitar la comunicación y la vinculación, encuentro nacional de coordinadores del programa de egresados y mecanismos para mejorar las relaciones Egresado-Universidad que condujeron al fortalecimiento real del programa que

culminó con los lineamientos para una Política de Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional (p.X).

- Coque Diana (2016) en su investigación titulada “*la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato*” desarrollado por la Universidad Técnica De Ambato en la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato (Tesis de Maestria), Conteniendo la siguiente información. La presente tesis tuvo como objetivo “Analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la Rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A.” (p.16), la hipótesis del trabajo fue “¿La Gestión Administrativa impacta significativamente en la rentabilidad en la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato?” (2016, pág. 50), La presente investigación es de tipo cualitativa del tipo aplicativo de nivel correlacional ya que busca la asociación entre la gestión administrativa y los índices de venta (p.52). El resultado obtenidos “concluye que X^2 tabulado corresponde a 3.841 y al ser menor que X^2 calculado equivalente a 4.785, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna” (p.73) . Las conclusiones que arriba Colque son: “En la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa MEGAMICRO”, la segunda conclusión que “ en la empresa existe una baja rentabilidad afectada por una deficiente gestión administrativa”, asi mismo “dentro de la empresa no se ejecuta ningún modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad”, como también que “la empresa no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, lo que origina que no se cumplan con sus objetivos” (p.75) .
- Arias, Mercedes (2014) en su investigación titulada “*la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a.*” desarrollado por la Universidad Técnica De Ambato de la ciudad de Ambato (Tesis de Maestria), teniendo como

principales información la siguiente: El trabajo tuvo como principal objetivo el “Analizar la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera en la empresa SEISMICCORP SERVICE S.A”. (p.23), la hipótesis de la investigación es “La inadecuada gestión administrativa es la principal causa de la disminución de la rentabilidad financiera en la empresa Seismiccorp Service S.A.” (p.53) La investigación es de enfoque cualitativo, del tipo de investigación es exploratorio de nivel descriptivo, los análisis para obtención de información se hicieron a la estructura de la organización, análisis vertical de los estados financieros, análisis de los estados financieros, aplicación de los índices financieros (p.57). Los resultados que arroja son que las personas encargadas de la gestión administrativas de las empresas no aplican indicadores de gestión y que esta a la vez es la principal causa de la disminución de la rentabilidad (p.91). Entre las conclusiones mas importantes que lleva son “La evaluación del desempeño empresarial no es adecuada y afecta a la rentabilidad de la empresa.”, también “los balances de la empresa presentan pérdidas considerables que no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.” También concluyen que la empresa se encuentra por debajo del nivel de crecimiento de la industria en comparación con los resultados financieros obtenidos por la competencia” (p.92) .

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Para Sanchez (2019) en su investigación titulada “*Gobierno electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, empresa prestadora de servicios saneamiento, Lambayeque, 2018.*” Realizado por la Universidad Cesar Vallejo en la empresa Prestadora de Servicios Sanitarios Lambayeque (Tesis Maestría), arriba los siguientes datos importantes. Como objetivo general declara “es determinar la influencia del gobierno electrónico en los procedimientos de selección, en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque – EPSEL SA, en el año 2018.” (p.12). La hipótesis planteada en la investigación es “El Gobierno Electrónico, influye significativamente en los procedimientos de selección, en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque – EPSEL SA, 2018 (p.13). El tipo de investigación es el no experimental, el diseño es correlacional causal de corte transaccional o transversal. La población está conformada por 30 servidores, la muestra estuvo constituida por el total de la población por ser esta pequeña. Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas y se concluye que los encuestados perciben la existencia de una influencia alta y significativa entre las dos variables investigadas confirmándose nuestra hipótesis de investigación y logrando nuestro objetivo general ($r=,818$ y $Sig.=,000$), que el nivel de Gobierno electrónico es predominantemente Muy bajo y Bajo con 40.0% (12 encuestados) en ambos niveles seguido del nivel Medio con 20.0% (6 encuestados) y el nivel de procedimientos de selección de proveedores es predominantemente Medio con 66.7% (20 encuestados) seguido del nivel Bajo con 30.0% (9 encuestados), luego el nivel Alto con 3.3% (1 encuestado) (p.13)
- Barrera & Ysuiza (2018) en su investigación titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad*

provincial de alto amazonas, Loreto 2018” realizado por la Universidad San Martín de Porres, en la Municipalidad de Alto Amazonas (Tesis de Maestría) arriba a los siguientes datos importantes. La investigación tuvo como objetivo, “determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018” (p.20), la investigación fue de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional (p.52), la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas (p.53). Entre los resultados se encontró que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores administrativos considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 7% que es adecuada, y el 90% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Por otro lado, se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872 (p.XI).

- Reynoso Oscar (2018) en su investigación titulada “*la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*” realizado por la Universidad César Vallejo en la OEFA(Tesis de Maestría). La presente investigación tuvo como principal objetivo de “Determinar la

relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017” (p.55). La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo (p.61), en este sentido el propósito de este consistió en determinar los niveles de la gestión de calidad y del Gobierno electrónico, así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 220 trabajadores determinados por muestreo aleatorio simple (p.66). La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios graduados en escala Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach. En cuanto a la medición de la variable Gobierno electrónico se realizó un cuestionario que conto con treinta y dos (32) preguntas, los mismos que miden la percepción del personal en torno a las dimensiones externa, interna, relacional y promocional. La medición de la variable gestión de calidad se realizó un cuestionario que conto con dieciocho (18) preguntas, los mismos que miden la percepción del personal en torno a las dimensiones de gestión de las personas, liderazgo y mejora continua de la información. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 66,4% indica que la gestión de calidad se ha implementado de manera inadecuada y el 67,3% indica que el Gobierno electrónico se ha implementado de manera inadecuada. Se demostró además que existía una correlación positiva entre la gestión de calidad y el Gobierno electrónico en el proceso de modernización del OEFA (Rho de Spearman 0,72**) (p.12).

- Apéstegui Paola (2018) en su investigación " *Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017*", para optar el grado de Maestría en Gobierno y Políticas Desarrollada, en la Universidad Cesar Vallejo, nos presenta el siguiente Resumen: El objetivo principal de la investigación fue el determinar la

relación existente entre la Identidad Digital y el Gobierno electrónico en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil durante el año 2017. Surgió de la necesidad de fomentar servicios basados en el uso del documento nacional de identidad electrónico para mejorar el nivel de desarrollo del Gobierno electrónico en el Reniec y por consecuencia la calidad del servicio al ciudadano." La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el método que se empleó fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación básica, de diseño no experimental de corte descriptivo correlacional. El muestreo probabilístico estratificado, con una población de 2000 ciudadanos y la muestra de 200 ciudadanos. Se utilizó el estadístico (Kuder y Richardson) KR 20 para verificar la confiabilidad del instrumento. Se empleó como instrumento de evaluación un cuestionario tipo prueba, siendo la técnica utilizada la encuesta con escala dicotómica." Esta investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que la Identidad Digital y Gobierno electrónico en el Reniec se relacionan significativamente. Siendo la correlación obtenida a través del estadístico de Rho de Spearman de 0,869 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. La Hipotesis Planteada fue: la identidad digital se relaciona favorablemente con el Gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, durante el año 2017. Las Conclusiones Arribadas fueron las siguientes: Primero. Se identificó que existe una alta relación entre la identidad digital y el Gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, con una correlación de 0,869 y una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye significativamente en el desarrollo del Gobierno electrónico en el Reniec. Segundo. Se determinó que existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión externa del Gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil. Siendo la correlación de 0,760 con una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye favorablemente en el desarrollo de nuevos

servicios en línea que el Reniec brinda a la ciudadanía. Tercero. Se constató que existe una alta relación entre la identidad digital y la dimensión interna del Gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación de 0,823 con una significancia bilateral de 0,00. Es decir que el uso de la identidad digital influye significativamente en la evolución tecnología de los procesos internos del Reniec para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Cuarto. Se identificó que existe una relación moderada entre la identidad digital y la dimensión relacional del Gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, siendo la correlación de 0,689 con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05. Es decir, que el uso de la identidad digital posibilita que el Reniec establezca convenios de información con otras instituciones, tanto para mejorar los servicios al ciudadano como para la generar nuevos servicios." (p.96).

2.1.3 Antecedentes locales

- Suarez Edmundo (2014), en su investigación "*Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia sub regional de Huaytará región Huancavelica*", Desarrollada por la Universidad Cesar Vallejo, en Huaytara Huancavelica (Tesis de Maestria), nos presenta el siguiente Resumen: La presente investigación tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014? y como objetivo general determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es probabilística; estuvo formado por una muestra de 122 trabajadores. Para la recolección de datos

se utilizó los siguientes instrumentos la escala de Gobierno electrónico construida por el mismo investigador y la escala para medir la variable administración general construida por Gelacio Ramos (2014). Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación entre la variable Gobierno electrónico y administración general. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de $r=0.782^{**}$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna. (p.XI)

- Machuca Neria (2018) en su investigación titulada “*Relación entre la gestión administrativa de los directivos el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de Huaytará - Huancavelica*”(Tesis de Maestría) presenta el siguiente resumen. La investigación plantea como problema ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de Educación Básica Regular de la localidad de Huaytará, Huancavelica? (p.18), y tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de Educación Básica Regular” (p.19). La Hipótesis del trabajo Fue “Existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de Educación Básica Regular de la localidad de Huaytará, Huancavelica.” (p.61). Se utilizó el método cuantitativo básica, por ser de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional (p.71). La muestra de estudio de tipo no probabilístico quedó conformada por 30 docentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se elaboraron dos instrumentos: Un cuestionario para conocer el nivel de la Gestión administrativa de los directivos y otro para conocer el nivel de Cumplimiento de la calendarización escolar (p.73). Los resultados demuestran que el 73% de la muestra ubica en el nivel “Proceso” a la

Gestión administrativa de los directores y el 97% de la muestra de estudio se ubica en el nivel “Proceso” en el Cumplimiento de la calendarización escolar, además la prueba de correlación de Pearson asciende a $r = 0,970$, por lo que se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de Educación Básica Regular de la localidad de Huaytará, Huancavelica (p.104). En las conclusiones podemos encontrar la principal, que es se logra determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el cumplimiento de la calendarización escolar, también se logra establecer la relación entre Planificación de acciones de la Gestión Administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la Calendarización Escolar, y también se logra establecer una relación entre Organización de funciones de la Gestión Administrativa de los directivos y el Cumplimiento de la Calendarización Escolar (p.126)..

- Para Auris Nicolas (2017) en su investigación titulada “*Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha*” realizado por la Universidad Nacional de Huancavelica, se recoge la siguiente información. El objetivo del siguiente trabajo es “Determinar la relación que tiene la gestión institucional y administrativa del director con la calidad pedagógica de los agentes educativos de la Institución Educativa N° 22480 José Carlos Mariátegui de Pueblo Nuevo – Chincha, 2016.” (p.16), la hipótesis de esta investigación es “La gestión institucional y administrativa del director se relaciona significativamente con la calidad pedagógica de los agentes educativos de la Institución Educativa N° 22480 José Carlos Mariátegui de Pueblo Nuevo – Chincha, 2016.” (p.38), la presente investigación es de tipo básica y de nivel relacional, ya que busca describir y establecer la relación entre las variables de estudio (gestión institucional y administrativa del director y calidad pedagógica) utilizándose para ello el diseño no experimental de

corte correlacional (p.44); para lo cual, se trabajó con una población de 564 agentes educativos (docentes, padres de familia y estudiantes) de la Institución Educativa N° 22480 José Carlos Mariátegui de Pueblo Nuevo, quedando conformada la muestra por 60 participantes (agentes educativos) (p.46). Los resultados de la investigación reflejan que existe una relación entre las variables de estudio: Gestión Institucional y Administrativa del Director y Calidad Pedagógica; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,687, que indica que existe una relación significativa y directa entre las variables estudiadas (p.59). Se concluyen los siguientes aspectos “Se ha logrado determinar que existe una relación de significancia entre la gestión institucional y administrativa del director y la calidad pedagógica de los agentes educativos de la Institución Educativa N° 22480 José Carlos Mariátegui de Pueblo Nuevo – Chincha, 2016;” (p.64).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gobierno electrónico

Para definir que es Gobierno electrónico se citara a diversos autores que señalan que hablar de e-Gobierno es hablar de Gobierno electrónico.

Para Aldabia en la recolección de bibliografías que presenta, define al Gobierno electrónico como:

El uso de las TICs, para reinventar los procedimientos del gobierno, para promover la difusión y disponibilidad de la información y conocimiento, sobre los servicios gubernamentales, y para dotar de oportunidades para interacciones en línea, eliminando entidades intermediarias y generando un poder de cambio en las relaciones entre el gobierno(..) y gobernados. (..)Aldabia (2009ps. 11-15).

Mientras que la OCDE (2016, p. 391) dice que Gobierno electrónico, (..)conciene la utilización de las TIC, y en particular Internet, como una herramienta para lograr una mejor gobernanza(..)

Mientras que para (García M. D.) Gobierno electrónico:

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (e-business) mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

Se basa principalmente en la implementación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales, o comunidades virtuales, y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Un Gobierno electrónico que trabaja en red, en el cual la tecnología informática da una transparencia casi total a los procesos del gobierno, a la vez que se habilitan nuevos tipos de colaboración por medio de las redes internas del estado. Así, podemos decir que, la tecnología informativa, dirigida a la facilitación y diseminación de la información pública, habilita nuevos tipos de colaboración dentro del estado: las relaciones intra-gubernamentales y las relaciones extragubernamentales.

Los gobiernos de los países de la OCDE están cambiando progresivamente su enfoque en la prestación de servicios públicos digitales: están pasando de un enfoque centrado en el gobierno (orientado a incrementar la reducción de costos, la eficiencia y la productividad del suministro de servicios) a otro centrado en el usuario (orientado a anticipar las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios administrativos y personales) y, por último, a enfoques impulsados por el usuario (orientados al fomento de la transformación

digital para permitir a los gobiernos crear mayor valor público). (2016p. 405)

Para la ONGEI (2013p. 27) define Gobierno electrónico así:

(...)el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos.

En el III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas Garbarino (2015) lo define al Gobierno electrónico de la siguiente manera. “El e-gobierno refiere a usar las herramientas y sistemas facilitados por las tecnologías de la información y las comunicaciones para proporcionar mejores servicios a los ciudadanos y las empresas”

Mientras que para Patrón (2011) el Gobierno electrónico es la modernización del estado.

Es así que en el esfuerzo de poder brindar una mejor calidad de vida y poder transparentar la información pública (utilizando una serie de herramientas para lograr dicho fin como las tecnologías de la información y comunicación –TIC- las cuales permitirán reorganizar, interactuar y la interoperabilidad de la información como se debería realizar dentro de un sistema integrado) de cara a la comunidad, para que esta le retorne la capacidad de control, ello basado en la confianza; como consecuencia alcanzar un crecimiento económico con rostro social, pero para ello hay que tener en consideración una reforma del Estado en su conjunto.

Para Barragán (2016p. 111) el Gobierno electrónico se define de la siguiente manera:

“Gobierno electrónico” y “Administración Electrónica” son similares, ambas consideradas con el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública

e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

Mientras Naser (2011p. 5) en el libro de Gestión pública y Gobierno electrónico lo define de la siguiente manera.

El Gobierno electrónico (En adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un gobierno de gestión que fusiona la utilización intensa de las TIC con modalidades de Gestión, planificación y administración, con una nueva forma de gobierno, bajo ese punto de vista el GE basa y fundamenta su aplicación en la administración pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y la organización, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana .

Para Vargas (2011) en la revista uni pluri/versalidad define GE “Está relacionado con la aplicación de las TIC e implica innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con las empresas y con el ciudadano, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet.”

Para Alfaro & otros (2005p. 14) conceptualiza a Gobierno electrónico.

(...)es posible definir al Gobierno electrónico o e-government como la aplicación de las TIC para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, así como también el acceso fácil y expedito a servicios públicos, para ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno. Estas TIC permiten el intercambio de información y servicios por la vía electrónica, mejorando e incrementando la relación y comunicación entre gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y al interior del mismo gobierno. El GE incluye de esta forma componentes tecnológicos, como también elementos culturales y de gestión de información.

Con las diversas concepciones de diferentes autores me atrevo a definir al gobierno electrónico como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la atención de servicios públicos, tanto para usuarios internos y externos (llamados por la OCDE relaciones intragubernamentales y relaciones extragubernamentales), la cual debe reinventar procedimientos y servicios, cuya finalidad es la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a los usuarios de los servicios públicos, para todo esto debe dar el uso del hardware, software y el uso de sistemas de información.

2.2.1.1 *Objetivos del Gobierno electrónico*

Para poder saber lo que busca la implementación del Gobierno electrónico citamos a Vargas (2011) donde nos dice:

El objetivo del e-Gobierno “participar de las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia, economía y legitimidad política y democrática”

Ante el objetivo indicado, pasamos a mencionar los fines del e-Gobierno, para ello describimos el enfoque a la adaptación de las TIC al e-Gobierno desde un punto de vista de “sujeto y objeto” (...). Así pues, como “sujeto”, el papel del e-Gobierno es clave en cuanto a su influencia en la creación de un marco organizador de las comunicaciones que fomente la competencia y haga más asequible el acceso de las tecnologías a los ciudadanos, en la formulación de medidas que fomenten la seguridad y que originen la confianza necesaria para las transacciones electrónicas, en la generación de las condiciones que permitan a otros actores participar del nuevo entorno o en el establecimiento de la garantía de unos servicios de comunicación mínimos a disposición de la población y, en especial, de los grupos con fuertes dificultades económicas, geográficas y sociales.

Para el Ministerio de tecnologías de la Información y Comunicación de Colombia (2019p. 16). El Gobierno electrónico tiene el siguiente propósito.

A. Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad: consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de

interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.

B. Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información: consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.

C. Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información: consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).

D. Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto: consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.

E. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

El Decreto Legislativo 1412 (2018) fija los objetivos en el Perú en los siguiente:

7.1 Normar las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

7.2 Coordinar, integrar y promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública.

7.3 Promover la investigación y desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

7.4 Promover y orientar la formación y capacitación en materia de Gobierno electrónico y tecnologías digitales en todos los niveles de gobierno

La OCDE (2016ps. 392 - 394) en su libro de interconectividad sugiere los siguientes objetivos para la región en torno al Gobierno electrónico-

Mejorar la prestación, calidad y adopción de servicios de Gobierno electrónico. Los gobiernos se enfrentan a crecientes retos multifacéticos, tanto en la optimización de las políticas y los proyectos digitales gubernamentales como en la prestación de servicios públicos de alta calidad de manera eficiente y equitativa para todos los segmentos de la población. Frente a las actuales limitaciones financieras, deben encontrarse respuestas innovadoras y nuevos planes para ofrecer servicios de alta calidad que mejoren los resultados sociales. El acceso a los servicios en línea de banda ancha, la información y los datos del sector público, y la participación y el compromiso cívicos digitales pueden ayudar a los gobiernos a lograr un consenso y un compromiso de manera rentable y transparente. (..)

Clarificar la gobernanza y fortalecer la gestión de los servicios gubernamentales de información. A medida que las instituciones públicas alcanzan nuevos niveles de madurez y sofisticación en el uso de tecnologías habilitadas para la banda ancha, se enfrentan a la necesidad de superar la manera compartimentada de proceder, compartir procesos y datos, integrarse y trabajar en colaboración con otras dependencias, tanto dentro de su propio organismo como en todo el sector público, lo que acentúa la presión para que la coordinación garantice la coherencia y el uso racional de las tecnologías

digitales. Las instituciones públicas deben aspirar a superar los riesgos específicos derivados de una coordinación y marcos de gobernanza inadecuados, ya que una circulación de información deficiente y una falta de colaboración dentro de cada nivel de gobierno y entre todos ellos pueden llevar a una menor eficiencia, la fragmentación del sector público, un nivel de preparación desequilibrado para el uso de las TIC y oportunidades de crear valor desaprovechadas. Mejorar la coordinación interna y la colaboración puede incrementar el uso compartido de los recursos y la integración de los procesos, lo que a su vez puede contribuir a mejorar los resultados del sector público.

Conectar las instituciones gubernamentales para permitir la transformación digital. El Gobierno electrónico se basa en infraestructura clave, como el acceso a las TIC por parte de las instituciones públicas y, en particular, la conectividad de banda ancha. El uso de sistemas de autenticación común por los usuarios de los servicios puede ser un apoyo para la reestructuración administrativa, que permite integrar procesos y compartir los recursos necesarios para ofrecer servicios públicos digitales integrados. La conectividad de las instituciones gubernamentales también proporciona al sector público canales nuevos y más flexibles para interactuar de forma más directa y rentable con la sociedad.

Abrir los datos gubernamentales y mejorar los datos y la reutilización de la información del sector público. Sobre todo al abogar por una mayor apertura en los procesos gubernamentales, el Gobierno electrónico permite un mejor intercambio y uso de los datos, la información y las ideas entre las instituciones públicas y facilita las innovaciones que se concretan en servicios nuevos y más eficaces. Hacer que los datos y la información estén disponibles y sean fácilmente accesibles y reutilizables ofrece a los gobiernos la posibilidad de interactuar con los ciudadanos según esquemas de colaboración innovadores que pueden contribuir a crear valor público. A su vez, los actores no institucionales —como los ciudadanos, el sector privado y la sociedad civil— pueden participar más eficazmente en la formulación e implementación de políticas públicas, así como en el diseño y la prestación de servicios públicos.

Aprovechar la tecnología y la innovación para organizar las ciudades más eficientemente. Dado que las poblaciones son cada vez más urbanas, los gobiernos municipales necesitan aprovechar al máximo la tecnología y la innovación en aras de organizar y gobernar las ciudades de manera más inteligente para que sean más eficientes y sostenibles y, en última instancia, lograr una mejor calidad de vida para los ciudadanos. Las ciudades inteligentes se centran en los resultados generales de políticas —como las de ahorro de energía, transporte público, salud, seguridad, movilidad, desarrollo sostenible y aumento de la capacidad para innovar en un territorio estimulando el emprendimiento y nuevas alianzas. Estos esfuerzos pueden complementarse con el desarrollo de ciudades digitales, que se centran en el uso de tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y las relaciones entre los particulares y la administración pública, y promover la creación de redes ciudadanas que permitan el intercambio de datos, información y conocimiento

El objetivo del gobierno electrónica es integrar las TICs, a los procesos de la gestión pública, con el fin de buscar la eficacia y eficiencia en los servicios que brinda al ciudadano, también es hacer que las TICs sean accesibles para los ciudadanos, mostrando que su uso es seguro y que se pueda realizar transacciones, para todo ello el gobierno deberá de conectar a la institución (interoperabilidad local) y también con las diferentes instituciones (interoperabilidad total), para conseguir eso tendrá que aprovechar toda la tecnología para que las ciudades sean mas eficientes.

2.2.1.2 Actores del gobierno electrónico y sus relaciones

Revisando a los diferentes autores sobre el Gobierno electrónico se estable remarcando que existe cuatro grandes actores en el Gobierno electrónico, *estado, ciudadanos, proveedores y trabajadores del estado*. Cada una de estas tiene una relación que describen de las siguientes formas.

Para Naser (2011p. 17) sobre la relación los actores del Gobierno electrónico estas harán que exista una gestión integrada de los servicios de la administración, para esto se desarrolla nuevas formas de intranet, integrar

sistemas, comparten base de datos, y se desarrollaran nuevos procesos transaccionales. Para que se logre efectivamente eso se tiene que reestructurar procesos, crear nuevos y eliminar algunos existentes.

2.2.1.2.1 Gobierno-Ciudadano G2C

Son aquellas iniciativas que son destinadas para brindar servicios administrativos e información a los ciudadanos a través de las tecnologías, de tal forma que esta atención se haga desde cualquier lugar y en cualquier hora, la cual eso traduce en ahorros de tiempo, dinero y flexibilidad, además de accesos a la información que publica el gobierno regularmente (Naser & Concha, 2011).

También G2C son las iniciativas que el gobierno implementa en temas relacionados a Gobierno electrónico cuyo destinatarios son los ciudadanos (Rodríguez, Lioy, & Brachetta, 2011), estas iniciativas son los portales institucionales (Kuniyoshi, 2012), que brindan información y facilitan formatos para tramites, todo ello para la mejorar la prestación de servicios públicos e intercambio de información (Cardona, 2004) . En el caso peruano la Secretaria de Gobierno Digital Antes Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática (ONGEI, 2013) ratifica esta concepción.

2.2.1.2.2 Gobierno-empresa G2B

La relación de G2B son las iniciativas que el estado hace sobre Gobierno electrónico para brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través del internet (Naser & Concha, 2011), este uso de internet estará referido o representado por portales estatales de compras, en caso de Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (Kuniyoshi, 2012), cuya finalidad es la proveeduría de bienes y servicios y el intercambio de información (Cardona, 2004). En caso de Perú la Secretaria de Gobierno Digital antes ONGEI (2013p. 28) reafirma que son todas las iniciativas de Gobierno electrónico que tiene como fin brindar a través del uso

de las TICs, servicios públicos y de la información dirigidos a empresa, es decir no solo los portales de comprar del estado, sino también de las licencias u otros trámites que el estado brindan a las empresas.

2.2.1.2.3 Gobierno-Gobierno G2G

La relación de G2G es la relación de gobierno a gobierno que responde a las necesidades de coordinación intragubernamental para la gestión de tareas administrativas como presupuesto, adquisiciones planificación entre otras (Naser & Concha, 2011), también la necesidad de coordinar de forma intergubernamental otros (Rodríguez, Lioy, & Brachetta, 2011), por ejemplo es el uso del SIAF (Kuniyoshi, 2012), entonces G2G son las relaciones que existe entre las agencias gubernamentales, correspondiente a la coordinación Inter agencias (Cardona, 2004), estas serán todas las acciones de Gobierno electrónico destinada a facilitar y general todas las relaciones tanto interna (intragubernamental) y externa (extragubernamental) (ONGEI, 2013) de cualquier entidad del estado, con tal de satisfacer las necesidades que tiene cada una de estas.

2.2.1.2.4 Gobierno a Empleado G2E

La relación G2E, son relaciones de gobierno a empleado, son aquellas iniciativas que brinda el estado o gobierno para el desarrollo de todos sus trabajadores de la administración pública, para la profesionalización atención de funcionarios y más capacitaciones (Naser & Concha, 2011), la cual tiene como finalidad de brindar servicios de desarrollo para los empleados y funcionarios (Rodríguez, Lioy, & Brachetta, 2011) las cuales deberán ser sistemas para satisfacer las necesidades de información y servicios para el personal (Kuniyoshi, 2012), en caso de Perú podemos mencionar que el objetivo principal es el de capacitar con el uso de las TIC a trabajadores de la administración pública a través de portales web, en este caso SERVIR (ONGEI, 2013)

2.2.1.3 Fases o etapas del Gobierno electrónico

2.2.1.3.1 Presencia emergente - básico

Es la fase inicial del Gobierno electrónico, en la cual se pone a disposición del ciudadano la información respecto al estado de trámites y servicios (Abadia, 2009), el país sume el compromiso de desarrollar el Gobierno electrónico pero se brinda solo información básica a través del internet o portales electrónico (Naser & Concha, 2011), comprende también poner en línea la información de los organismos del estado, leyes y servicios (ONGEI, 2013).

En esta etapa las agencias gubernamentales hacen uso de las TICs en las cuales brinda información básica a los ciudadanos a través de un portal electrónico. Algunas organizaciones presentan esa información desde su propia perspectiva, ahora se ve un cambio en donde se presenta la información desde una posición de la oferta hacia la demanda (Cardona, 2004).

2.2.1.3.2 Mejorada o ampliada – Conectividad

En esta fase la presencia en línea del país se expande, aumenta las páginas web, se provee más interacción a través de sitios web y de correo electrónico (Naser & Concha, 2011), se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno en los procesos del gobierno a través de canales de comunicación, que ofrece la posibilidad de contacto con los tomadores de decisión (Abadia, 2009), esta interacción debe ampliar las capacidades de los servicios con el uso de las TICs, de esta manera el ciudadano accederá a información crítica. (Cardona, 2004).

2.2.1.3.3 Presencia interactiva - Visibilidad

En esta fase la presencia masiva en la web de las organizaciones gubernamentales, en la cual la ciudadanía y empresas pueden realizar interacción (Naser & Concha, 2011), a través del internet mediante chats institucionales, incluido las redes sociales oficiales que tienen las entidades

públicas (ONGEI, 2013). esta fase denominada de transacción adicional aplicativos de autoservicio para que se pueda realizar trámites en línea. , estos cambios se dan por el salto tecnológico los mismos no general cambios estructurales organizacionales, ya que esta etapa corresponde a la automatización de las actividades que hacen los ciudadanos como parte del enlace entre ciudadano y organización (Cardona, 2004), este enlace complementa a la atención cara a cara que se realiza entre el gobierno y los ciudadanos y empresas. Se usa las iniciativas similares al comercio electrónico (Abadia, 2009).

2.2.1.3.4 Presencia transaccional - interoperabilidad básica

En esta fase el estado ofrece transacciones completas y seguras (Naser & Concha, 2011), estas transacciones todas en líneas: en Perú tenemos a la Sunat, SAT, Reniec, Banco de la Nación entre otros (ONGEI, 2013).

Esta fase corresponde a la transformación, cuyo salto es cultural, el reto es que se debe redefinir los servicios y de la forma de operar la administración pública, permite servicios cada vez más personalizados, la funcionabilidad de las TICs las convierte en complementos de otros canales (Cardona, 2004p. 29)

Los ciudadanos perciben los servicios a través de un paquete unificado, empieza a percibir grupos de transacciones en vez de grupos de entidades, los sitios web se adaptan a las necesidades y preferencias de los ciudadanos, se introduce políticas que reduce la interacción con el gobierno, por tal razón disminuirá la carga administrativa para el gobierno, los ciudadanos y las empresas, de esta formar el gobierno en línea(electronico) dejara de ser una iniciativa aislada para pasar a ser un servicio para el ciudadano (Abadia, 2009p. 28)

2.2.1.3.5 Integración total o conectado – interoperabilidad total

En esta etapa el ciudadano tiene acceso instantáneo a servicios de una manera integrada, no percibe fronteras en los diferentes servicios (Naser & Concha, 2011). El estado establece un nuevo patrón de relación entre ciudadano y estado, por ejemplo, la plataforma de interoperabilidad del estado PIDE (ONGEI, 2013p. 29).

El estado permite al ciudadano intervenir activamente en la definición de políticas públicas a través del ejercicio del voto, se desarrollan iniciativas de gobernanza electrónica, Gobierno electrónico y administración electrónica, todo esto desde la participación de la ciudadanía, que son expresadas por canales democráticos, que el estado ejecuta a través de la administración (Cardona, 2004ps. 29 - 30).

El ciudadano participa activamente en la toma de decisión. Para eso el gobierno crea un incentivo e incluye a los ciudadanos para que ellos realicen la construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos (e-voto, e-participación, e-consulta, e-decisión), lo que quiere decir que el estado está consiente en involucrar a la ciudadanía en un dialogo abierto (Abadia, 2009p. 29).

2.2.1.4 Dimensiones del Gobierno electrónico.

Las dimensiones que se explica en esta investigación se tomaron como modelo del autor Rodrigo Alfaro, la cual explica que existen dos dimensiones que son la infraestructura y la infoestructura la primera es la implementación de toda las tecnologías que debe tener la entidad tanto software, hardware incluido las instalaciones de redes y toda infraestructura que pondrá en servicio del ciudadano y de los trabajadores del municipio, a esta se le añade los sistemas de información que debe contar o tener las entidades del estado, la segunda explica sobre la información que es obtenida gracias a la infraestructura, las tratativas que se le da, las normatividades que se aplica para el uso, los procesos

de obtención de dicha información, la educación, cultura que tienen desde el trabajador hasta los usuarios de los sistemas.

2.2.1.4.1 *Infraestructura tecnológica.*

La infraestructura tecnológica consiste en el Hardware, sistemas, software y servicios que se usa en una organización (Laan, 2011), se considera todo lo que opere en las soluciones de Gobierno electrónico, terminales telefónicos. PDA, etc (Gil-García & Luna, 2007), se afirma que la infraestructura es todo el requerimiento que se tiene en materia de tecnología (Carrera, Rodríguez, Jara, & Herrera, 2018), que son todos los dispositivos físicos, aplicativos de software y los servicios que se requieren para poder operar y hacer que los servicios ofrecidos funcionen (Laudon & Laudon, 2012).

a. **Hardware.** Son todas las partes físicas para poder realizar actividades de entrada, procesamiento y salida, que incluye los dispositivos móviles o de bolsillo, también se refiere a los dispositivos de telecomunicación. (Laudon & Laudon, 2012)

Periféricos, Son aquellos dispositivos que se requiere para suministrar datos a la computadora y estos deán como resultado el poder visualizarlos. Los periféricos deber ser conectados mediante un bus especial a su controlador, están comunicadas entre sí por canales de comunicación que pueden ser alámbricas o inalámbricas.

- Periféricos de entrada, hardware que envía datos a un ordenador, el cual permite interactuar con él y controlarlo. Estos dispositivos de entrada son necesarios para para interactuar con el ordenador.
- Periféricos de salida. es cualquier periférico que recibe datos desde un ordenador, puede imprimir, visualizar o enviar señales que son fácilmente interpretadas por el usuario.

- Periféricos de entrada/salida. Son dispositivos los que utiliza la computadora para poder recibir y enviar información. Su función es la de almacenar o guardar de forma permanente o temporal aquello que se haga con la computadora para que pueda ser utilizado por usuarios o un sistema.
 - Periféricos de almacenamiento. Son dispositivos y soportes de almacenamiento que guardan los datos que usa la CPU una vez que han sido eliminados de la memoria principal, porque la memoria se borra cada vez que se apaga la computadora. Pueden ser internos o portátiles, como un disco duro, o extraíbles, como un CD o DVD.2, inclusive el cloud computing.
 - Periféricos de comunicación. Su función es permitir o facilitar la interacción entre dos o más computadoras, o entre una computadora y otro periférico externo a la computadora. (Módems, Concentradores (hubs), Conmutadores de red (switches), Enrutadores (routers), Comunicación inalámbrica, entre otros)
- b. **Software.**- Son un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas pre programadas, que se dedican a controlar y coordinar los componentes del hardware con el objeto de ejecutar ciertas tareas en una computadora. (Laudon & Laudon, 2012)

Software de sistema. Se le llama software de sistema o software de base a los programas que sirven para interactuar con el sistema, esos programas dan control sobre el hardware, además de dar soporte a otros programas.

Software de programación. Es el conjunto de herramientas que permiten al programador desarrollar programas informáticos, usando

diferentes alternativas y lenguajes de programación, de una manera práctica. Que puede ser básicamente editores de texto, compiladores, intérpretes, enlazadores, depuradores, entornos de desarrollo integrados, entre otros.

Software de aplicación. Es aquel programa que permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido, con especial énfasis en los negocios. Que puede ser aplicaciones para control de sistemas y automatización industrial, aplicaciones ofimáticas, software educativo, software empresarial, bases de datos, telecomunicaciones, (por ejemplo internet y toda su infraestructura lógica), videojuegos, software médico, software de cálculo numérico y simbólico, software de diseño asistido, software de control numérico .

c. Sistemas de información.

Es el conjunto de componentes que se encuentran interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisión (Laudon & Laudon, 2012), todos estos componen varios sistemas y/o subsistemas (Dominguez, 2012), dentro de estos componentes permiten la transformación de datos en información y conocimiento. Los componentes interconectados son personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información, las personas son las que utilizan estos sistemas de información para la comunicación a través del hardware, estas tendrán instrucciones y procedimientos lógicos, a través de canales de comunicación que son las redes y datos almacenados (O'Brien & Marakas, 2006).

Objetivos de los sistemas de información

Enumeraremos algunos objetivos que nos permite al tener un sistema de información.

- Automatización de procesos operativos.
- Brindar información para que se pueda apoyar en ella la toma de decisiones.
- Lograr ventajas competitivas a través de su implementación y uso de los sistemas de información.

Tipos de sistemas de información gerencial. La tipología que utilizaremos será la clasificación que usa Guevara de acuerdo a los objetivos que tiene la organización. (Guevara, y otros, 2004)

Sistemas de información para automatización de procesos operativos. Son aquellos sistemas que se dedican a realizar automatización en procesos operativos.

Las características de estos sistemas de información son: lograr ahorros por la automatización que se da, utilizan cantidad de datos de entrada para generar información importante para la toma de decisión, llegan a ser los primeros en ser implantados en las organizaciones.

Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS Transaction Processing System) Son sistemas que se encargan de registrar y procesar datos que resultan de transacciones y de la automatización de tareas y proceso operativos.

Sistemas de información para apoyo a las decisiones. Son sistemas que proporcionan información para el apoyo en la toma de decisiones a la organización.

Las características de estos sistemas son: se introducen después de los TPS, es un sistema que no es diseñada para ahorrar mano de obra así su implementación no se justifica económicamente, la información que se obtiene sirve para mandos intermedios y la alta administración en el proceso de la toma de decisión.

Sistemas de información Administrativa (MIS, Management Information System) Son aquellas formas de apoyo gerencial, la cual consiste en la revisión de una variedad de informes y de presentaciones hacia la gerencia. Estos sistemas se encargan de recolectar información de los sistemas transacciones, de todas las operaciones internas.

Sistemas de soporte a la toma de decisiones(DSS, Decision Support System) Este tipo de sistemas combinan datos y modelos analíticos avanzados, brinda a los directivos las capacidades analíticas de elaboración de modelos de simulación.

Sistema para la toma de decisión en grupos (GDSS, Group Decision Support System) Sistemas que tiene como tarea principal apoyar la toma de decisiones en grupo. Son sistemas que permite el trabajo con los mismos archivos en el mismo lugar y al mismo tiempo.

Sistemas de apoyo a ejecutivos(EIS, Executive Information System) Son sistemas adaptados a las necesidades estratégicas de la alta gerencia, su meta consiste en dar acceso inmediato y rápido de una manera fácil a información selectiva que son fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos.

Sistemas de expertos de soporte a la toma de decisiones(EDSS, Expert Decisión Support System) Sistemas que realizan funciones que normalmente lo realizarían la inteligencia humana.

Sistemas de información para ventaja competitiva Son sistemas que logran ventajas competitivas a través de su implementación y el uso que se le da.

La principal característica de este tipo de sistemas es que con el uso e implementación se debe lograr tener ventajas que la competencia no cuente, ventajas como costos, servicios diferenciados de los proveedores y hacia los clientes.

Sistemas estratégicos Son sistemas que usan la tecnología para lograr las ventajas competitivas.

d. Comunicación - internet – intranet - extranet

El resumen del libro del internet como medio de comunicación, en donde la idea principal es que internet es la herramienta que sirve para la comunicación, ya que es un puente entre los participantes ya que sirve para el acto comunicativo, este puente servirá para el intercambio de la información simbólica(byte), esto implica la transaccionalidad que existe entre emisor y receptor, y estos comunicados a través de diversos dispositivos sociotécnicos que ayudara a la comunicación tanto en alcance como en tiempo. (Perez Salazar, 2012)

- Internet. Que son un conjunto de redes interconectadas que utilizan una familia de protocolos TCP/IP, de alcance mundial.
- Intranet. Es la red informática de una organización que cumple los protocolos de internet, la cual es de uso privado para personal de la organización.
- Extranet. Es también una red privada que utiliza los protocolos del internet para la interacciones con proveedores, clientes, socios o grupos de interés.

2.2.1.4.2 *Infoestructura informacional.*

En la actualidad desde la década de los 70 y 80s con la gran explosión tecnológica ha permitido el intercambio de la información, en tal sentido los que tengan el conocimiento e información puede utilizarla en favor de ella. De lo dicho rescata que la riqueza ya no se genera por el capital si no por el conocimiento, la explotación de este conocimiento hará que se genere ventajas competitivas sostenible (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

Entones infoestructura es sacarle todo el rendimiento de la infraestructura (Fundacion Telefonica, 2007) , se debe de considerar los elementos culturales que se asocian a las experiencias de los gobiernos en temas asociados de Gobierno electrónico (Carrera, Rodriguez, Jara, & Herrera, 2018), la cual es un sistema usuario-tecnología que permite a las organizaciones el uso inteligentes de la información y de las TICs, la cual necesita la capacitación de los usuarios para esos proceso de interacción (Paez & Castañeda, 2007). De todo lo anterior podemos definir que la infoestructura son las normas leyes que el estado pone para el aprovechamiento de los datos que se tiene, para que se convierta en información, para ello se debe educar a las personas, hacer cambios culturales en la población.

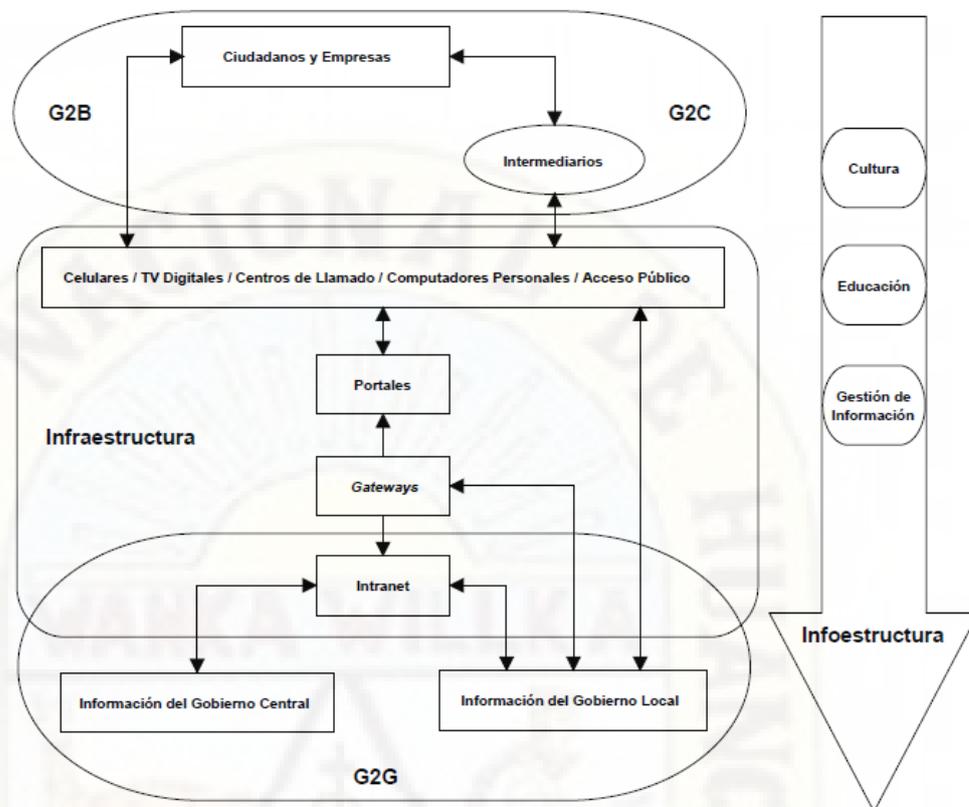


Figura 1 Modelo de Gobierno electrónico (Alfaro & Otros) (2005)

Cultura.- Al hablar de cultura debemos hablar de la resistencia que hay al cambio de las nuevas formas de uso de tecnologías de la comunicación en una entidad surge, desde el miedo a perder el trabajo por la falta de preparación, el estar acostumbrado a realizar una labor de forma diferente a la que uno está acostumbrado. Son las barreras culturales que se encuentra dentro de una organización, pero para hacer ese cambio no se debe usar la represión si no la motivación a través de incentivos monetarios u otro que considere adecuado (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

Para Cornella es la necesidad que tiene un país respecto a la cultura informática (1999), para la plataforma virtual cubana Ecured.cu son todas aquellas habilidades básicas que se debe poseer para la utilización a la informática, cuya utilización será

en buscar procesar y presentar eficientemente esta información, mediante el uso adecuado de hardware y software en las áreas de aplicación en áreas para los intereses que corresponda (Delfos, 2011).

El uso de los medios digitales no es una opción es una realidad, estamos viviendo una época muy conectada, por eso se advierte que se hace más uso de las TICs y del internet como principal medio para intercambio de información, se abre un abanico de nuevas tecnologías en la cual se debe acompañar para que sea un buen proceso, a todo este cambio cultural que se viene dando (Ford, 2019).

Como parte cultural se requiere un sistema científico-tecnológico para que las personas aprovechen las capacidades creativas y sea transformados en nuevos productos y servicios para los mercados, como existe gran bombardeo de información es necesario brindar herramientas a los ciudadanos para que ellos puedan desarrollar y transformar esa información en riquezas (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

También se requiere de una base de contenidos que haga que las actividades sean fáciles para los ciudadanos y las organizaciones, esto es el acceso a la información que generan los organismos públicos. Al realizar esta acción se estimula la transparencia y que se disponga de buena información para los ciudadanos y las empresas (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

Educación. - Es la disciplina que estudia el uso, efectos consecuencias de las TICs, que contribuye a que el aprendizaje sea más significativo y creativos. Teniendo en cuenta que la computadora es una herramienta de trabajo que debe ayudar a potenciar las habilidades intelectuales de los alumnos en cuanto a resolución de problemas en forma creativa (Defos, Informática Educativa, 2010).

Hoy en la actualidad el conocimiento se convierte en la clave de la competitividad, personal empresarial y nacional. Un país debe contar con capital humano bien formado, el cual otorgara al país ventaja sobre los otros que no lo tengan, esas capacidades ayudaran a las personas a superar retos con imaginación, creatividad e innovación. Por eso la educación debe ser considerada como un respaldo frente a los mercados globales (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005). Esta educación dependerá del estado y serán las escuelas y universidades las responsables en desarrollar habilidades informacionales (Cornella, 1999). Esta participación del estado en la educación será también una parte de democratizar el uso de las TICs en toda la población, y el estado es parte fundamental de llevar a cabo esta educación, un punto importante de resaltar en el tema educativo salta hoy con el brote de la epidemia del virus del COVID19, en la cual ha desnudado las falencias del sistema educativo y de los sistemas de salud de la cual debemos la implementación de plataformas virtuales para alumno docente en la educación básica regular y la educación superior, tanto pública y privada (Urge infraestructura e infoestructura en el sector educativo).

Gestión de la Información.- Es un conjunto de procesos por las cuales se controla el ciclo de vida de la información desde la obtención hasta su disposición final (Universidad de Ciencias Médicas, 2017), esta información es para ser usada en el desarrollo y éxito de la organización (Defos, 2019).

Cuando se habla de gestión de información se refiere a las normas y leyes que da el estado para poder recolectar datos y la forma como procesarla, esa forma será crear el marco normativo de uso de sistemas de información, en nuestra patria se es la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658, el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública Decreto Supremo N° 123-2018-pcm.

Este sistema legal debe responder los retos que impone el cambio el desarrollo de las tecnologías a través de un respaldo legislativo, estas normas legales deben de permitir sacar provecho al máximo de la información y las tecnologías (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

El estado también debe crear un entorno en donde se permita el crecimiento y desarrollo de los emprendedores relacionados a la información tecnológica de esta forma estas se convierten en centrales de sociedades de la información (Alfaro, Bustos, González, & Loroño, 2005).

2.2.1.5 Herramientas esenciales para el e-gob

2.2.1.5.1 Cloud computing

Llamada también computación en la nube, es ofrecer servicios de computación a través del internet, este servicio brinda servicios de software solo bastara tener un pc, smarthphone, portátil u otro similar con acceso a internet y un navegador o un app. La información se almacena en servidores de internet y es enviada al cliente a través del internet, esto es posible porque las memorias de los equipos son amplias. El Cloud computing es un nuevo modelo de negocio que permite al usuario la forma rápida de acceso a un catálogo de servicios estandarización y responde a la necesidad del usuario, la cual se paga solo por el consumo efectuado. El sector público está apoyando sus proyectos ties a través del Cloud Computing , nace un nuevo concepto llamado G-Cloud, referido a la nube del sector público. En este entorno el Gobierno electrónico puede implementar aplicaciones sin la necesidad de contar con instalaciones que puedan originar costos (Naser & Concha, 2011p. 22), un ejemplo en el Perú es el uso del WEB siaf, que anteriormente era una aplicación domestica que requería de un servidor local, en la actualidad se puede usar en cualquier lugar, en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todos los días del año.

2.2.1.5.2 Mobile computing

En la actualidad la sociedad está aún más conectada por la red móvil ya que tiene una gran conectividad a gran velocidad, y los individuos y organizaciones empiezan a descubrir el potencial que tiene los aparatos móviles conectados al internet en términos de convergencia, ubicuidad y productividad. (Rodríguez, Lioy, & Brachetta, 2011, p.63)

2.2.1.5.3 Firma digital

Es la utilización de una técnica de criptografía asimétrica, asociada a una clave privada y pública (Art. 3º Ley 27269), también es cualquier símbolo que se basan en medios electrónicos con la intención de vincularse a un documento cumpliendo las funciones características de una firma manuscrita (Art. 1º Ley 27269) (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, 2012, p.41).

2.2.1.5.4 Timbre digital o certificado digital

Es una marca o sello con información codificada, en documentos emitidos electrónicamente e impresos, tiene por objeto darle a estos documentos la misma validez que los con sello y firma. El timbre digital permite asegurar que el documento impreso es autorización y el texto corresponde al original (Rodríguez, Lioy, & Brachetta, 2011, p.69).

2.2.1.5.5 Interoperabilidad

La interoperabilidad es donde dos o más sistemas o componentes intercambian información para analizar y utilizarla. Esta acción contempla aspectos técnicos para la interconexión, mediante la definición de estándares de estructuras de datos y protocolos, para la presentación, recojo intercambio, proceso y transporte de datos (Curioso & Espinoza-Portilla, 2015)

2.2.1.5.6 Sistemas de información

Un sistema de información brinda información a todos los subsistemas en una organización, están integrados a una variedad de elementos que se interrelacionan entre si, para apoyar a las actividades de la organización (Dominguez, 2012).

2.2.1.5.7 Redes informáticas

Las redes informáticas es tener dos o mas computadoras conectadas entre si, a través de una tarjeta de interfaz(NIC), que están conectadas a través de un cable de un cable o de forma inalámbrica o señales de radio, que estas están administradas a través de los sistemas operativos de red(NOS), adicionalmente para lograr estas redes se usan, hubs, swichs, enrutadores, entre otros (Laudon & Laudon, 2012).

En una compañía pequeña o un domicilio no necesitamos el uso de internet solo la interconexión, pero mientras mas grande es una compañía se requiere de conexiones a través del internet, esta interconexión será a través de redes LAN y VLAN (Laudon & Laudon, 2012).

2.2.1.5.8 Transmisión de datos

La trasmisión de datos es la transferencia de(bites) por un canal o medio de transmisión física (cables trenzados, cable coaxial, fibra óptica) e inalámbrica (Wifi, microondas, entre otros), de los cuales cada uno tiene su propia forma de velocidad, todo eso depende del hardware y software (Laudon & Laudon, 2012)

2.2.1.5.9 Internet

El internet es el sistema de comunicación mas grande en el mundo, que funciona gracias a la implementación de cliente/servidor, que vincula a millones de redes individuales en el mundo. (Laudon & Laudon, 2012) .

2.2.2 Gestión Administrativa

Es la capacidad de la organización para alcanzar y evaluar propósitos con los recursos adecuados y disponibles, para lo cual se debe coordinar todos los recursos que ayudara en conseguir los objetivos trazados (Garcia Gomez, 2014, p. 23), para alcanzar objetivos debemos proveer los recursos financieros físicos logísticos y humanos que son necesarios para la prestación de algún servicio (Ministerio de Educacion Nacional Republica de Colombia, 2008, p. 36).

Todas las organizaciones ya sea por norma o por su forma de ser, requiere cumplir procesos, la gestión administrativa es la encargada de que estos procesos se realicen de manera eficaz y eficiente. Estos procesos deben de cumplir premisas como ser **oportuno** es decir donde no se produzcan demoras, **minimizar costos** al buscar simplificación en procesos y la utilidad de la información que se da y **procesos rigurosos y seguros** tanto en la información como en el contenido de los datos. Dichos procesos deben estar estandarizados ya que son procesos diarios y mientras más estandarizados están reducirán los costos en términos de tiempos y económicos. (Caldas, Carrion, & Heras, 2017, p.242) .

Todo esto nos indica que la gestión administrativa es la capacidad de las organizaciones para definir, dar el cumplimiento y revisar los planes. Permite a la organización a ser eficiente y eficaz. La gestión administrativa busca utilizar todos los recursos para que la organización alcance todos sus objetivos, a través del uso adecuado de sus recursos.

2.2.2.1 Proceso de la Gestión Administrativa

El proceso es cualquier fenómeno que cambia continuamente en el tiempo, que tiene continuidad y consecuencia, eso implica que los acontecimientos y sus relaciones son dinámicos y siempre está en evolución y cambio constante. A todas estas estrategias de acción que permite ser eficaz se llama proceso administrativo que debe ser la planeación dirección y el control, estas consideradas juntas, pero por separado cada una de ellas son las funciones administrativas (Chivaneato, 2001, p. 132-133).

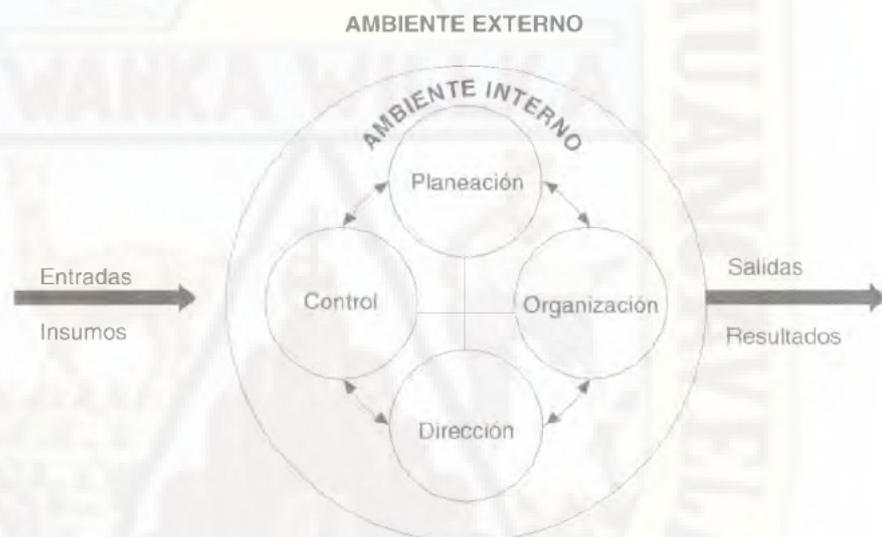


Figura 2 Proceso de Planeamiento Administrativo I. Chiavenato (2001)

El proceso administrativo sirve como medio para integrar las actividades del plan estratégico. Después de la definición de los objetivos se debe definir las estrategias con las cuales se va desarrollar, realizando un diagnóstico del entorno, las acciones que se debe hacer, que personal se requiere. En la administración de la acción empresarial entra el proceso administrativo para planear, organizar, dirigir y controlar en todos sus niveles de actuación, es decir cada nivel de la institución tiene un papel importante y

una acción diferente en la puesta en marcha de la estrategia, es decir el nivel institucional, intermedio y operacional (Chivaneato, 2001).

Tabla 1

Proceso administrativo en los diversos niveles de la empresa

| Niveles de actuación | Planeación | Organización | Dirección | Control |
|----------------------|--|--|---|--|
| Institucional | Determinación de objetivos y planeación de la estrategia | Diseño de la estructura organizacional | Política, directrices y conducción del personal | Controles globales y evaluación del desempeño empresarial |
| Intermedio | Planeación táctica y asignación de recursos | Estructura de órganos y cargos. Rutinas y procedimientos | Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo | Controles departamentales y evaluación del desempeño departamental |
| Operacional | Planes operacionales | Métodos y procesos de trabajo y de operación | Dirección, supervisión y motivación del personal | Controles individuales y evaluación del desempeño individual |

Datos obtenidos de libro de Chiavenato (2001)

El proceso administrativo es una metodología para la aplicación de la administración, indispensable para aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas, permite al administrador manejar eficazmente la organización. ¿Consiste estudiar la administración como un proceso integrado de varias etapas, cada etapa responde a seis preguntas fundamentales Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración. El principio de la unidad temporal significa que se están desarrollando una o varias fases, etapas o funciones ya sea separado o en simultaneo, dichas etapas conforman

el proceso administrativo (Münch, 2007, p.36). define el proceso *administrativo*

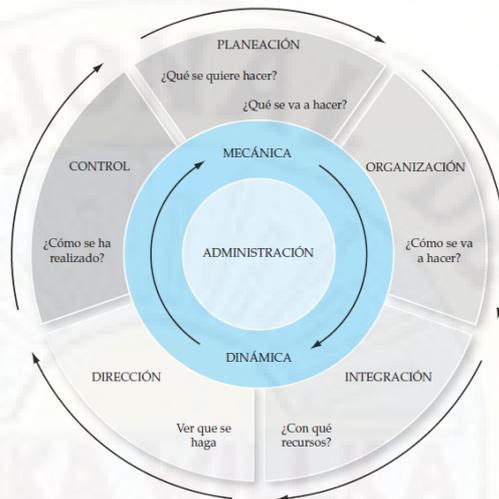


Figura 3 Proceso administrativo Münch (2007)

Hay que remarcar que las funciones administrativas no son exclusivas de la dirección estratégica, de lo contrario están en todos los niveles organizacionales, ya que en cada nivel hay un conjunto de funciones que ejecutar en los niveles organizacionales. Estas funciones que son inherentes a la administración son la planeación, organización, dirección y control, los niveles directivos se dedican mayor tiempo de la planeación y la organización, en los otros dos niveles demandan más tiempo para la dirección, seguidamente del control, (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, p.46)

De toda esta información podemos afirmar que el proceso administrativo o funciones administrativas son parte del proceso administrativo, etapas que todas las organizaciones la cumplen, ya sea

independientemente o en forma conjunta, de esta manera será eficiente y eficaz la administración en una organización.

Para parte del estudio tomaremos como funciones de la administración y parte del proceso administrativo a la planeación, organización, dirección y el control.

De esta manera ahora en las líneas siguientes se describe cada uno de los procesos.

2.2.2.1.1 Planeación

Es la función que comienza todo el ciclo, consiste en determinar las bases que guiarán a la acción futura. En esta fase se determina los objetivos, las cosas del futuro que se desea alcanzar, lineamientos y acciones que se deben seguir para conseguir lo planeado. Esta planificación atravesará todos los niveles de la organización, por ello se planifica sobre realidades diferentes, estos planes pueden estar relacionados a la sucesión de actividades en el tiempo, referirse al comportamiento esperado o pueden establecerse en relación a la asignación de fondos (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, p.44).

Es tomar decisiones anticipadas de lo que se debe hacer antes de que esto ocurra, es decir simular el futuro esperando, estableciendo los cursos de acción que se debe seguir y los medios adecuados para conseguir los objetivos (Robbins & Coulter, 2005, p.148), para seguir el curso de acción se debe definir las metas, estrategias generales y trazar planes exhaustivos que se han de integrar y coordinar el trabajo en la organización, estos planes se ocupan de los fines como de los medios, es decir lo que hay que hacer con el cómo hacerlo (Robbins & Coulter, 2005, p.189).

La planeación presenta los tres pasos que son la fijación de objetivos, definición de políticas, establecimiento de programas y designación de presupuestos (Candelas, y otros, 2012, p.31), esta fijación del rumbo a donde se dirige la organización, para minimizar riesgos se tiene que hacer el análisis del

entorno y definir estrategias, la cual nos ayudara a lograr la visión y misión organizacional con la probabilidad alta de éxito (Münch, 2010, p.41).

La planeación es la primera etapa del proceso administrativo el cual encamina lo que va hacer determinando la visión y misión de una organización. En la cual se determina los objetivos, estrategias, programas y presupuesto de una organización cualesquiera que fuese, para que toda la planeación funcione se debe de analizar el entorno de la organización.

a) Importancia de la planeación

La planeación es importante porque permite minimizar riesgos, aquí se anota algunas ventajas de la planeación (Münch, 2007, p.41).

La planeación encamina los esfuerzos y aprovecha mejor los recursos, reducen los niveles de incertidumbre, crea un sistema racional para la toma de decisión, reduce los riesgos y aprovecha las oportunidades, se define el rumbo de la empresa, es base principal para efectuar el control, la motivación se eleva y se optimizan los recursos (Münch, 2007),

b) Etapas de la Planeación

Son los siguientes: definición de objetivos, análisis del entorno, desarrollar sobre condiciones futuras, identificación de medios para alcanzar objetivos y la implementación de planes de acción (Chiavenato, 2006, p.146), existen tres formas de planeación:

La **planeación estratégica**, es la planeación que afecta a toda la empresa, de tiempos largos, lo desarrolla el nivel institucional de la organización, determina los objetivos empresariales, hace un análisis interno y externo, formula y elige estrategias empresariales y la elaboración de la planeación estratégica y la implementación mediante planes tácticos y operacionales (Chivaneato, 2001, p.149).

Cada uno de los siguientes elementos forman parte de una planeación estratégica la filosofía, credo, valores, compromiso, visión, misión, objetivos estratégicos, políticas estratégicas, programa, y presupuestos (Münch, 2007, p. 42-43).



Figura 4 Elementos de la planeación estratégica tomada (Münch, 2007)

La **planeación táctica**, es la etapa donde se determinan con antelación que se debe hacer que objetivos se debe alcanzar, brinda condiciones empresa se organice a partir de la realidad actual y de la que se espera. Esta planeación son presuposiciones del futuro, pero estas deben ser explícitas y objetivas para que los asuntos inmediatos no sean confusos. En este sentido existen las fases de este proceso decisorio que son Fases del proceso decisorio: definición y diagnóstico del problema, búsqueda de soluciones alternativas más promisorias, análisis y comparación de estas alternativas de solución y la selección y elección de la mejor alternativa como plan de acción,. (Chivaneato, 2001, p. 175)

La planeación operacional, referida al que hacer y cómo hacer las tareas y operaciones realizadas en el nivel operacional(actividades). La planeación operacional orientada a la optimización y maximización de los resultados, mientras la planeación táctica se orienta hacia los resultados satisfactorios. Los planes operacionales son diversificados, pero podemos agruparlos en cuatro: planes metodológicos o procedimentales, planes presupuestales, planes programáticos o temporales y planes de comportamientos o reglamentarios (Chivaneato, 2001, p. 185 -186).

Según Candelas pone a la planeación las siguientes etapas:

- **Objetivos** Son declaraciones generales que describen los resultados que la empresa u organización espera (Candelas, y otros, 2012, p.199)
- **Políticas:** Son lineamientos generales que se siguen para tomar decisiones y emprender la acción (Candelas, y otros, 2012, p.209)

- Programas: Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción. Habitualmente se apoyan en presupuestos (Candelas, y otros, 2012, p.211)
- Procedimientos: Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades a seguir en la realización de un trabajo repetitivo. Para que cumplan con su finalidad, deben desarrollarse siguiendo los objetivos y políticas de la organización; y, después de su implantación, deberán actualizarse mediante controles (Candelas, y otros, 2012, p.213).
- Presupuesto: Los presupuestos son los planes de una organización, expresados en términos monetarios por un periodo determinado, donde se manifiesta la obtención y aplicación de sus recursos de la organización (Candelas, y otros, 2012, p.216) .
- Proyectos: Son estudios sobre la viabilidad y rentabilidad de una inversión nueva. De acuerdo con la ISO 9000, el proyecto es un proceso único que consiste en una serie de actividades coordinadas y controladas, con fechas de inicio y terminación, que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo, con base en ciertos requisitos específicos, limitaciones en tiempo, costo y recursos (Candelas, y otros, 2012, p.219).
-

2.2.2.1.2 Organización

La organización es una actividad básica de la administración, sirve para agrupar personas y estructurar todos los recursos organizacionales. Esta etapa depende de la planeación, la dirección y el control, constituye e, encadenamiento e interrelación de toda la función administrativa (Chivaneato, 2001, p.202)

Tabla 2

la organización de la acción empresarial en los tres niveles

| Niveles | Organización | Contenido |
|---------------|-----------------|--|
| Institucional | Diseño | Superestructura de la empresa. |
| | organizacional | Formato organizacional y procesos de comportamiento. |
| Intermedio | Diseño | Agrupación de unidades en |
| | departamental | subsistemas, como departamentos o divisiones. |
| Operacional | Diseño de | Estructura de las posiciones y las |
| | cargos y tareas | actividades en los cargos. |

Datos obtenidos de libro de Chiavenato (2001)

La organización significa el acto de organizar estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados en el desarrollo (Chiavenato, 2006, p.175), también se determina las funciones y responsabilidades, establecimiento de métodos y formas de simplificar las labores (Münch, 2007).

Al realizar el diseño se tiene en cuenta las jerarquías y niveles de autoridad, de acuerdo al objetivo de la organización, es decir identifican clasifican, y agrupan las actividades necesarias para el cumplimiento de los propósitos, se determinan las relaciones horizontales y verticales (Candelas, y otros, 2012).

a. Importancia de organización

Suministra métodos para que las actividades se desempeñen eficientemente, reduce costos, reduce duplicidad de tareas (Münch, 2007, p.45)

b. Etapas de la organización

División del trabajo. - Que consiste en agrupar actividades en estructuras lógicas (Chiavenato, 2006, p.148), con el fin de separar y delimitar las actividades para realizar un trabajo con mayor eficiencia, esta división de trabajo promueve la especialización e implica los siguientes pasos: jerarquización departamentalización y descripción de funciones (2007, p. 46-47).

Coordinación. Designar personas que ejecuten la división de trabajo, se asigna los recursos y se coordinan actividades (Chiavenato, 2006, p.148), que se refleja en la armonización y sincronización de los esfuerzos para realizar eficientemente

una labor, todo esto se debe de ser muy coordinados para lograr que las funciones y resultados se sincronicen (Münch, 2007, p. 46-47).

2.2.2.1.3 Dirección

En esta fase se tiene como responsabilidad de dirigir al personal para el logro de los objetivos, a través de la ejecución de los planes, el liderazgo y la motivación. Los propósitos de esta fase son tener una comunicación con y entre el personal, utilizar el liderazgo para un resultado eficiente en la productividad, a partir de la motivación y el reconocimiento personal, al hacer una buena implementación de los programas se conseguirán buenos resultados, ejecutar de forma eficiente lo que se trazó en la planeación y organización (Candelas, y otros, 2012, p. 271 -276).

Esta etapa es la puesta en acción y dinamización de la organización, tiene que ver mucho con los recursos humanos, desde ver la disponibilidad de estos, la asignación a sus cargos y funciones, se requiere de guía motivación y ser entrenados para que los resultados sean los esperados (Chiavenato, 2006, p.149). Será entonces esta etapa la ejecución de las fases del proceso administrativo realizando una buena condición y designación de los recursos humanos y materiales, para el logro de la visión y misión (Münch, 2007).

a. Importancia del proceso de dirección

Es la etapa donde se ejecutan todas las etapas del proceso administrativo, la adecuada dirección hará depender el éxito que tenga cualquier organización, no se debe confundir administrar con dirigir, la dirección se aplicará en todas estas etapas del proceso administrativo (Münch, 2007, p.50).

b. Etapas del proceso de la dirección

Podemos observar los siguientes elementos válidos para nuestro trabajo.



Figura 5 etapas de la dirección. Münch (2007)

Toma de Decisión, Es un proceso sistemático y racional en la cual se realiza un proceso de selección de varios cursos de acción el mejor (Münch, 2007, p.51). En primera instancia tendrá que ver con la integración que será la selección de las personas idóneas, que serán quienes ponga en marcha lo que se hizo en la planeación (Candelas, y otros, 2012, p.273).

La **comunicación**, Es el proceso en la cual se transmite y recibe información (Münch, 2007, p.51) en un grupo social (Candelas, y otros, 2012).

La **motivación**, Es la forma de conducir impulsar la acción, este papel lo cumplirá el gerente, la cual buscará con esta acción que la organización sea mas productiva (Münch, 2007, p.51), toda la acción realizar esta encaminada a lograr los objetivos (Candelas, y otros, 2012, p.273) .

El **liderazgo**, Son las cualidades y técnicas que el gerente tiene para dirigir a sus subordinados (Münch, 2007, p.51), como parte del liderazgo también debe de supervisar y guiar, para que haya un buen cumplimiento de lo programado (Candelas, y otros, 2012, p.273).

2.2.2.1.4 Control

El proceso de control consiste en la supervisión a todos los niveles mediante mecanismos de evaluación a lo que se ha realizado desde la planeación dirección y organización, se debe aplicar en personas y actividades y pueden ser antes durante y después de que se realice una actividad (Candelas, y otros, 2012, p.298), lo esencial es comprobar si la actividad que se controla consigue o no el resultado esperados (Chiavenato, 2006, p.151), el resultados nos ayudara a reiniciar el proceso administrativo, de acuerdo a los resultados de

la calidad y eficiencia. Al final se busca el autocontrol y la autodirección (Münch, 2007, p.56).

a. Importancia del control

Lo importante de este proceso es que nos permite introducir medidas correctivas en las actividades, proporciona información de cómo encuentran los planes, conoce las causas que producen las desviaciones (Candelas, y otros, 2012, p.300), sirve también para comprobar la efectividad de la gestión, garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos, sirve como fundamento para el proceso de planeamiento (Münch, 2010, p.125).

b. Etapas del control

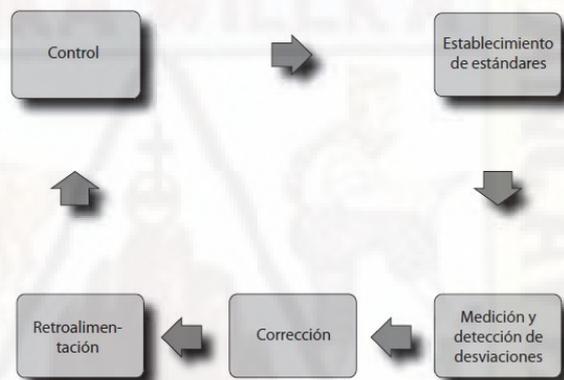


Figura 6 Etapas del control Münch (2007)

Para Candelas (2006, p.304) las etapas del Control.

Establecimiento de estándares e Indicadores. Se realizar en función a los objetos o metas que se trazan en la planeación, si están claros si son exactas si es útil y si tiene fecha límite, será un buen control (Chiavenato, 2006, p.304), para esta revisión se establecen indicadores o alguna otra forma de medición de resultados (Münch, 2010, p.126).

Medición de resultados. Es comparar el proceso y los resultados que se obtiene con los estándares si sale como se esperaba todo está bien (Chiavenato, 2006, p.304), para llevar estas función se utilizan los sistemas de información, por eso esta medición va depender de su

fiabilidad, la que dependerá de si es oportuna, confiable y fluida (Münch, 2010, p.126).

Corrección. Si al hacer la medición el resultado no cumple con los estándares, se deben tomar medidas de corrección (Chiavenato, 2006, p.304), para iniciar la acción de corrección se debe determinar si la desviación es causa o síntoma (Münch, 2010, p.126).

Retroalimentación. Momento en que se realiza el ajuste para poder encaminar las actividades del sistema administrativo (Chiavenato, 2006, p.304), de la calidad de la información va depender la rapidez con que se dé retroalimentación al sistema.

c. Técnicas de Control

Las técnicas de control que se recomienda usar son las técnicas de control de los sistemas de información, graficas-diagramas, estudios de métodos, metódicos cuantitativos, control interno y los indicadores (Münch, 2007).

Sistema de información. - Son aquellos medios a través de los cuales se procesan datos e informes relativos del funcionamiento de todas o alguna o una de las actividades de las organizaciones. Estos sistemas deben de implementarse de acuerdo a las particularidades y requerimiento de la organización, también de acuerdo al costo y beneficio, este sistema de información debe ser confiable, oportuno, validado amigable y de fácil manejo (Münch, 2010).

2.2.3 Definición de términos

Administración Electrónica. – Es usar las TIC, en la administración del sector público, la cual es la implementación de los procesos tradicionales y mecánicos, en procesos electrónicos con la finalidad de la reducción del uso de papeles, y la otra poder realizar un intercambio de información a través de la vía electrónica con ciudadanos, empresa y proveedores. La administración electrónica ayuda en mejorar los procesos y poder así simplificar los procesos que tiene la organización.

Brecha Digital: Es la diferencia socioeconómica entre aquellos individuos y comunidades que tienen acceso a Internet, y aquellas que no.

Certificado digital, los certificados digitales son documentos que están firmados electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que están vinculados unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

Cloud Computing: Es aquella forma de almacenamiento que se encuentra en servidores de internet y se envía a cachés temporales de cliente, lo que incluye equipos de personales, pc, smartphone, portátiles, entre otros.

Convergencia: Se conoce como convergencia a la forma de acceder a distintos servicios mediante un mismo dispositivo. (Pérez & María, 2018).

Dato: Es la representación de un hecho, que puede ser de forma gráfica, textual, numérica, sonido, video de manera adecuada para ser tratamiento por un ordenador o Computadora.

E-Democracia, manifestación democrática a través del uso de las TICs.

Electrónico, Es la union de dos partes léxicas: electrón que se traduce como “ámbar” y el sufijo - iko que viene a significar “relativo a”, será entonces el análisis de los electrones y a la aplicación de sus principios en diferentes contextos. Entonces lo electrónico está referido a aquello que está vinculado al electron, que es parte esencial del átomo.

Estado de documento, Es la situación de trámite en la cual se encuentra el documento.

e-Participación .- (Naciones Unidas, S;N) Participación electrónica es acerca de cómo fomentar la participación cívica y la gobernanza participativa abierta a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). La creciente evidencia apunta a la rápida expansión de la Participación electrónica como herramienta para la participación y la colaboración fortalecida entre los gobiernos y los ciudadanos. Su objetivo es mejorar el acceso a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación en la formulación de políticas, tanto para el empoderamiento de los ciudadanos como para el beneficio de la sociedad en su conjunto.

e-Valor, es el indicador de desempeño que de acuerdo a Esteves (2005) servirá para clasificar a las municipalidades evaluadas de acuerdo a su grado de desempeño electrónico.

e- Voto.- Según la (ONPE, 2017) El voto electrónico es una forma de votación que utiliza medios electrónicos para automatizar los procesos de la jornada electoral, ofreciendo al país una solución tecnológica, segura, accesible y confiable.

Gestión, Viene a ser la acción y efecto de gestionar, poder administrar, y hacer actividades que vayan a realizar el logro de un asunto ya sea público o privado.

Gobernanza Electrónica.- (Cardona, 2004) Es el “proceso mediante el cual las instituciones, organizaciones y los ciudadanos se guían ellos mismos. La gobernanza electrónica por lo tanto, corresponde a todas aquellas iniciativas que ponen énfasis en la interacción entre ciudadanos, agencias gubernamentales y representantes públicos”, para participar en el devenir de las comunidades a través de medios electrónicos.

Gobierno Abierto: Es una nueva forma de comunicación permanente y transparente entre el gobierno y los ciudadanos, bidireccional, a través de la cual, se logra su participación concreta respecto de los procesos de decisión, en materia de colaboración y control de la gestión.

Gobierno electrónico, consiste en el uso de las TIC y el conocimiento en los procesos del gobierno, así como en la forma de entregar los productos y servicios del Estado realiza tanto a los ciudadanos como a la empresa privada e interesados.

Gobierno Móvil: Es la utilización de todo tipo de servicios, aplicaciones y adelantos móvil e inalámbrica (wireless), para poder dar beneficios a las instancias del e-gob, incluyendo ciudadanos, negocios y unidades de gobierno.

Información: Es la comunicación o adquirir conocimientos que permitan ampliar los que uno posee sobre una determinada materia. Es el conjunto de datos procesados, analizados y/o transformados, con el fin de que este pueda ser utilizado en la toma de decisión.

Informática: Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores o computadoras.

Innovación: Es el proceso que realiza a la implantación de un producto o procedimiento nuevo (ya sea este tecnológico, organizacional o de difusión).

Interacción, Es la comunicación bidireccional (G2C, G2B).

Internet. - El internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas en todo el mundo, por lo que podría definir como una red global en la que para poder estar conectados se requiere el uso de protocolos tcp/ip

Intranet. – Es una red que esta diseñan exclusivamente para usuarios internos, se puede usar el internet pero el acceso a estas redes siempre será de forma privada, a sido diseñada exclusivamente para poder aumentar la producción y productividad al compartir recursos dentro de la organización, estos recursos pueden ser desde lo informacional hasta el tecnologico.

Las TICs (Tecnologías de la información y de la comunicación), Es la tecnologías que se emplea para la gestión y la transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permitirán la creación, modificación, almacenaje, administración, protección y recuperación de esa información.

Municipalidad. – Es una entidad de la forma de organización territorial del Estado, es un canal que sirve a los vecinos en la participación de los asuntos públicos, en donde se gestión con autonomía los intereses de la comunidad. Los elementos conformantes de la municipalidad son el territorio, la población y organización.

Pagos por red, es la forma de pago en la cual se realizan de forma electrónica o en línea a través de internet.

Participación ciudadana, Son el conjunto de acciones e iniciativas que se pretenden impulsar para el desarrollo local y la democracia participativa a través de integrar en este proceso a la comunidad al ejercicio en la política.

Presencia, uso de internet para publicar información.

Seguridad. – (informática) Es el acceso a plataformas de las personas mediante cuentas de usuarios y contraseñas. Los accesos que se le otorguen a los usuarios será de acuerdo a la función y necesidad de cada uno.

Sistema. - Es el conjunto de partes que están organizados y relacionados para que interactúen entre sí, con el propósito de lograr un objetivo. En los sistemas se reciben datos, energía o material en forma de entradas y al ser transformados estos otorgan información, energía o materia.

Trámite documentario(sistema). - Es un proceso que se hace a través de un sistema(aplicativo) cuyo fin es el de dar el seguimiento de la documentación que se genera en la Institución y/o recepcionada a través de sus mesas de parte.

Sociedad de la Información: Es la sociedad en donde la forma de como se crea, distribuye y maneja la información se convierte en una actividad económica, que también incluya de tipo social y cultural más significativa.

Sociedad del Conocimiento: Es aquella en la que el valor se crea primordialmente con recursos intangibles, a través de la mente humana, generando conocimiento.

Trámites online.- Es el trámite, para el sector público y privado, que se hace por medios electrónicos, pudiendo obtener de ello un registro de lo realizado.

Transacción, trámites en línea (pagos vía electrónica).

Usabilidad. – Es la forma de cómo se ira a presentar un aplicativo para que este sea fácil de familiarizar con el usuario del sistema que se requiere interactuar, debe ser ligera e intuitiva además debe de realizar una correcta emisión de avisos si hubiese algún error o advertencia.

Ubicuidad.- Va desde partir en que la maquina se acomoda al hombre y no el hombre a la maquina, esta será la capacidad en donde el hombre pueda usar las maquinas en cualquier lugar para realizar actividades tanto laborales, educacionales, ocio entre otros

Usuario administrador. – Son las personas con una cuenta y acceso autorizado a un sistema.

Usuario externo. – Son las personas que realizan algún tipo de trámite documentario en las municipalidades y requiere de una contestación sobre su documento ingresado.

Ventanilla Única.- Es poder realizar todas las consultas y transacciones en un solo lugar, busca que los servicios administrativos que brinda el estado, el ciudadano pueda realizarlos desde un solo lugar

Web móvil, es una Web accesible desde cualquier lugar a través de un Smartphone.

World Wide Web o Red informática mundial, esta es conocida como la web, o la gran red de acceso a través de la internet usa el sistema de distribución de documentos de hipertexto que están interconectados, la cual uno puede navegar a través de un navegador web, y tener acceso de tipo de contenido, texto audio, número, o contenido multimedia.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019.

2.3.2 Hipótesis Específicas

H.E.1. Existe una relación entre la infraestructura tecnológica y la eficiente gestión administrativa dentro de la Gerencia de la Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019.

H.E.2 Existe una relación entre la infoestructura informacional y la eficiente gestión administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli del 2019.

2.4 Identificación de variables

2.4.1 Variable 1(independiente)

Gobierno electrónico

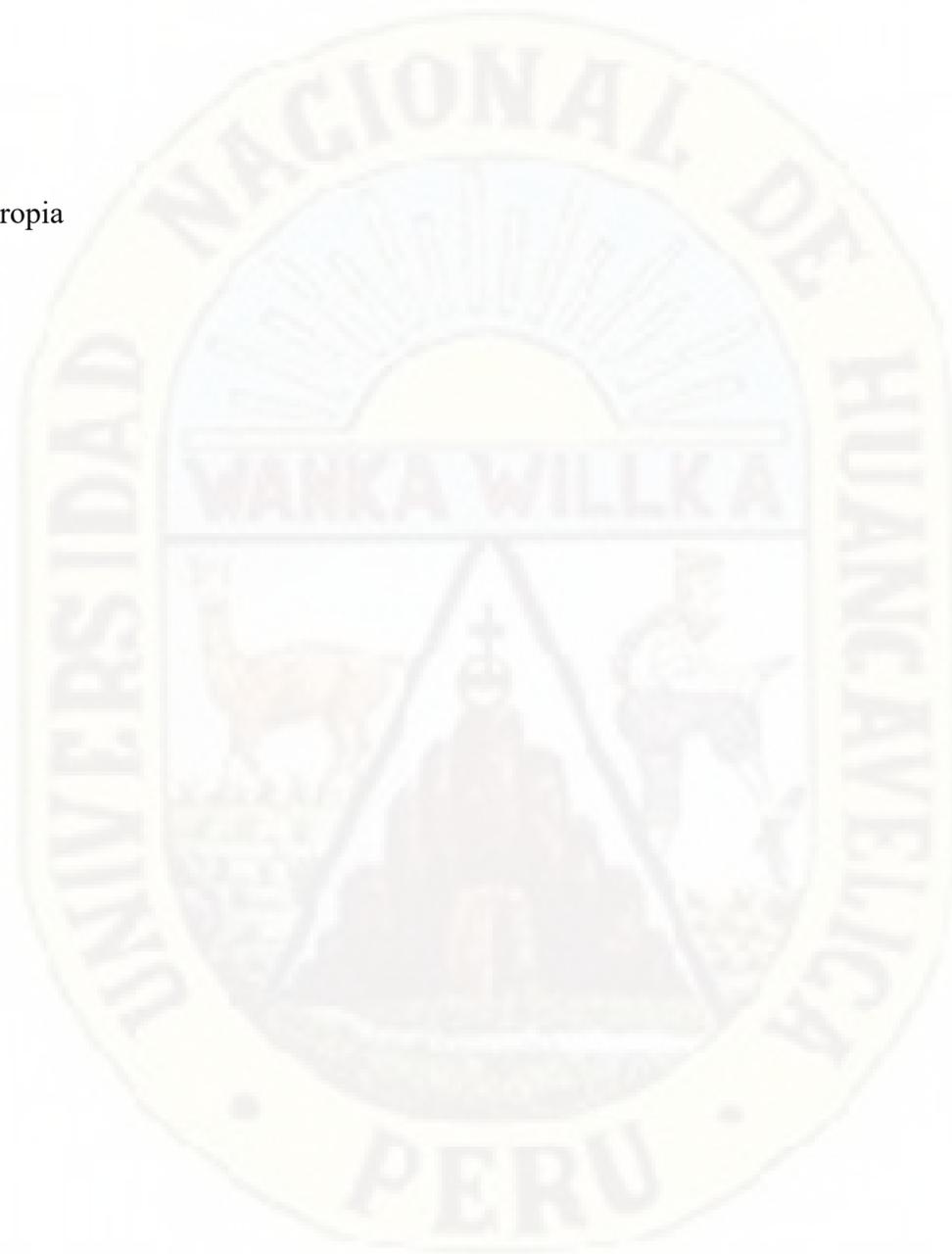
El uso de las tics, que reinventar los procedimientos del gobierno, con el fin de promover la difusión y disponibilidad de la información y conocimiento, sobre los servicios gubernamentales, dotar de oportunidades donde haya interacciones en línea, eliminando entidades intermediarias y generando un poder de cambio en las relaciones entre el gobierno(..) y gobernados. (..) (Abadia, 2009)

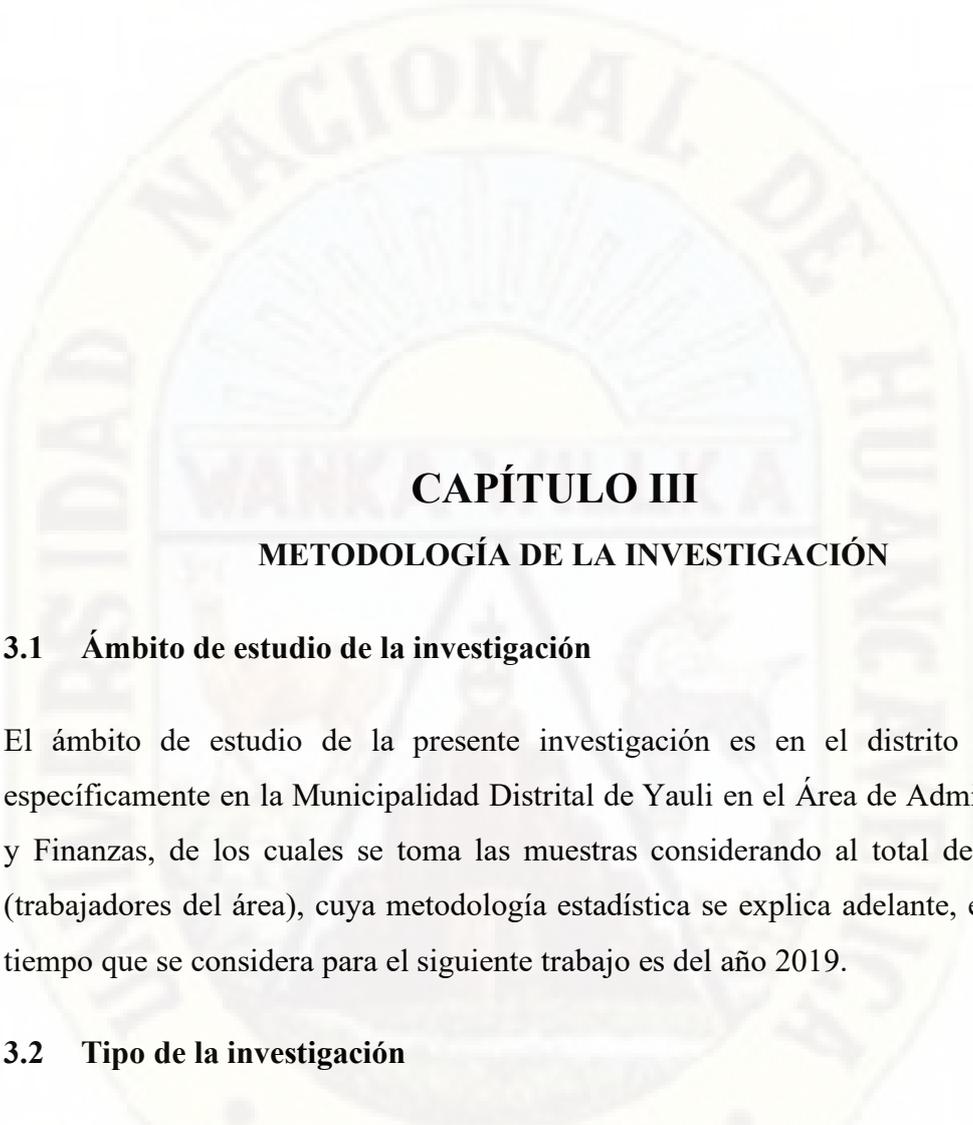
2.4.2 Variable 2 (dependiente)

Gestión Administrativa

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Garcia J. , 2010)

Fuente Elaboración propia





CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio de la investigación

El ámbito de estudio de la presente investigación es en el distrito de Yauli, específicamente en la Municipalidad Distrital de Yauli en el Área de Administración y Finanzas, de los cuales se toma las muestras considerando al total del universo (trabajadores del área), cuya metodología estadística se explica adelante, el corte de tiempo que se considera para el siguiente trabajo es del año 2019.

3.2 Tipo de la investigación

Esta investigación es de tipo de aplicada pues investiga a la gestión administrativa para mejorarla. (vara, 2012), por esta razón este estudio pretende determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli.

3.3 Nivel de investigación

Esta investigación es de nivel Descriptivo-Correlacional, ya que evalúa que relación existe entre las variables (gobierno electrónico y gestión administrativa), ya que intentaremos explicar cómo se comporta la gestión administrativa en relación al gobierno electrónico. (vara, 2012)

3.4 Método de investigación

3.4.1 Método general

Para Ruiz (2007) El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación.

Científico, pues la investigación sigue un camino para poder responder a preguntas siguiendo un orden sistematizado y controlado, pues se persigue también el objetivo de conocer más respecto al tema, nuestra investigación tiene una hipótesis, tendrá una discusión, y seguirá este método.

3.4.2 Métodos específicos

3.4.2.1 Método inductivo.

Según Muñoz (1998, p. 190) (...) este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general. El método se inicia con la observación individual de los hechos, se analiza la conducta y características del fenómeno, se hacen comparaciones, experimentos, etc., y se llega a conclusiones universales para postularlas como leyes, principios o fundamentos.

3.4.2.2 Método deductivo

Según Muñoz (1998, p. 192) (...)este método de razonamiento se obtienen conclusiones partiendo de lo general, aceptado como válido, hacia aplicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y, mediante la deducción, el razonamiento y las suposiciones, entre otros aspectos, se comprueba su validez para aplicarlos en forma particular.

3.4.2.3 Método Descriptivo

Con este tipo de investigación llegaremos a un nivel estadístico mas no experimental como menciona (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, p. 98), en el cual se describirá la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa.

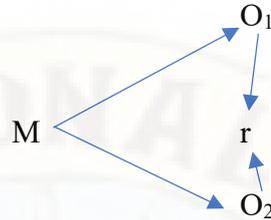
3.4.2.4 Método Estadístico

Muñoz Define (1998, p. 84) Por medio de las técnicas estadísticas, matemáticas y de cálculo que se aplican en la recopilación, tabulación y clasificación de antecedentes, se pretende profundizar en los resultados, hacer proyecciones de ellos y mejorar en sus cálculos e interpretaciones. La utilización de estos métodos no es independiente de las técnicas anteriores, más bien las complementan y son las que les dan el fundamento científico a las investigaciones.

3.5 Diseño de investigación

Para (Gonzales, Guerra, & Ordoñez, 2018) el diseño de la investigación es la forma apropiada de la estructura que el investigador elabora para orientar a este proceso de investigación, que comienza desde la aplicación hasta la prueba de la hipótesis.

La investigación es de diseño descriptivo-relacional, ya que el estudio se hace en una sola muestra con dos variables a través de pruebas de hipótesis



Donde:

M; muestra

O₁; Observación de variable 1 (medición de gobierno electrónico)

O₂; Observación de variable 2 (medición de gestión administrativa)

r ; Correlación o asociación entre 2 variables

3.6 Población, muestra y muestreo

3.6.1 Población

Según (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018) la población es el total de elementos que tienen varias características en común.

Para el trabajo constituye el total de trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad Distrital de Yauli, que es un total de 28 trabajadores.

3.6.2 Muestra

Para (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018) la muestra es un conjunto de caso que son extraídos de la población u universo, de acuerdo a algún sistema de muestreo sea probabilístico o no probabilístico.

Para este estudio se tomará una muestra por conveniencia, la cual la muestra será igual que la población, en este caso hablamos de un censo, ya que el número de trabajadores es muy pequeño.

Tabla 4
Cantidad de trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas

| N° | Unidad Orgánica | Cargo |
|----|--|---------------------------------------|
| 1 | Gerencia de Administración y Finanzas | Director de Sistema Administrativo II |
| 2 | | Secretaria II |
| 3 | | Especialista Administrativo II |
| 4 | Sub Gerencia de Personal | Director de Sistema Administrativo I |
| 5 | | Técnico Administrativo I |
| 6 | | Técnico Administrativo II |
| 7 | | Técnico Administrativo I |
| 8 | Sub Gerencia de Contabilidad | Director de Sistema Administrativo I |
| 9 | | Contador I |
| 10 | | Técnico Administrativo II |
| 11 | Sub Gerencia de Tesorería | Director de Sistema Administrativo I |
| 12 | | Técnico Administrativo III |
| 13 | | Técnico Administrativo I |
| 14 | | Cajero I |
| 15 | | Tesorero I |
| 16 | Sub Gerencia de Logística, Servicios Generales y Control Patrimonial | Director de Sistema Administrativo I |
| 17 | | Especialista Administrativo III |
| 18 | | Especialista Administrativo III |
| 19 | | Técnico Administrativo II |
| 20 | | Especialista Administrativo III |
| 21 | | Técnico Administrativo II |
| 22 | | Especialista Administrativo III |
| 23 | Sub Gerencia de Logística, Servicios Generales y Control Patrimonial | Especialista Administrativo III |
| 24 | | Técnico Informático II |
| 25 | | Técnico Administrativo II |
| 26 | Sub Gerencia de Administración tributaria | Director de Sistema Administrativo I |
| 27 | | Asistente Administrativo I |
| 28 | | Recaudador I |

Fuente: CAP 2015 MDY(Municipalidad Distrital de Yauli)

3.6.3 Muestreo

Según (Salinas Menuare & Cardenas Castro, 2009) “El muestreo es el procedimiento de inferencia estadística que permite proyectar resultados de la muestra al universo, o entendiéndolo al revés, lograr conocer parámetros del universo mediante una muestra.”. Para el muestro es de tipo no probabilístico

de tipo arbitrario ya que en este caso la investigación tomara como muestra el universo de todos los trabajadores de la oficina de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en razón de que son pocos los trabajadores de dicho municipio.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Gonzales, Guerra, & Ordoñez (2018, p. 114) las técnicas son el conjunto de procedimientos y reglas que el investigador establece al sujeto u objeto de la investigación.

Tabla 5

Técnicas e instrumentos utilizados

| TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|-----------------------------|---|
| De investigación Documental | <ul style="list-style-type: none"> • Libros de Gobiernos electrónico, Administración, Gestión Administrativa e Investigación • Tesis Doctorales y de Maestría • Artículos de Investigación |
| De Fichaje | <ul style="list-style-type: none"> • Fichas Bibliográficas • Fichas De Resumen • Programa Mendeley |
| De Investigación de Campo | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Medición de Escala |

Fuente: Elaboración propia

3.7.1 Técnica.

En esta investigación se realizará con la técnica de la encuesta para poder conocer al grupo de individuos de la Municipalidad Distrital de Yauli, esta encuesta será del tipo asíncrona ya que el instrumento no se tomará todos al mismo tiempo, también se aplicará la entrevista como parte de la investigación no documentada, para poder apreciar la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, específicamente la Gerencia de Administración y Finanzas.

3.7.2 Instrumentos.

Según Gonzales, Guerra, & Ordoñez, (2018, p. 121) los instrumentos son los mecanismos que el investigador usa para poder recolectar y registrar datos, con estas herramientas se recogerá filtrara y codificara datos, en este caso usaremos instrumentos documentales (libros, paper, tesis, entre otros), que son el cuestionario de tipo de escala.

3.7.2.1 Cuestionario.

Según (Gonzales, Guerra, & Ordoñez, 2018) nos menciona que el cuestionario son preguntas a los cuales se denomina ítems.

Por lo mencionado nuestra investigación utilizara el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Nuestro cuestionario contendrá preguntas cerradas.

3.7.2.2 Escala.

Según (Gonzales, Guerra, & Ordoñez, 2018) los instrumentos de escalas sirven para medir actitudes, grados de desacuerdo o desacuerdo.

Nuestra encuesta también usara el instrumento escala, del tipo Likert, para conveniencias de nuestra investigación.

3.7.3 Valides del cuestionario de encuesta

La validez del instrumento de medición que se aplico en el siguiente cuestionario, tiene la siguiente valoración de expertos, de acuerdo a la tabla adjunta.

Se pidió a los expertos la evaluación de expertos las cuales evaluaron los instrumentos de medición, la revisión de este instrumento lo realizaron las siguientes profesionales

- Mg Jose Torres Huamani - Docente de la UNAT
- Mg Jose J. Carhuaricra Cusipuma – Docente UNH – FCE

- Mg Felix Gomez de la Cruz – Servidor de la UNH
- Mg Nivanet Valencia Galvan – Docente UNH

A continuación, se muestra el resultado de los evaluadores y la validación de los instrumentos de medición, que fueron realizados por estos cinco expertos.

Tabla 6

Resultados de los Expertos sobre validez de instrumento

| Indicador | 1 | 2 | 3 | 4 | Calificación | Decisión |
|--------------|---|---|---|---|--------------|----------|
| Claridad | 3 | 4 | 4 | 4 | 0.75 | Aprobado |
| Objetividad | 5 | 5 | 4 | 5 | 0.95 | Aprobado |
| Actualidad | 5 | 5 | 4 | 4 | 0.9 | Aprobado |
| Organización | 3 | 4 | 4 | 5 | 0.8 | Aprobado |
| Suficiencia | 5 | 5 | 4 | 5 | 0.95 | Aprobado |
| Pertinencia | 5 | 5 | 4 | 5 | 0.95 | Aprobado |
| Consistencia | 5 | 4 | 4 | 4 | 0.85 | Aprobado |
| Coherencia | 5 | 5 | 4 | 5 | 0.95 | Aprobado |
| Metodología | 4 | 5 | 4 | 4 | 0.85 | Aprobado |
| Aplicación | 5 | 5 | 4 | 5 | 0.95 | Aprobado |

Elaboración Propia

Para calcular el índice de acuerdo (IA) se usó la siguiente formula.

$$IA = \frac{\sum \text{Puntuaciones}}{20}$$

Se aceptan los Ítems de aplicación ya que en la dimensión el valor es mayor a 0.7.

3.7.4 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de que la información se repite de la misma manera. Para esta investigación se usó como prueba el coeficiente del Alfa de Cronbach.

Como prueba piloto se aplicó este instrumento a cinco trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Siendo:

K = Numero de Items

S_T^2 = Varianza Total

S_i^2 = Varianzas individuales

Para la primera variable gobierno electronico

$$\alpha = \frac{23}{23 - 1} \left(1 - \frac{30}{256} \right) = 0.927$$

Para la segunda variable gestión administrativa

$$\alpha = \frac{24}{24 - 1} \left(1 - \frac{24.8}{205.36} \right) = 0.917$$

General de todo el modelo

$$\alpha = \frac{47}{47 - 1} \left(1 - \frac{52.8}{810.4} \right) = 0.917$$

De estos valores obtenidos vemos que el Alfa de Cronbach esta por encima del 0.9 la cual hace a este instrumento eficiente.

3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para poder tener la información sobre la relación entre Gobierno electrónico y la Gestión Administrativa , se realizaron las siguientes actividades.

- a) Para poder realizar el análisis lo que primero se hizo, es selección programas estadísticos que nos pudieran ayudar a realizar operaciones rápidas y ordenar la base de datos, es por eso que se usó el Excel, (En la cual se realizó la tabulación de la tabla), SPSS se utilizó para el diseño del base de datos, también se uso el Smart PLS, para ver la correlación de cada una de las variables con las dimensiones generales.
- b) Se tomó en consideración el uso de las estadísticas siguientes

3.8.1 Estadísticas descriptivas.

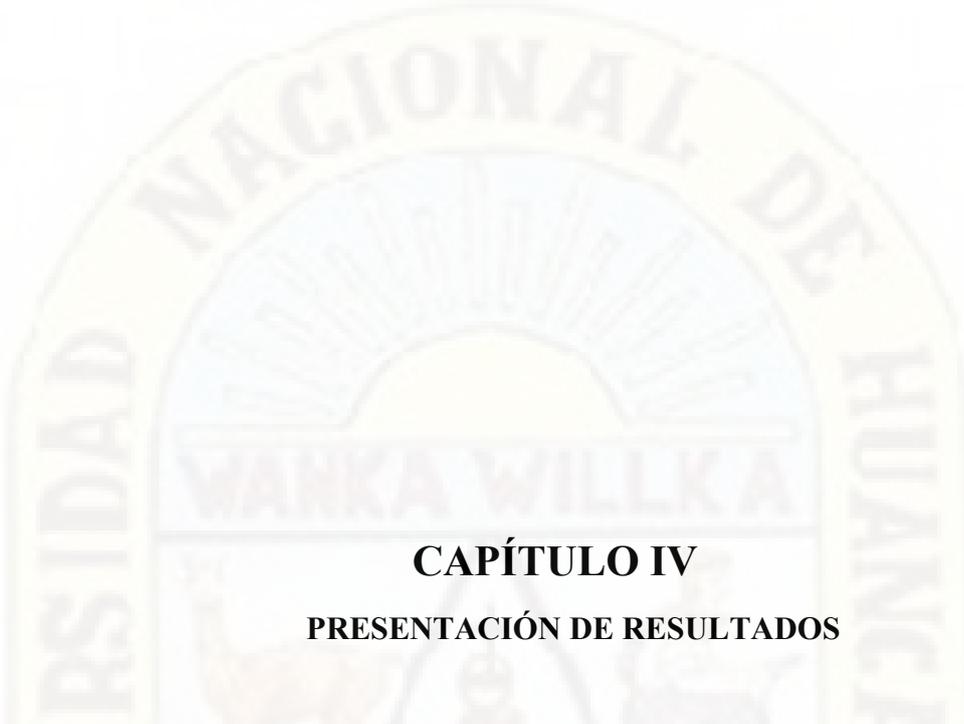
La investigación uso la estadística descriptiva, pues usa tablas de frecuencias, media, moda desviación estándar y graficas de barra.

3.8.2 Estadística inferencial.

La investigación usa la estadística inferencial pues detalla el nivel de la correlación del Gobierno electrónico con la gestión administración.

3.9 Descripción de la prueba de hipótesis

Dentro de la estadística inferencial, para el caso de las pruebas de hipótesis se emplearán valores de probabilidad (Sig.) o de “p” valor que permiten aceptar o reconocer la hipótesis nula a un nivel de significancia del 0.05. Por tal motivo se trabajó con el coeficiente de Pearson, porque nuestra distribución es normal, para este motivo se usó el programa informático SPSS versión 25, ya que esta es usada para realizar pruebas de independencia, que nos permite determinar si existe una relación entre estas dos variables categóricas. Asimismo, siendo que la cantidad de muestra es menor a 30 se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk y la prueba de R de Pearson para la prueba de hipótesis.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta los resultados del trabajo de investigación cuyo título lleva “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI, 2019” la cual es producto de la tabulación e interpretación de los datos que se recogieron mediante la aplicación de la medición de escala.

Una vez terminado la tarea de campo y con el instrumento ya recogido en la municipalidad Distrital de Yauli se procedió a la recodificación de datos, conversión de variables a dimensiones en el programa estadístico SPSS V25, el cual ha sido sugerido para el trabajo de investigación de las ciencias sociales.

Para responder al objetivo de la investigación el cual es la determinación si existe relación entre Gobierno electrónico y la Gestión Administrativa, se aplicó el instrumento a los 28 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, específicamente del área del Administración y Finanzas y las subáreas dentro de ella.

Para poder realizar y explicar mejor el análisis que se presenta líneas abajo se presenta los baremos:

Construcción de baremos

a. Baremos de la variable gobierno electrónico

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 23 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Inadecuada | 23 | 54 |
| Adecuada | 55 | 84 |
| Muy Adecuado | 85 | 115 |

Figura 7, Baremación del gobierno electrónico en tres niveles (fuente elaboración propia)

- Baremos de dimensión infraestructura tecnológica

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 12 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Inadecuada | 12 | 28 |
| Adecuada | 29 | 44 |
| Muy Adecuado | 45 | 60 |

Figura 8, Baremación de infraestructura tecnológica en tres niveles (fuente elaboración propia)

- Baremos de dimensión infoestructura informacional

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 11 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Inadecuada | 11 | 26 |
| Adecuada | 27 | 40 |
| Muy Adecuado | 41 | 55 |

Figura 9 Baremación de infoestructura tecnológica en tres niveles (fuente elaboración propia)

- b. Baremos de la variable gestión administrativa

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 24 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Ineficiente | 24 | 56 |
| Eficiente | 57 | 88 |
| Muy Eficiente | 89 | 120 |

Figura 10 Baremación de variable de gestión administrativa en tres niveles (fuente elaboración propia)

- Baremos de dimensión dirección

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 10 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Ineficiente | 10 | 23 |
| Eficiente | 24 | 37 |
| Muy Eficiente | 38 | 50 |

Figura 11 Baremación de la dimensión dirección en tres niveles (fuente elaboración propia)

- Baremación de la dimensión control

| | | |
|---|--------|--------|
| Escala de Likert | Mínimo | Máximo |
| | 1 | 5 |
| Nro de ítems | 14 | |
| Nro de niveles | 3 | |
| Escala de valoración para tres niveles | | |
| | Mínimo | Máximo |
| Ineficiente | 14 | 33 |
| Eficiente | 34 | 51 |
| Muy Eficiente | 52 | 70 |

Figura 12 Baremación de dimensión control en tres niveles (fuente elaboración propia)

4.1 Presentación e interpretación de datos

4.1.1 Gobierno electrónico

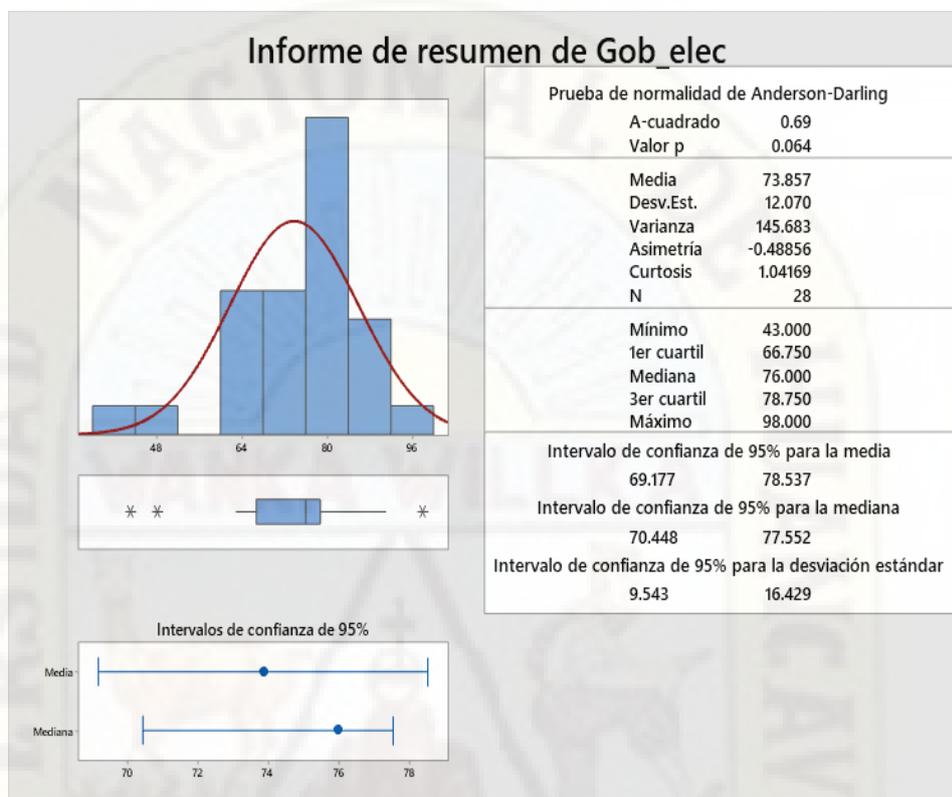


Figura 13 Resumen estadísticos de Gobierno electrónico (Elaboración propia)

En la Figura podemos observar las estadísticas de resúmenes para los puntos de nuestra primera variable que es Gobierno electrónico, donde podemos observar que la media es 73.857, la desviación estándar de 12.070 respecto a los datos centrales, la mediana de los datos obtenidos nos muestra que es 76, mientras el valor mínimo y valor máximo son 43 y 98 respectivamente, el intervalo de confianza del 95% de esta investigación está entre los valores de 69.177 y 77.552, que nos dice que la población respecto a Gobierno electrónico está en ese rango en un 95%. Asimismo, los valores de asimetría muestran una asimetría negativa que es de -0.48856. por nuestra curtosis podemos ver que K es mayor que 0, que es de 1.04169 entonces podemos decir que nuestros datos están agrupados. Para poder determinar la

normalidad se usara la prueba de Shapiro Wilk, ya que la población muestra es menos de 50, para la cual se plantea la siguiente hipótesis:

H_0 = La variable Gobierno electrónico tiene una población normal.

H_1 = La variable Gobierno electrónico no tiene una población normal.

Tabla 7

Normalidad por Shapiro Wilk para la variable gobierno electrónico

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gobierno Electronico | ,156 | 28 | ,077 | ,944 | 28 | ,141 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad de Shapito Wilk , desarrollado en SPSS(Elaboración Propia)

El valor calculado para esta variable es de 0.944, y vemos que el P valor es mayor que 0.05, entonces podemos decir que rechazamos la hipótesis alterna H_1 y aceptamos la H_0 la cual vemos que los puntos de la variable Gobierno electrónico tienen una distribución normal.

Tabla 8

Resultados de Gobierno electrónico de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| Niveles de Gobierno electrónico | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Inadecuado | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| Adecuado | 21 | 75,0 | 75,0 | 82,1 |
| Muy Adecuado | 5 | 17,9 | 17,9 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Niveles de Gobierno Electronico

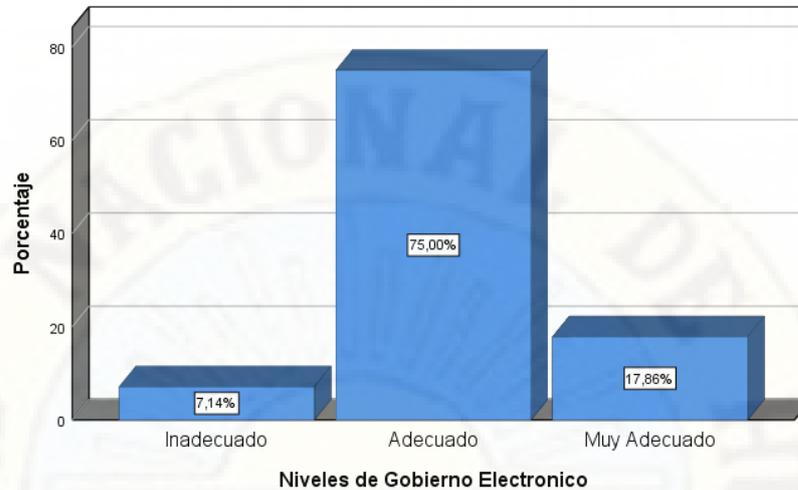


Figura 14 Diagrama de barras de Gobierno electrónico en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de gobierno electrónico en la oficina de Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en donde se muestra que el 75% considera que se tiene un gobierno electrónico adecuado, el 17.86 % considera que es muy adecuado mientras un 7.14% considera que es inadecuado. Los resultados mostrados en esta grafica nos dicen que la percepción de gobierno electrónico en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la Gobierno electrónico es significativamente adecuada.

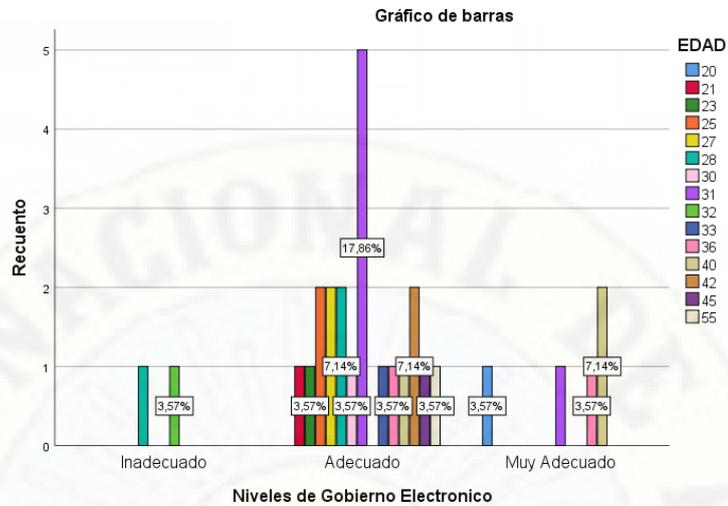


Figura 15 Percepción de gobierno electrónico según edad

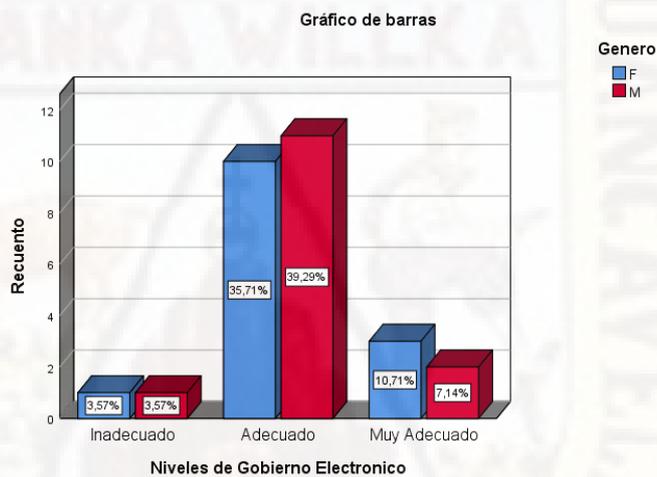


Figura 16 Percepción de gobierno electrónico según sexo

Según los gráficos anteriores podemos ver quienes perciben que la presencia del gobierno electrónico en su centro de labor, como vemos quienes más consideran que es adecuado son los trabajadores de 31 años, y en tema de genero el 35% de las mujeres considera que es adecuado, mientras un 39% considera los varones.

4.1.1.1 Resultados de infraestructura tecnológica en la gerencia Administrativa de la Municipalidad Distrital de Yauli

Tabla 9

Resultados de infraestructura tecnológica de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| Niveles Infraestructura Tecnológica | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Inadecuado | 3 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| | Adecuado | 20 | 71,4 | 71,4 | 82,1 |
| | Muy Adecuado | 5 | 17,9 | 17,9 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

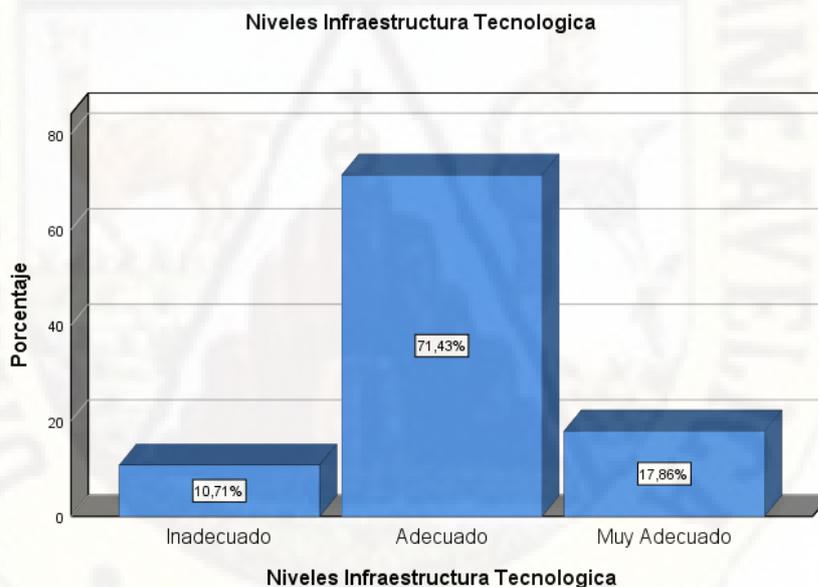


Figura 17 Diagrama de barras de la infraestructura informática en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de la infraestructura informática en la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en donde se muestra que el 71.43% considera que se tiene una infraestructura informática Adecuada, el 17.86% considera que es muy adecuando mientras un 10.71% considera que es inadecuado. Los resultados mostrados en esta

grafica nos dicen que la percepción de gobierno electrónico en la Gerencia de Administración y de Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la infraestructura informática es significativamente adecuada.

4.1.1.2 Resultados de infoestructura tecnológica en la gerencia Administrativa de la Municipalidad Distrital de Yauli

Tabla 10

Resultados de infoestructura Tecnológica de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| Niveles de Infoestructura informacional | | | | |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Inadecuado | 3 | 10,7 | 10,7 |
| | Adecuado | 19 | 67,9 | 78,6 |
| | Muy Adecuado | 6 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

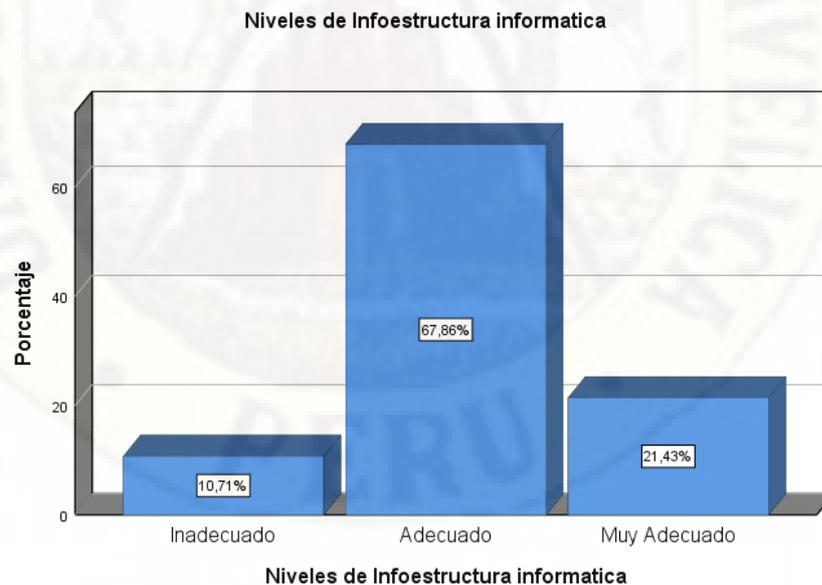


Figura 18 Diagrama de barras de la infoestructura informática en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de la infoestructura informática en la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli,

en donde se muestra que el 67.86% considera que se tiene una infoestructura informática adecuada, el 21.43 % considera que es muy adecuado mientras un 10.71% considera que es inadecuado. Los resultados mostrados en esta grafica nos dicen que la percepción de gobierno electrónico en la Gerencia Administrativa y de Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la infoestructura informática es significativamente adecuada.

4.1.2 Gestión Administrativa

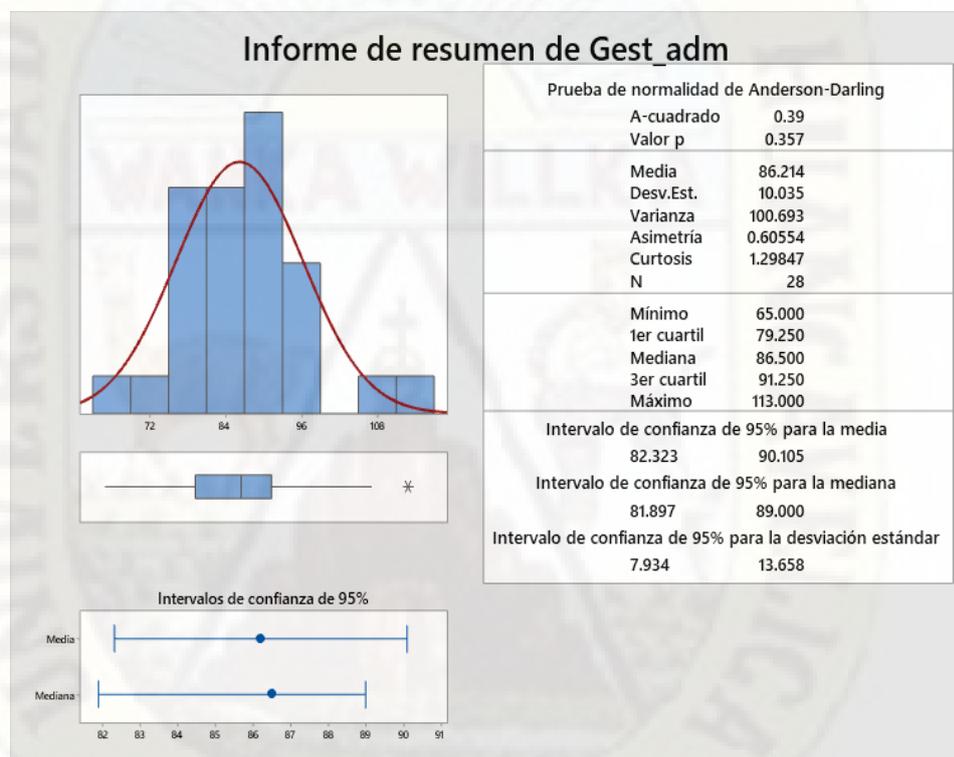


Figura 19 Resumen estadísticos de Gestión Administrativa (Elaboración propia)

En la Figura podemos observar las estadísticas de resúmenes para los puntos de nuestra segunda variable que es Gestión Administrativa, donde podemos observar que la media es 86.214, la desviación estándar de 10.035 respecto a los datos centrales, la mediana de los datos obtenidos nos muestra que es 86.5, mientras el valor mínimo y valor máximo son 65 y 113 respectivamente, el intervalo de confianza del 95% de esta investigación está entre los valores de 82.323 y 90.105, que nos dice que la población respecto a Gestión

Administrativa está en ese rango en un 95%. Asimismo, los valores de asimetría muestran una asimetría positiva que es de 0.60595. por nuestra curtosis podemos ver que K es mayor que 0, que es de 1.29847 entonces podemos decir que nuestros datos están agrupados. Para poder determinar la normalidad se usara la prueba de Shapiro Wilk, ya que la población muestra es menos de 50, para la cual se plantea la siguiente hipótesis:

H_0 = La variable Gestión Administrativa tiene una población normal.

H_1 = La variable Gestión Administrativa no tiene una población normal.

Tabla 11

Normalidad por Shapiro Wilk para la variable Gestión Administrativa

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestion Administrativa | ,141 | 28 | ,165 | ,965 | 28 | ,466 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad de Shapito Wilk , desarrollado en SPSS

El valor calculado para esta variable es de 0.965, y vemos que el P valor es mayor que 0.05, entonces podemos decir que rechazamos la hipótesis alterna H_1 y aceptamos la H_0 la cual vemos que los puntos de la variable Gestión Administrativa tienen una distribución normal.

Tabla 12

Resultado de Gestión Administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| Niveles de Gestión Administrativa | | | | |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Ineficiente | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Eficiente | 18 | 64.3 | 64.3 | 64.3 |
| Muy eficiente | 10 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

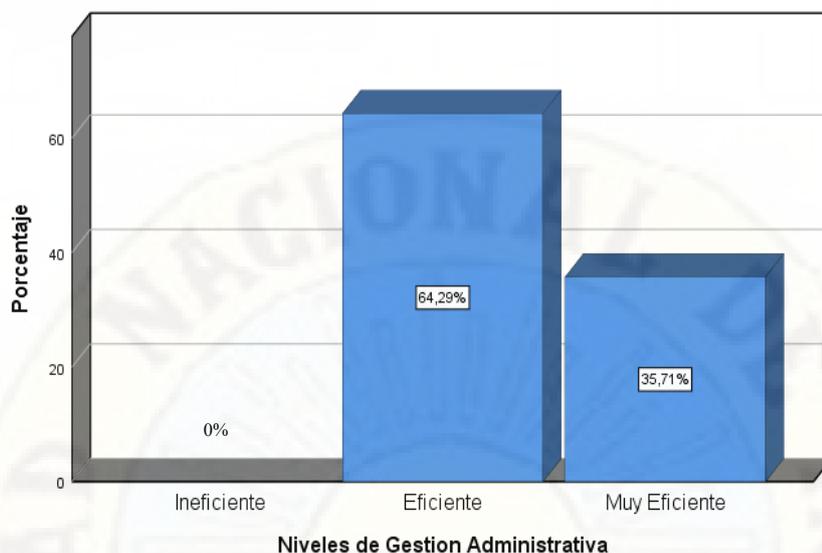


Figura 20 Diagrama de barras de gestión administrativa en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de Gestión Administrativa en la oficina de Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en donde se muestra que el 64.29% considera que se tiene una Gestión Administrativa eficiente, el otro 35.71% considera que es muy eficiente mientras los resultados mostrados en esta grafica nos dicen que la percepción de la Gestión Administrativa en la Gerencia Administrativa y de Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la Gestión Administrativa es significativamente eficiente.

4.1.2.1 Resultados de dirección en la gerencia Administrativa de la Municipalidad Distrital de Yauli

Tabla 13

Resultado de Dirección de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| | | Niveles de Dirección | | | |
|--------|---------------|-----------------------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ineficiente | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Eficiente | 20 | 71.4 | 71.4 | 71.4 |
| | Muy eficiente | 8 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

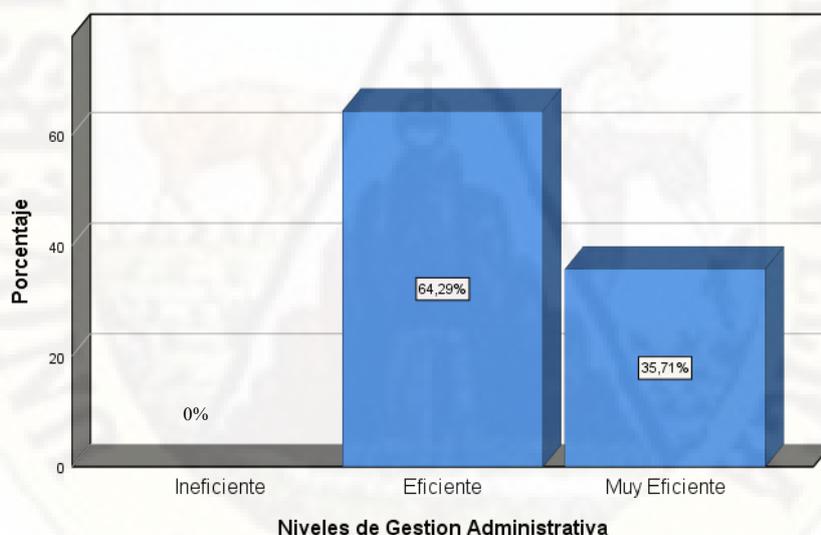


Figura 21 Diagrama de barras de dirección en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de la dirección en la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en donde se muestra que el 71.43% considera que se tiene una dirección eficiente, el 28.57% considera que es muy eficiente. Los resultados mostrados en esta grafica nos dicen que la percepción de gestión Administrativa en la Gerencia

de Administración y de Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la dirección es significativamente eficiente.

4.1.2.2 Resultados de control en la gerencia Administrativa de la Municipalidad Distrital de Yauli

Tabla 14

Resultado de Control de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| Niveles de Control | | | | |
|---------------------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Ineficiente | 0 | 0 | 0 |
| | Eficiente | 14 | 50,0 | 50,0 |
| Válido | Muy eficiente | 14 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

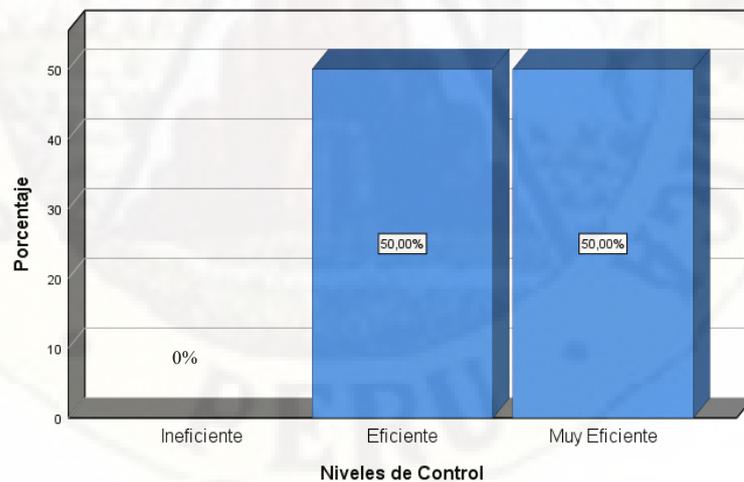


Figura 22 Diagrama de barras de dirección en la gerencia de administración y Finanzas de la MDY

La tabla nos muestra los resultados de la dirección en la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, en donde se muestra que el 50% considera que se tiene un control eficiente, y el otro 50% considera que es muy eficiente. Los resultados mostrados en esta grafica nos dicen que la percepción de gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y de Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, acerca de la dirección es significativamente eficiente y muy eficiente.

4.1.3 Resultados de Gobierno electrónico y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

Tabla 15

Resultados de la relación categórica de gobierno electrónico y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

| | | Niveles de Gobierno Electrónico | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------------------------|----------|--------------|
| | | Inadecuado | Adecuado | Muy Adecuado |
| Niveles de Gestión Administrativa | Ineficiente | 0 | 0 | 0 |
| | Eficiente | 2 | 16 | 0 |
| | Muy eficiente | 0 | 5 | 5 |

Fuente Encuesta realiza.

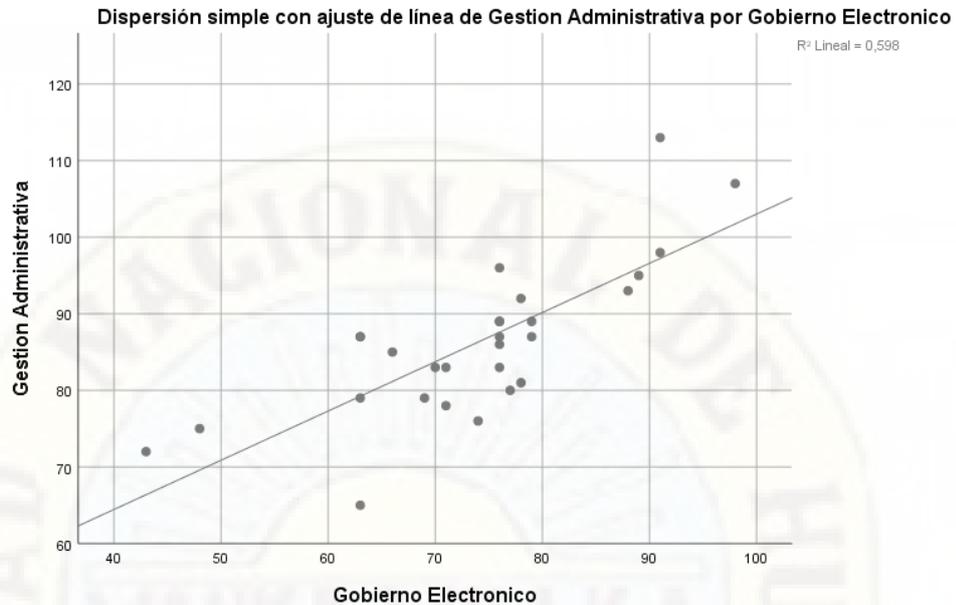


Figura 23 Diagrama de relación categórica de Gobierno electrónico y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli

Para poder determinar cuál es la intensidad de la relación que existe entre las variables, utilizamos las variables originales que se obtuvieron de la aplicación del instrumento de evaluación, para tal razón se utiliza la estadística “r” de Person.

De la cual

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x * S_y}$$

Donde $Cov(x, y)$ → La covarianza de las puntuaciones de la variable x, y

$S_x * S_y$ → Producto de las desviaciones estándar de las variables

$$r = \frac{90.3163265}{11.8524087 * 9.85377789} = 77.332\%$$

Tabla 16

Resultados de Correlación entre el Gobierno electrónico y Gestión Administrativa de la Gerencia Administrativa y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauili

| Correlaciones | | | |
|------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | | Gestion Administrativa | Gobierno Electronico |
| Correlación de Pearson | Gestion Administrativa | 1,000 | ,773 |
| | Gobierno Electronico | ,773 | 1,000 |
| Sig. (unilateral) | Gestion Administrativa | . | ,000 |
| | Gobierno Electronico | ,000 | . |
| N | Gestion Administrativa | 28 | 28 |
| | Gobierno Electronico | 28 | 28 |

La siguiente tabla nos ayudara a interpretar el grado de correlación que existe entre las variables gobierno electrónico y gestión Administrativa .

Tabla 17

Escala de Correlación

| ESCALA | CATEGORÍAS |
|--------------------|-------------------------------------|
| $0,0 < r < 0,2$ | Existe correlación no significativa |
| $0,2 \leq r < 0,4$ | Existe correlación baja |
| $0,4 \leq r < 0,7$ | Existe significativa correlación |
| $0,7 \leq r < 1,0$ | Existe alto grado de correlación |
| $r = 1$ | Existe correlación perfecta |
| $r = 0$ | Los datos están incorrelacionados |

Tomado de (Cordova, 2013)

En la figura de dispersión podemos observar que efectivamente existe una relación positiva, y haciendo uso del SPSS donde nos muestra una relación del 0.773, la cual según Córdova en esta correlación es positiva de un 77.3% de correlación aclarando que es una relación positiva. Esto nos quiere decir que ambas variables están fuertemente correlacionadas, y que el gobierno electrónico si influye en la gestión administrativa, que quiere decir a mayor presencia de un gobierno electrónico mayor será la eficiente y eficaz gestión

administrativa en la Municipalidad Distrital de Yauli, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas de dicha Municipalidad

Tabla 18

Resumen de modelo de regresión

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,773 ^a | ,598 | ,583 | 6,483 |

a. Predictores: (Constante), Gobierno Electronico

Tabla 19

Coefficiente de regresores

| Modelo | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | t | Sig. |
|--------|---------------------------------|-------------|------------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 38,730 | 7,733 | 5,009 | ,000 |
| | Gobierno Electrónico | ,643 | ,103 | ,773 | ,000 |

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa

$$\gamma = a + b(x)$$

Donde:

γ = *Gestion Administrativa*

a = 38.730 = *Cosntante*

b = 0.643 = *coeficiente*

x = *Gobierno Electronico*

$$Gestion\ Administrativa = 38.730 + 0.643(gobierno\ electronico)$$

En donde podemos interpretar que el Gobierno electrónico explica en 0.643 a la gestión administrativa, que quiere decir que si se implementa en infraestructura tecnológica e infoestructura tecnológica en 1, la Gestión Administrativa mejorar en 0.643, o decir en 64.3%.

4.2 Discusión de resultados

A continuación, se muestra las discusiones de los resultados obtenidos en la investigación, para tal sentido se toma como línea base los resultados de nuestra investigación, investigaciones anteriores y las bases teóricas en la cual se apoya nuestro proyecto.

En esta investigación se determinó la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión Administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, donde se pudo encontrar que el valor del p calculado es igual a 0.0000, y donde es menor que la significancia que es de 0.05, realizado la prueba paramétricas a través del Shapiro Wilk, lo que nos dice es que existe una relación entre ambas variables, inclusive esta correlación es alta ya que según el cuadro de significancia que se toma de (Cordova, 2013) en la cual nuestra relación esta entre 0.7 y 1, siendo esta que existe un alto grado de correlación, lo que quiere decir que la infraestructura tecnológica y la infoestructura informacional, tienden a relacionarse con la gestión administrativa, lo que va permitir una mejor dirección y control en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, por la cual podemos rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación el cual Existe relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli.

Respecto a la dimensión de infraestructura tecnológica en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019, en la tabla N° 09 podemos ver que la frecuencia más alta de 71.4% en la cual nos dice que en dicha municipalidad los trabajadores tienen los equipos adecuados para realizar sus labores.

Respecto a la dimensión de infoestructura tecnológica en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019, en la tabla N° 10 podemos ver que la frecuencia más alta de 67.9% en la cual nos dice que los trabajadores de dicha municipalidad los trabajadores tienen las competencias adecuadas para el uso de los equipos y sistemas para realizar sus labores.

Respecto a la primera variable referido a la investigación propuesta por Lizardo (2018) en su investigación titulada **“Gobierno electrónico y percepción sobre la**

corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.” En la cual esta investigación afirma que mientras más haya presencia de un gobierno electrónico, la población siente que hay menor corrupción, y esa percepción de no corrupción se da en la mejor gestión administrativa.

Por otro lado al realizar la observación de los antecedentes nacionales nos topamos con Reynoso (2018) en su tesis “La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017”, en esta investigación este autor establece que existe una relación en la gestión de calidad y el gobierno electrónico, en donde nos dice que a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor será el desarrollo del gobierno electrónico, pero a esta investigación tendría que validar el modelo, en la cual realmente el gobierno electrónico sería el resultado de la gestión de calidad o la gestión de calidad depende del gobierno electrónico y otras variables.

4.3 Proceso de prueba de hipótesis

Para la prueba de la hipótesis utilizaremos la prueba de R de Pearson, ya que los datos son datos paramétricos.

4.3.1 Hipótesis General

a. Pruebas de normalidad

Tabla 20

Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gobierno Electronico | ,156 | 28 | ,077 | ,944 | 28 | ,141 |
| Gestion Administrativa | ,141 | 28 | ,165 | ,965 | 28 | ,466 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Vemos que la probabilidad de $P1 = 0,141$ y $P2 = 0,466$ son mayores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ concluimos que las variables trayectoria de gobierno electrónico y gestión administrativa siguen una Distribución

Normal. En tal sentido se utilizará el test R de Pearson para realizar la prueba de hipótesis general.

b. Formulación de hipótesis

H₀ No existe relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli.

H₁ Existe relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli.

Nivel de Significancia

$$\rho = 0 = \mathbf{H0}$$

Siendo ρ Correlación poblacional

$$\rho > 0 = \mathbf{H1}$$

c. Nivel de Significancia (α)

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

d. Valor de probabilidad

Tabla 21

Correlación de gobierno electrónico y gestión administrativa

| | | Gobierno electrónico | Gestión Administrativa |
|------------------------|------------------------|----------------------|------------------------|
| Gobierno Electrónico | Correlación de Pearson | 1 | ,773** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,773** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

P = 0,000 Sig. (bilateral)

e. Decisión y conclusión

Viendo que la probabilidad P = 0,000 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que se plantea en la investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre Gobierno electrónico y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019.

4.3.2 Hipótesis Especifica 1

a. Pruebas de normalidad

Tabla 22

Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Infraestructura Tecnológico | ,164 | 28 | ,053 | ,932 | 28 | ,071 |
| Gestión Administrativa | ,141 | 28 | ,165 | ,965 | 28 | ,466 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Vemos que la probabilidad de P1 = 0,071 y P2 = 0,466 son mayores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ concluimos que las variables trayectoria de infraestructura tecnológica y gestión administrativa siguen una Distribución Normal. En tal sentido se utilizará el test R de Pearson para realizar la prueba de hipótesis específica 1.

b. Formulación de hipótesis

H₀ Existe una relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli.

$$\rho = 0$$

Siendo ρ Correlación poblacional

H_1 Existe una relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli.

$$\rho > 0$$

c. Nivel de Significancia (α)

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

d. Valor de probabilidad

Tabla 23

Correlación entre Infraestructura Tecnológica y Gestión Administrativa

| | | Infraestructura Tecnológico | Gestión Administrativa |
|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Infraestructura Tecnológico | Correlación de Pearson | 1 | ,624** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,624** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

P = 0,000 Sig. (bilateral)

e. Decisión y conclusión

Viendo que la probabilidad $P = 0,000$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que se plantea en la investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre Infraestructura

tecnológica y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019.

4.3.3 Hipótesis Específica 2

a. Pruebas de normalidad

Tabla 24

Prueba de Normalidad para determinar prueba de hipótesis

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Infoestructura Tecnológica | ,166 | 28 | ,045 | ,959 | 28 | ,336 |
| Gestión Administrativa | ,141 | 28 | ,165 | ,965 | 28 | ,466 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Vemos que la probabilidad de $P_1 = 0,336$ y $P_2 = 0,466$ son mayores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ concluimos que las variables trayectoria de infraestructura tecnológica y gestión administrativa siguen una Distribución Normal. En tal sentido se utilizará el test R de Pearson para realizar la prueba de hipótesis específica 2.

b. Formulación de hipótesis

H_0 No existe una relación entre la infoestructura tecnológica y la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli.

$$\rho = 0$$

Siendo ρ Correlación poblacional

H_1 Existe una relación entre la infoestructura informacional y la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli.

$$\rho > 0$$

c. Nivel de Significancia (α)

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

d. Valor de probabilidad

Tabla 25

Correlación entre Infoestructura informacional y Gestión Administrativa

| | | Gestión Administrativa | Infoestructura informacional |
|------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,724** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Infoestructura informacional | Correlación de Pearson | ,724** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

P = 0,000 Sig. (bilateral)

e. Decisión y conclusión

Viendo que la probabilidad $P = 0,000$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que se plantea en la investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre infoestructura informacional y Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019.

CONCLUSIONES

1. Después de terminar la investigación se ha determinado la existencia de un alto grado de correlación de acuerdo a (Cordova, 2013), entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, periodo 2019, cuya relación es del 77.3%, en donde se manifiesta que el gobierno electrónico el nivel de presencia es adecuado en 75.0% y que gracias a ellos la gestión administrativa es eficiente en un 64.3%.
2. Se determino que existe una relación positiva entre infraestructura tecnológica y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, cuya intensidad de la relación es de 62.4% , cuyo $p=0.0 < 0.05$ por lo que esta relación es positiva y significativa, de los cuales la infraestructura tecnológica, es percibida que es adecuada en un 71.43%, la cual permite a realizar una eficiente gestión administrativa.
3. Se determino que existe una relación positiva entre infoestructura informacional y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, cuya intensidad de la relación es de 12.4% , cuyo $p=0.0 < 0.05$ por lo que esta relación es positiva y significativa, de los cuales la infraestructura tecnológica, es percibida que es adecuada en un 67.86%, la cual permite a realizar una eficiente gestión administrativa.
4. Por los datos obtenidos de esta investigación, vemos los servidores públicos de Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli que consideran que hay una presencia adecuada del gobierno electrónico son las personas de 25 a 40 años de edad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la mejorar la infoestructura informacional, ya que esta nos ayudara a tener un mejor gobierno electrónico y por ende eso ayudara a las servidor público a realizar una mejor gestión.
2. Se recomienda realizar capacitaciones al personal en infoestructura informacional, ya que eso ayudara a comprender y hacer el uso de las diversas herramientas web, sistemas de información que el estado tiene para un mejor desempeño laboral., para luego poder realizar lo siguiente.
3. Se recomienda a la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, realizar una evaluación de seguridad informacional a todos los funcionarios público de esta área para poder asegurar la información que se maneja y no tener inconvenientes con Malware y Virus informáticos.
4. Se recomiendo a la Municipalidad Distrital de Yauli, la implementación de equipos adecuados para el trabajo de los servidores públicos, con ello también la capacitación en uso y funciones de ellos. Propiciar el uso de del Mobile para realizar labores y correo electrónico.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Libros

- Abadia, J. C. (2009). *Gobierno Electronico Acortando una brecha*. Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali.
- Acosta, R., Quitero, H., & Riveros, V. (2013). La infoestructura de las tecnologías de información y comunicación como mediadora en el aprendizaje de la biología. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 130-152.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaiso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Apéstegui, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a. *Tesi de Maestría*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Auris, N. O. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.

- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad San Martin de Porres, Lima, Peru.
- Caldas, M. E., Carrion, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Ediex.
- Candelas, E., Hernandez, F., Garcia, M., Montero, G., Garcia, M., & Garcia, M. P. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. D.F: Suayed.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa [S.l.]*, v. 3, n. 3-4-5, 20-45.
- Caro, R. A. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de analisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital. (*Tesis de Maestria*). Universidad Externado de Colombia, Bogota, Colombia.
- Carrera, O. Y., Rodriguez, A., Jara, J., & Herrera, L. V. (2018). Evaluación De Estrategias Que Impulsan En El Ciudadano El Comportamiento De Uso De Las Plataformas De E-Gobierno Municipal: Un Enfoque De Dinámica De Sistemas. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 240-250.
- Castro, M. (2015). Gestión Administrativa Y. El Control Interno En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Huancavelica • 2012. (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Lima.

- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A.
- Chivaneato, I. (2001). *Administración, procesos administrativo*. Bogota, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo De Gobierno Electrónico Para La Gestión Municipal De La Provincia De Chucuito Juli – 2016. (Tesis de Titulo)*. Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Peru.
- Coque, D. C. (2016). *La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro S.A. De La Ciudad De Ambato. Tesis de Maestria*. Universidad Tecnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cordova, I. (2013). *Estadística Básica Aplicada*. Lima: San Marcos.
- Cornella, A. (1999). El concepto de la infraestructura. *El profesional de la información*, 26.
- Curioso, W., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 335-342.
- Defos, B. (29 de 11 de 2010). *Informática Educativa*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Inform%C3%A1tica_Educativa
- Defos, B. (27 de 07 de 2019). *Gestión de la Información*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n

- Delfos, B. (28 de 07 de 2011). *Cultura informática*. Obtenido de Ecured:
https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica
- Dominguez, L. A. (2012). *Análisis de sistemas de información*. Ciudad de Mexico, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ford, E. (2019). *El reto de la Democracia Digital*. Lima, Peru: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fundacion Telefonica. (2007). *Medios de Comunicación el escenario iberoamericano*. Barcelona, España: Centro Editor PDA S.L.
- Garbarino, H. (2015). Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital. *III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Garcia Gomez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. *Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.
- Garcia, J. (2010). GOBIERNO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN LOS MUNICIPIOS ESPAÑOLES. *Tesis Doctoral*. UNIVERSIDAD DE OVIEDO, Oviedo, España.
- Garcia, M. D. (s.f.). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para el mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. *Tesis para optar el título de ingeniero en sistemas y computación*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

- Gil-García, R., & Luna, L. F. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas -CEPAL.
- Gomez, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Tesis de Maestría*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Gonzales, A., Guerra, T. S., & Ordoñez, G. (2018). *Guía para elaborar proyectos de investigación*. Huancavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. L., Martínez, L., Muñoz, M. D., Abad, M. D., . . . Corral, A. L. (2004). *Informática Aplicada a la Gestión de la Empresa*. Madrid, España: Piramide.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Ramon, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona, España: Eureka Media, SL.
- Huaman, J. C. (2015). DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014. (*Tesis de Titulación*). UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, Tacna, Peru.
- Kuniyoshi, G. (2012). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y, LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. *UNIFE*, 50-55.
- Laan, S. (2011). *IT infrastructure Architecture-Infrastructure Building Block and concept* (Primera ed.). EE.UU: Lulu Prest. inc.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (Vol. Decimosegunda). Mexico, Mexico: Pearson educación.

- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid, España.
- Machuca, N. V. (2018). relación entre la gestión administrativa de los directivos y el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de huaytará - Huancavelica. *Para optar el Grado de Maestro*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestion Y Administracion de la Organizacion*. Florencio Valera, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Ministerio de Educacion Nacional Republica de Colombia. (2008). *Mejoramiento Institucional*. Colombia.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2019). *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL*. Medellin: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administracion*. Distrito Federal, Mexico: Editorial Trillas.
- Münch, L. (2007). *Administración; Escuelas, proceso administrativo*. D.F., México,: PEARSON EDUCACIÓN,.

- Münch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. (P. M. Rosas, Ed.) D.F., Mexico: Pearson Educación de México,.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis*. Mexico: Pearson Educacion.
- Naciones Unidas. (S;N). *Involucramiento ciudadano*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Insituciones Publicas: <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico y la gestion publica- Gestion Publica*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del caribe de planificacion economica y social.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Septima Edicion ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012). *ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. LIMA: PCM.
- ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Peru*. Lima: PCM.
- ONPE. (01 de 12 de 2017). *¿Qué es el voto electrónico?* Obtenido de Oficina Nacional de Proceso Electorales: <https://www.web.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/em-dic2017/voto-electronico>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Paris .

- Paez, A., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de comunicacion*, 173-190.
- Patrón, P., & Galvez, J. (2011). EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO INSTRUMENTO HACIA UNA MODERNA ADMINISTRACION PUBLICA EN EL PERU EN EL MARCO DE UNA IMPOSTERGABLE REFORMA DEL ESTADO. *El dial.com -Congreso Iberoamericano*, 11.
- Pérez , J., & María, M. (2018). *Definicion de Convergencia*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/convergencia/>
- Perez Salazar, G. (2012). *Internet como medio de comunicación*. Mexica: Plaza y Valdés.
- Presidencia del Consejo de ministros DL 1412. (13 de 09 de 2018). Diario Oficial Peruano. *Decreto legislativo qee aprueba la ley de gobierno digital 1412*. Lima: Editora Peru.
- Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima, Peru.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, México,: Pearson Eduacion.
- Rodríguez, E., Liroy, P., & Brachetta, M. I. (2011). *IDEAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE E-GOB EN LOS GOBIERNOS LOCALES IBEROAMERICANOS*. Buenos Aires, Argentina: Passalacqua & Asociados.

- Ruiz, R. (2007). *El metodo Cientifico y sus etapas*. Mexico.
- Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia. *Tesis de Maestria*. Universidad Libre De Colombia, Bogota, Colombia.
- Salinas Menuare, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Sanchez, F. D. (2019). Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2009). LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid, España.
- Sanchez, Y. (2013). Gobierno Electrónico En La Gestión Administrativa De La Universidad Nacional De Huancavelica". (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Secretaria de Gestion Publica-PCM. (2017). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. Lima.

- Suárez, E. M. (2014). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. *(Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Huaytara.
- Universidad de Ciencias Médicas. (16 de 04 de 2017). *¿Que Es Gestión De La Información?* Obtenido de Infomed instituciones: <https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>
- vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD VOL11 N° 01*, 69-84.

Revistas

- Abadia, J. C. (2009). *Gobierno Electronico Acortando una brecha*. Cali, Colombia: Universidad Santiado de Cali.
- Acosta, R., Quitero, H., & Riveros, V. (2013). La infoestructura de las tecnologías de información y comunicación como mediadora en el aprendizaje de la biología. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 130-152.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaiso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Apéstegui, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a. *Tesi de Maestria*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Auris, N. O. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. *Tesis de Maestria*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.

- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad San Martin de Porres, Lima, Peru.
- Caldas, M. E., Carrion, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Ediex.
- Candelas, E., Hernandez, F., Garcia, M., Montero, G., Garcia, M., & Garcia, M. P. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. D.F: Suayed.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa [S.l.]*, v. 3, n. 3-4-5, 20-45.
- Caro, R. A. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de analisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital. (*Tesis de Maestria*). Universidad Externado de Colombia, Bogota, Colombia.
- Carrera, O. Y., Rodriguez, A., Jara, J., & Herrera, L. V. (2018). Evaluación De Estrategias Que Impulsan En El Ciudadano El Comportamiento De Uso De Las Plataformas De E-Gobierno Municipal: Un Enfoque De Dinámica De Sistemas. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 240-250.
- Castro, M. (2015). Gestión Administrativa Y. El Control Interno En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Huancavelica • 2012. (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Lima.

- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A.
- Chivaneato, I. (2001). *Administración, procesos administrativo*. Bogota, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo De Gobierno Electrónico Para La Gestión Municipal De La Provincia De Chucuito Juli – 2016. (Tesis de Titulo)*. Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Peru.
- Coque, D. C. (2016). *La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro S.A. De La Ciudad De Ambato. Tesis de Maestria*. Universidad Tecnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cordova, I. (2013). *Estadística Básica Aplicada*. Lima: San Marcos.
- Cornella, A. (1999). El concepto de la infraestructura. *El profesional de la información*, 26.
- Curioso, W., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 335-342.
- Defos, B. (29 de 11 de 2010). *Informática Educativa*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Inform%C3%A1tica_Educativa
- Defos, B. (27 de 07 de 2019). *Gestión de la Información*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n

- Delfos, B. (28 de 07 de 2011). *Cultura informática*. Obtenido de Ecured:
https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica
- Dominguez, L. A. (2012). *Análisis de sistemas de información*. Ciudad de Mexico, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ford, E. (2019). *El reto de la Democracia Digital*. Lima, Peru: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fundacion Telefonica. (2007). *Medios de Comunicación el escenario iberoamericano*. Barcelona, España: Centro Editor PDA S.L.
- Garbarino, H. (2015). Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital. *III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Garcia Gomez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. *Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.
- Garcia, J. (2010). GOBIERNO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN LOS MUNICIPIOS ESPAÑÓLES. *Tesis Doctoral*. UNIVERSIDAD DE OVIEDO, Oviedo, España.
- Garcia, M. D. (s.f.). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para el mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. *Tesis para optar el título de ingeniero en sistemas y computación*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

- Gil-García, R., & Luna, L. F. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas -CEPAL.
- Gomez, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Tesis de Maestría*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Gonzales, A., Guerra, T. S., & Ordoñez, G. (2018). *Guía para elaborar proyectos de investigación*. Huancavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. L., Martínez, L., Muñoz, M. D., Abad, M. D., . . . Corral, A. L. (2004). *Informática Aplicada a la Gestión de la Empresa*. Madrid, España: Piramide.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Ramon, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona, España: Eureka Media, SL.
- Huaman, J. C. (2015). DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014. (*Tesis de Titulación*). UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, Tacna, Peru.
- Kuniyoshi, G. (2012). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y, LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. *UNIFE*, 50-55.
- Laan, S. (2011). *IT infrastructure Architecture-Infrastructure Building Block and concept* (Primera ed.). EE.UU: Lulu Prest. inc.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (Vol. Decimosegunda). Mexico, Mexico: Pearson educación.

- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid, España.
- Machuca, N. V. (2018). relación entre la gestión administrativa de los directivos y el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de huaytará - Huancavelica. *Para optar el Grado de Maestro*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestion Y Administracion de la Organizacion*. Florencio Valera, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Ministerio de Educacion Nacional Republica de Colombia. (2008). *Mejoramiento Institucional*. Colombia.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2019). *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL*. Medellin: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administracion*. Distrito Federal, Mexico: Editorial Trillas.
- Münch, L. (2007). *Administración; Escuelas, proceso administrativo*. D.F., México,: PEARSON EDUCACIÓN,.

- Münch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. (P. M. Rosas, Ed.) D.F., Mexico: Pearson Educación de México,.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis*. Mexico: Pearson Educacion.
- Naciones Unidas. (S;N). *Involucramiento ciudadano*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Insituciones Publicas: <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico y la gestion publica- Gestion Publica*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del caribe de planificacion economica y social.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Septima Edicion ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012). *ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. LIMA: PCM.
- ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Peru*. Lima: PCM.
- ONPE. (01 de 12 de 2017). *¿Qué es el voto electrónico?* Obtenido de Oficina Nacional de Proceso Electorales: <https://www.web.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/em-dic2017/voto-electronico>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Paris .

- Paez, A., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de comunicacion*, 173-190.
- Patrón, P., & Galvez, J. (2011). EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO INSTRUMENTO HACIA UNA MODERNA ADMINISTRACION PUBLICA EN EL PERU EN EL MARCO DE UNA IMPOSTERGABLE REFORMA DEL ESTADO. *El dial.com -Congreso Iberoamericano*, 11.
- Pérez , J., & María, M. (2018). *Definicion de Convergencia*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/convergencia/>
- Perez Salazar, G. (2012). *Internet como medio de comunicación*. Mexica: Plaza y Valdés.
- Presidencia del Consejo de ministros DL 1412. (13 de 09 de 2018). Diario Oficial Peruano. *Decreto legislativo qee aprueba la ley de gobierno digital 1412*. Lima: Editora Peru.
- Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima, Peru.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, México,: Pearson Eduacion.
- Rodríguez, E., Liroy, P., & Brachetta, M. I. (2011). *IDEAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE E-GOB EN LOS GOBIERNOS LOCALES IBEROAMERICANOS*. Buenos Aires, Argentina: Passalacqua & Asociados.

- Ruiz, R. (2007). *El método Científico y sus etapas*. Mexico.
- Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). *Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia. Tesis de Maestria*. Universidad Libre De Colombia, Bogota, Colombia.
- Salinas Menuare, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Sanchez, F. D. (2019). *Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. Tesis de Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2009). *LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS. (Tesis Doctoral)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid, España.
- Sanchez, Y. (2013). *Gobierno Electrónico En La Gestión Administrativa De La Universidad Nacional De Huancavelica". (Tesis de Titulo)*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Secretaria de Gestion Publica-PCM. (2017). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. Lima.

Suárez, E. M. (2014). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. *(Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Huaytara.

Universidad de Ciencias Médicas. (16 de 04 de 2017). *¿Que Es Gestión De La Información?* Obtenido de Infomed instituciones: <https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>

vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD VOL11 N° 01*, 69-84.

Paginas Web

- Abadia, J. C. (2009). *Gobierno Electronico Acortando una brecha*. Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali.
- Acosta, R., Quitero, H., & Riveros, V. (2013). La infoestructura de las tecnologías de información y comunicación como mediadora en el aprendizaje de la biología. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 130-152.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaíso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Apéstegui, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a. *Tesi de Maestría*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Auris, N. O. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto

- Amazonas, Loreto 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Caldas, M. E., Carrion, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Ediex.
- Candelas, E., Hernandez, F., Garcia, M., Montero, G., Garcia, M., & Garcia, M. P. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. D.F: Suayed.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa [S.l.]*, v. 3, n. 3-4-5, 20-45.
- Caro, R. A. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital. (*Tesis de Maestría*). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carrera, O. Y., Rodríguez, A., Jara, J., & Herrera, L. V. (2018). Evaluación De Estrategias Que Impulsan En El Ciudadano El Comportamiento De Uso De Las Plataformas De E-Gobierno Municipal: Un Enfoque De Dinámica De Sistemas. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 240-250.
- Castro, M. (2015). Gestión Administrativa Y. El Control Interno En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Huancavelica • 2012. (*Tesis de Título*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Lima.
- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A.
- Chivaneato, I. (2001). *Administración, procesos administrativo*. Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chucuya, H. (2017). Modelo De Gobierno Electrónico Para La Gestión Municipal De La Provincia De Chucuito Juli – 2016. (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Peru.
- Coque, D. C. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro S.A. De La Ciudad De Ambato. *Tesis de Maestría*. Universidad Tecnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cordova, I. (2013). *Estadística Básica Aplicada*. Lima: San Marcos.
- Cornella, A. (1999). El concepto de la infraestructura. *El profesional de la información*, 26.
- Curioso, W., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 335-342.
- Defos, B. (29 de 11 de 2010). *Informática Educativa*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Inform%C3%A1tica_Educativa
- Defos, B. (27 de 07 de 2019). *Gestión de la Información*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n
- Delfos, B. (28 de 07 de 2011). *Cultura informática*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica

- Dominguez, L. A. (2012). *Analisis de sistemas de informacion*. Ciudad de Mexico, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ford, E. (2019). *El reto de la Democracia Digital*. Lima, Peru: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fundacion Telefonica. (2007). *Medios de Comunicacion el esenario iberoamericano*. Barcelona, España: Centro Editor PDA S.L.
- Garbarino, H. (2015). Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital. *III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Garcia Gomez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de sánchez carrión. *Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administracion*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.
- Garcia, J. (2010). GOBIERNO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN LOS MUNICIPIOS ESPAÑOLES. *Tesis Doctoral*. UNIVERSIDAD DE OVIEDO, Oviedo, España.
- Garcia, M. D. (s.f.). Diseño de una propuesta de gobierno electronico para el mejorar la gestion gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. *Tesis para optar el titulo de ingeniero en sistemas y computacion*. Unviersidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Gil-García, R., & Luna, L. F. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electronico para America Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas -CEPAL.

- Gomez, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Tesis de Maestría*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Gonzales, A., Guerra, T. S., & Ordoñez, G. (2018). *Guia para elaborar proyectos de investigacion*. Huancavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. L., Martinez, L., Muñoz, M. D., Abad, M. D., . . . Corral, A. L. (2004). *Informatica Aplicada a la Gestion de la Empresa*. Madrid, España: Piramide.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Ramon, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona, España: Eureka Media, SL.
- Huaman, J. C. (2015). DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014. (*Tesis de Titulacion*). UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, Tacna, Peru.
- Kuniyoshi, G. (2012). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y, LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION. *UNIFE*, 50-55.
- Laan, S. (2011). *IT infrastructure Architecture-Infrastructure Building Block and concept* (Primera ed.). EE.UU: Lulu Prest. inc.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Vol. Decimosegunda). Mexico, Mexico: Pearson educacion.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis*

Doctoral). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid, España.

Machuca, N. V. (2018). relación entre la gestión administrativa de los directivos y el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de huaytará - Huancavelica. *Para optar el Grado de Maestro*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Peru.

Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión Y Administración de la Organización*. Florencio Valera, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Ministerio de Educacion Nacional Republica de Colombia. (2008). *Mejoramiento Institucional*. Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2019). *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL*. Medellin: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. Distrito Federal, Mexico: Editorial Trillas.

Münch, L. (2007). *Administración; Escuelas, proceso administrativo*. D.F., México,: PEARSON EDUCACIÓN,.

Münch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. (P. M. Rosas, Ed.) D.F., Mexico: Pearson Educación de México,.

Muñoz Razo, C. (1998). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis*. Mexico: Pearson Educacion.

Naciones Unidas. (S;N). *Involucramiento ciudadano*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Insituciones Publicas: <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico y la gestion publica- Gestion Publica*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del caribe de planificacion economica y social.

O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Septima Edicion ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012). *ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. LIMA: PCM.

ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Peru*. Lima: PCM.

ONPE. (01 de 12 de 2017). *¿Qué es el voto electrónico?* Obtenido de Oficina Nacional de Proceso Electorales: <https://www.web.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/em-dic2017/voto-electronico>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Paris .

Paez, A., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de comunicacion*, 173-190.

Patrón, P., & Galvez, J. (2011). EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO INSTRUMENTO HACIA UNA MODERNA ADMINISTRACION

PUBLICA EN EL PERU EN EL MARCO DE UNA IMPOSTERGABLE
REFORMA DEL ESTADO. *El dial.com -Congreso Iberoamericano*, 11.

Pérez , J., & María, M. (2018). *Definicion de Convergencia*. Obtenido de
Definicion.de: <https://definicion.de/convergencia/>

Perez Salazar, G. (2012). *Internet como medio de comunicación*. Mexica: Plaza y
Valdés.

Presidencia del Consejo de ministros DL 1412. (13 de 09 de 2018). Diario Oficial
Peruano. *Decreto legislativo qee aprueba la ley de gobierno digital 1412*.
Lima: Editora Peru.

Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del
proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización
Ambiental durante el año 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo
- Escuela de Posgrado, Lima, Peru.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, México,: Pearson
Eduacion.

Rodríguez, E., Lioy, P., & Brachetta, M. I. (2011). *IDEAS Y LINEAMIENTOS PARA
LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE E-GOB EN LOS
GOBIERNOS LOCALES IBEROAMERICANOS*. Buenos Aires, Argentina:
Passalacqua & Asociados.

Ruiz, R. (2007). *El metodo Cientifico y sus etapas*. Mexico.

Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento
Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia. *Tesis
de Maestria*. Universidad Libre De Colombia, Bogota, Colombia.

- Salinas Menuare, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Sanchez, F. D. (2019). Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2009). LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid, España.
- Sanchez, Y. (2013). Gobierno Electrónico En La Gestión Administrativa De La Universidad Nacional De Huancavelica". (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Secretaria de Gestion Publica-PCM. (2017). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. Lima.
- Suárez, E. M. (2014). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Huaytara.

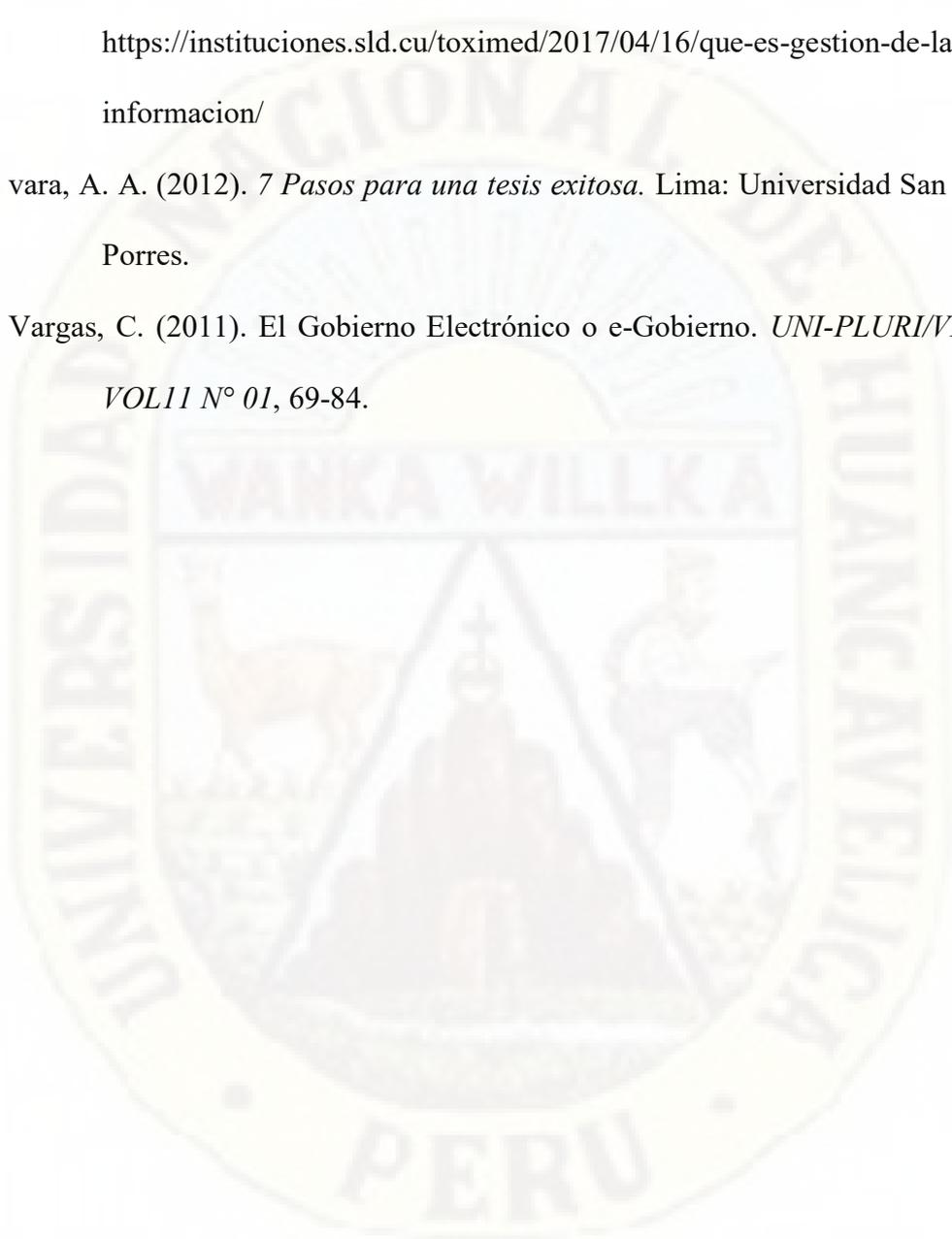
Universidad de Ciencias Médicas. (16 de 04 de 2017). *¿Que Es Gestión De La*

Información? Obtenido de Infomed instituciones:

<https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>

vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD VOL11 N° 01*, 69-84.



Tesis y Otros

- Abadia, J. C. (2009). *Gobierno Electronico Acortando una brecha*. Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali.
- Acosta, R., Quitero, H., & Riveros, V. (2013). La infoestructura de las tecnologías de información y comunicación como mediadora en el aprendizaje de la biología. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 130-152.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaíso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Apéstegui, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a. *Tesi de Maestría*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Auris, N. O. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto

- Amazonas, Loreto 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Caldas, M. E., Carrion, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Ediex.
- Candelas, E., Hernandez, F., Garcia, M., Montero, G., Garcia, M., & Garcia, M. P. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. D.F: Suayed.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa [S.l.]*, v. 3, n. 3-4-5, 20-45.
- Caro, R. A. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital. (*Tesis de Maestría*). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carrera, O. Y., Rodríguez, A., Jara, J., & Herrera, L. V. (2018). Evaluación De Estrategias Que Impulsan En El Ciudadano El Comportamiento De Uso De Las Plataformas De E-Gobierno Municipal: Un Enfoque De Dinámica De Sistemas. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 240-250.
- Castro, M. (2015). Gestión Administrativa Y. El Control Interno En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Huancavelica • 2012. (*Tesis de Título*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Lima.
- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A.
- Chivaneato, I. (2001). *Administración, procesos administrativo*. Bogota, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chucuya, H. (2017). Modelo De Gobierno Electrónico Para La Gestión Municipal De La Provincia De Chucuito Juli – 2016. (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Peru.
- Coque, D. C. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro S.A. De La Ciudad De Ambato. *Tesis de Maestria*. Universidad Tecnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cordova, I. (2013). *Estadística Básica Aplicada*. Lima: San Marcos.
- Cornella, A. (1999). El concepto de la infraestructura. *El profesional de la información*, 26.
- Curioso, W., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 335-342.
- Defos, B. (29 de 11 de 2010). *Informática Educativa*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Inform%C3%A1tica_Educativa
- Defos, B. (27 de 07 de 2019). *Gestión de la Información*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n
- Delfos, B. (28 de 07 de 2011). *Cultura informática*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica

- Dominguez, L. A. (2012). *Analisis de sistemas de informacion*. Ciudad de Mexico, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ford, E. (2019). *El reto de la Democracia Digital*. Lima, Peru: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fundacion Telefonica. (2007). *Medios de Comunicacion el esenario iberoamericano*. Barcelona, España: Centro Editor PDA S.L.
- Garbarino, H. (2015). Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital. *III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Garcia Gomez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de sánchez carrión. *Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administracion*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.
- Garcia, J. (2010). GOBIERNO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN LOS MUNICIPIOS ESPAÑOLES. *Tesis Doctoral*. UNIVERSIDAD DE OVIEDO, Oviedo, España.
- Garcia, M. D. (s.f.). Diseño de una propuesta de gobierno electronico para el mejorar la gestion gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. *Tesis para optar el titulo de ingeniero en sistemas y computacion*. Unviersidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Gil-García, R., & Luna, L. F. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electronico para America Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas -CEPAL.

- Gomez, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Tesis de Maestría*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Gonzales, A., Guerra, T. S., & Ordoñez, G. (2018). *Guia para elaborar proyectos de investigacion*. Huancavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. L., Martinez, L., Muñoz, M. D., Abad, M. D., . . . Corral, A. L. (2004). *Informatica Aplicada a la Gestion de la Empresa*. Madrid, España: Piramide.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Ramon, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona, España: Eureka Media, SL.
- Huaman, J. C. (2015). DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014. (*Tesis de Titulacion*). UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, Tacna, Peru.
- Kuniyoshi, G. (2012). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y, LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION. *UNIFE*, 50-55.
- Laan, S. (2011). *IT infrastructure Architecture-Infrastructure Building Block and concept* (Primera ed.). EE.UU: Lulu Prest. inc.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Vol. Decimosegunda). Mexico, Mexico: Pearson educacion.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis*

Doctoral). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid, España.

Machuca, N. V. (2018). relación entre la gestión administrativa de los directivos y el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de huaytará - Huancavelica. *Para optar el Grado de Maestro*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Peru.

Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión Y Administración de la Organización*. Florencio Valera, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Ministerio de Educacion Nacional Republica de Colombia. (2008). *Mejoramiento Institucional*. Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2019). *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL*. Medellin: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. Distrito Federal, Mexico: Editorial Trillas.

Münch, L. (2007). *Administración; Escuelas, proceso administrativo*. D.F., México,: PEARSON EDUCACIÓN,.

Münch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. (P. M. Rosas, Ed.) D.F., Mexico: Pearson Educación de México,.

Muñoz Razo, C. (1998). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis*. Mexico: Pearson Educacion.

Naciones Unidas. (S;N). *Involucramiento ciudadano*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Insituciones Publicas: <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico y la gestion publica- Gestion Publica*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del caribe de planificacion economica y social.

O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Septima Edicion ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012). *ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. LIMA: PCM.

ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Peru*. Lima: PCM.

ONPE. (01 de 12 de 2017). *¿Qué es el voto electrónico?* Obtenido de Oficina Nacional de Proceso Electorales: <https://www.web.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/em-dic2017/voto-electronico>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Paris .

Paez, A., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de comunicacion*, 173-190.

Patrón, P., & Galvez, J. (2011). EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO INSTRUMENTO HACIA UNA MODERNA ADMINISTRACION

PUBLICA EN EL PERU EN EL MARCO DE UNA IMPOSTERGABLE
REFORMA DEL ESTADO. *El dial.com -Congreso Iberoamericano*, 11.

Pérez , J., & María, M. (2018). *Definicion de Convergencia*. Obtenido de
Definicion.de: <https://definicion.de/convergencia/>

Perez Salazar, G. (2012). *Internet como medio de comunicación*. Mexica: Plaza y
Valdés.

Presidencia del Consejo de ministros DL 1412. (13 de 09 de 2018). Diario Oficial
Peruano. *Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital 1412*.
Lima: Editora Peru.

Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del
proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización
Ambiental durante el año 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo
- Escuela de Posgrado, Lima, Peru.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, México,: Pearson
Eduacion.

Rodríguez, E., Lioy, P., & Brachetta, M. I. (2011). *IDEAS Y LINEAMIENTOS PARA
LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE E-GOB EN LOS
GOBIERNOS LOCALES IBEROAMERICANOS*. Buenos Aires, Argentina:
Passalacqua & Asociados.

Ruiz, R. (2007). *El metodo Cientifico y sus etapas*. Mexico.

Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento
Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia. *Tesis
de Maestria*. Universidad Libre De Colombia, Bogota, Colombia.

- Salinas Menuare, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Sanchez, F. D. (2019). Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2009). LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid, España.
- Sanchez, Y. (2013). Gobierno Electrónico En La Gestión Administrativa De La Universidad Nacional De Huancavelica". (*Tesis de Título*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Secretaria de Gestion Publica-PCM. (2017). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. Lima.
- Suárez, E. M. (2014). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Huaytara.

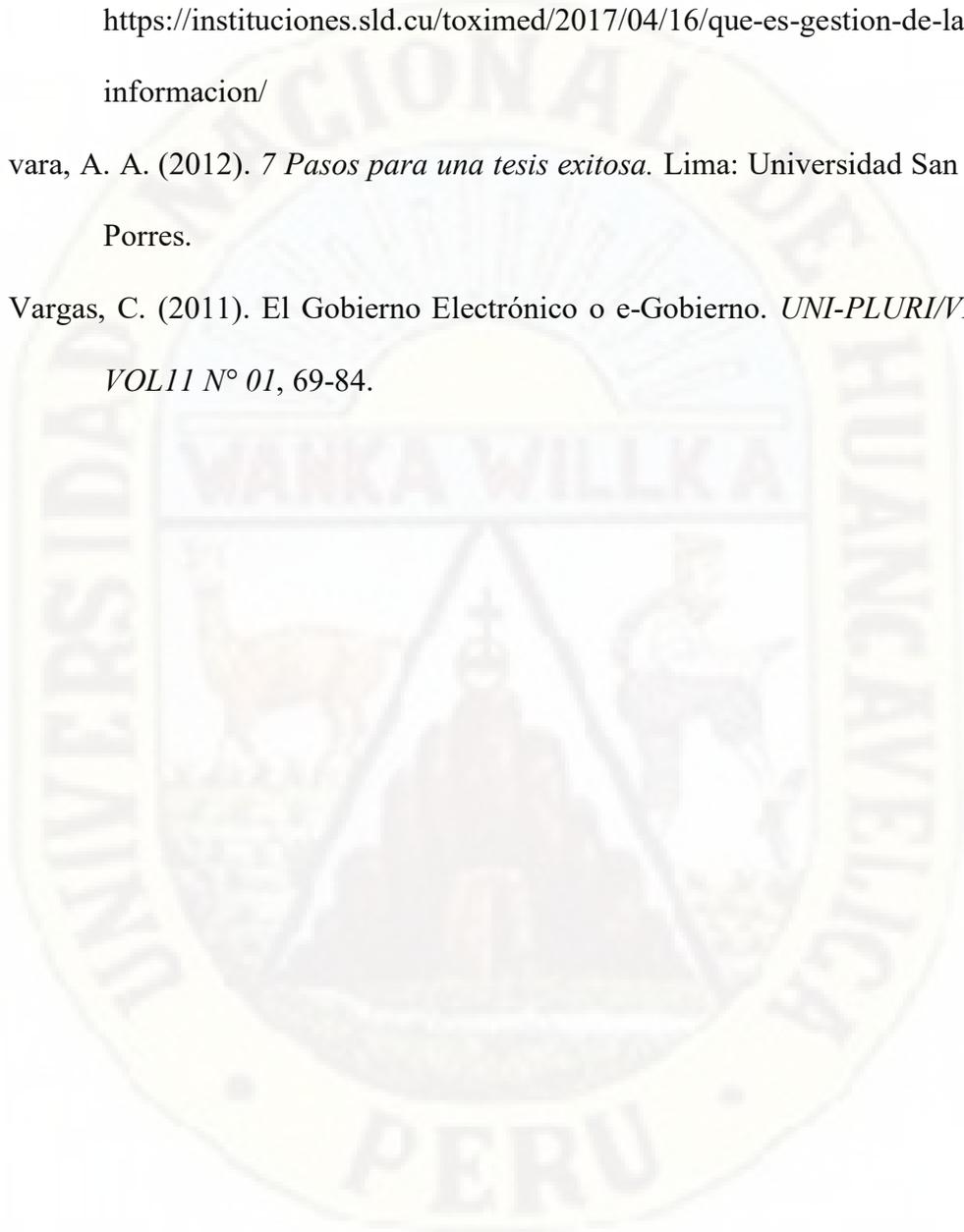
Universidad de Ciencias Médicas. (16 de 04 de 2017). *¿Que Es Gestión De La*

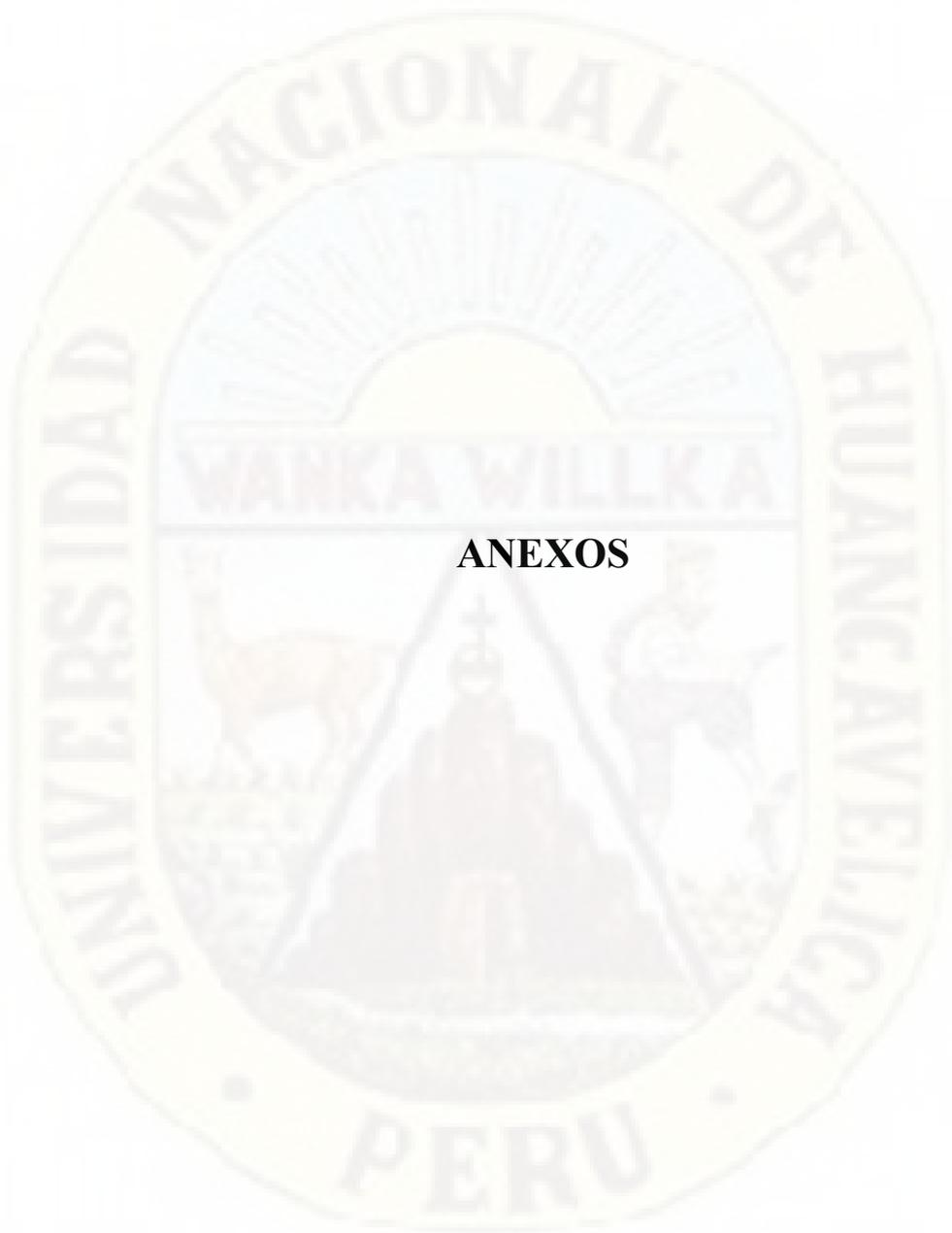
Información? Obtenido de Infomed instituciones:

<https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>

vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD VOL11 N° 01*, 69-84.





ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI DEL 2019 DEL 2019”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|----------------------------|---|--|--|
| Problema General ¿Existe una relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital Yauli? | Objetivo general Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli | Hipótesis general Existe relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli. | Gobierno electrónico (X) | infraestructura tecnológica | Hardware Software Comunicaciones - internet Sistemas de Información | Tipo de la investigación Esta investigación es de tipo de aplicada Nivel de investigación Esta investigación es de nivel Descriptivo-Correlacional Método general Científico Diseño de la investigación es de corte transversal Población 28 trabajadores. Muestra no probabilista muestreo aleatorios simple técnica encuesta entrevista. Observación análisis |
| P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura TIC'S y la eficiencia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. P.E.2¿Cuál es la relación que existe entre la infoestructura TICs y la eficiencia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. | O.E.1. Determinar cuál es la relación que existe entre la infraestructura TICs y la eficiencia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. | H.E.1. Existe una relación entre la infraestructura TIC'S y la eficacia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. | | infoestructura informacional | Cultura Educación Gestión de Información | |
| | O.E.2 Determinar cuál es la relación que existe entre la infoestructura TICs y la eficiencia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. | H.E.2 Existe una relación entre la infoestructura y la eficacia de la gestión Administrativa dentro de la Gerencia de la administración y Finanzas en la municipalidad Distrital de Yauli. | Gestión Administrativa (Y) | Dirección | Calidad de servicio Comunicación Medición de desempeño | |
| | | Control | | Medición de resultados Retroalimentación | | |



**SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE
INVESTIGACIÓN**



**SOLICITUD: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA -TESIS
EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS.**

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI.

S.D.

Yo, **PACO HUAMANI, Wilfredo Fredy** identificado con DNI N° 431542224 domiciliado en el Jr Daniel Hernandez N° 253 Huancavelica, estudiantes de la Escuela de PostGrado de la Facultad de Ciencias empresariales, con el debido respeto ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo terminado el plan de estudios de Maestría en "Gestión Pública" y siendo uno de los requisitos el trabajo de investigación en el sector público solicito la autorización para realizar la investigación en el **área de la Gerencia de Administración y Finanzas**. La tesis estará encaminada a realizar la investigación sobre el Gobierno Digital, tema relacionado con la modernidad del estado. Este trabajo de investigación ayudara a su gestión a poder identificar posibles inconvenientes en el uso de sistemas administrativos que el estado hace uso, proponer posibles soluciones a los problemas encontrados

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Que acceda a mi petición por ser de justicia que deseo alcanzar.

Yauli, 24 de enero de 2020.


PACO HUAMANI, Wilfredo Fredy
DNI N° 43154224





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : CARHUARICRA CUSIPUMA JOSE JOSELITO.....
- 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE – UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.....
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : "Cuestionario de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli "
- 1.4 Autor (es) del instrumento : Lic. Adm Wilfredo Fredy Paco Huamani

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|-----------------|---|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | | X |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | X |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | X |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | | | | |
| | A | B | C | D | E |

$$\text{coeficiente de validez} = \frac{1x A + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = 0,94$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|---|---------------|
| Desaprobado <input type="radio"/> | [0,00 – 0,60] |
| Observado <input type="radio"/> | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado <input checked="" type="radio"/> | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede aplicar el instrumento en su muestra elegida.....

Lugar.....Municipalidad Distrital de Yauli.....

Huancavelica...05.....de...noviembre.....de 2020.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

 Mg. José CARHUARICRA CUSIPUMA
 DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Jose Torres Huamani
 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Tarma
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : "Cuestionario de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli"
 1.4 Autor (es) del instrumento : Lic. Adm Wilfredo Fredy Paco Huamani

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|-----------------|---|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | X | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada. | | | X | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | | X |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | X | |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | X |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| | A | B | C | D | E |

$$\text{coeficiente de validez} = \frac{1x A + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{0 + 0 + 3 + 4 + 5}{50} = 0.9$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORIA | INTERVALO |
|---------------|---------------|
| Desaprobado ○ | [0,00 – 0,60] |
| Observado ○ | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado ⊗ | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede aplicar el instrumento
 Lugar... Municipalidad Distrital de Yauli
 Huancavelica... 16 de Octubre del 20 20


 MSc. CPC. Jose Torres Huamani
 MAT. N° 024 - 149 CCP. HVCA
 Huancavelica Consultant
Firma del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : GÓMEZ DE LA CRUZ FÉLIX
 1.2 Cargo e institución donde labora : ESPECIALISTA EN RACIONALIZACIÓN IV UNH
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : "CUESTIONARIO" de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli
 1.4 Autor (es) del instrumento : Lic. Adm Wilfredo Fredy Paco Huamani

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|-----------------|---|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | X | |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems. | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | X | |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | X | |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| | A | B | C | D | E |

$$\text{coeficiente de validez} = \frac{1x A + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = 0.8$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|---|---------------|
| Desaprobado <input type="radio"/> | [0,00 – 0,60] |
| Observado <input type="radio"/> | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado <input checked="" type="radio"/> | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Lugar... Huancavelica.....
 Huancavelica.....26.....de.....octubre.....del 2020.....

Firma del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : Nivanet Valencia Galvan
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente Universidad Nacional de Huancavelica
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : "Cuestionario de Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli"
 1.4 Autor (es) del instrumento : Lic. Adm Wilfredo Fredy Paco Huamani

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|-----------------|---|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | x | |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables. | | | | | x |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | x | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada. | | | | | x |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | | x |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | x |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | x | |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems. | | | | | x |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | x | |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | x |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| | | | | 4 | 5 |

$$\text{coeficiente de validez} = \frac{1x A + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{0,92}{1} = 0,92$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORIA | INTERVALO |
|-----------------------------------|---------------|
| Desaprobado <input type="radio"/> | [0,00 – 0,60] |
| Observado <input type="radio"/> | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado <input type="radio"/> | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar el cuestionario
 Lugar Municipalidad Distrital de Yauli.
 Huancavelica 15 de setiembre del 2020

Firma del juez



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



CUESTIONARIO

Estimado señor(a) el presente cuestionario, tiene por finalidad obtener información sobre **Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli**

- El presente cuestionario es ANÓNIMO, por favor responda con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem, cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Seleccione una alternativa que crea mas convenientes

I. INFORMACIÓN GENERAL:

Sexo (M) (F) Edad()

Seleccione el área donde trabaja.

- () GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- () SUB GERENCIA DE PERSONAL..
- () SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD.
- () SUB GERENCIA DE TESORERÍA.

- () SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL
- () SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Para cada acción marque en el recuadro que se encuentre trabajando (X).

E S C A L A

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

GOBIERNO ELECTRÓNICO

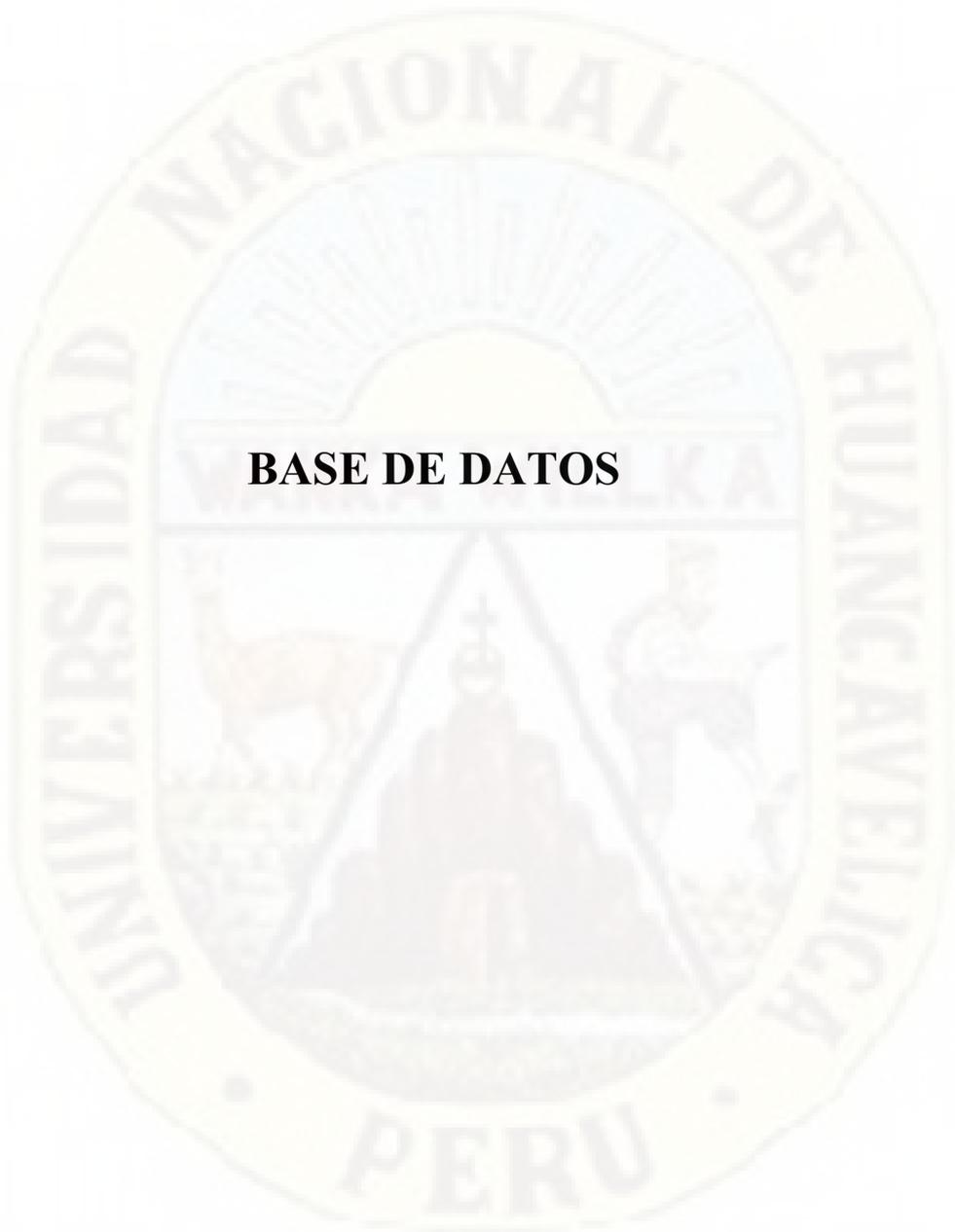
| Nº | Infraestructura Tecnológica -HARDWARE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cuento con un equipo de cómputo adecuado para realizar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Cuento con acceso a una impresora para poder realizar impresiones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Cuento con los equipos necesarios para poder realizar mis labores (Ejemplo: Modems, USB, Camaras, Escaner, GPS, Lector Biométrico, lectores de Barras, otros). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Infraestructura Tecnológica -SOFTWARE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | La computadora que trabajo tiene instalado Software ofimático (Excel, Word, PowerPoint, Access entre otro) para realizar mis deberes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | La computadora que trabajo tiene instalado programas informáticos adecuados para el cumplimiento de mi trabajo.(Software contables, de ingeniería, de calculo, estadísticos o analíticos, entre otros) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Infraestructura Tecnológica - COMUNICACIÓN - INTERNET | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6 | La velocidad del internet es adecuada para realizar mi labor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Existe una plataforma virtual de la Municipalidad para realizar mis labores (Puedo realizar teletrabajo). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Las comunicaciones las hago a través de medios electrónicos (Correo electrónico, video llamadas, llamadas, Chats,). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Infraestructura Tecnológica - SISTEMAS DE INFORMACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Cuento con un disco virtual para guardar la información del trabajo (Computación en la nube). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Cuento con el SIGA, que me ayuda en la realización de mi labor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Cuento con un Software específico para la ejecución de mis tareas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Cuento con un adecuado de software hardware y sistemas para la gestión que mi labor requiere | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Infoestructura Tecnológica -CULTURA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | En mi labor diaria hago uso de las TIC (Celulares, internet, realidad virtual) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Hago uso de las redes sociales para comunicarme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Uso los medios digitales para realizar transacciones financieras y comerciales (Comprar bienes, servicios, pagar por ellos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Infoestructura Tecnológica - EDUCACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Cuentos con capacitaciones sobre el uso de las TIC. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | La municipalidad realiza cursos de Competencias Digitales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | En los últimos dos años me se capacité sobre sistemas de información Pública.. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Conozco que es gobierno Electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Infoestructura Tecnológica - GESTIÓN DE INFORMACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Utilizó los reportes de los Sistemas de Información que están a mi cargo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Cuento con un reporte de la generación documentaria de mi labor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | La información que produzco está segura. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | La información con la cual trabajo es accesible para realizar mi labor actual y futura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

GESTION ADMINISTRATIVA

| Dirección - CALIDAD DE SERVICIO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 24 | La atención que hago a los usuarios y demás áreas es en el tiempo oportuno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Hago uso de los procedimientos y protocolos en la atención a usuarios y demás áreas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Cumplo con los objetivos que establece los instrumentos de gestión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | El uso de los Sistemas de Información me permite realizar en un tiempo corto mis quehaceres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | La información que solicitó a las otras áreas es atendida en el tiempo oportuno. (Me atienden en el tiempo establecido) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Dirección - COMUNICACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 29 | La comunicación por medios digitales (correos, redes sociales, teléfono) son efectivos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | Existe un canal formal definido para hacer llegar mis sugerencias o quejas a los directivos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | Consultó a las páginas web de la municipalidad sobre instructivos para realizar mis labores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | La municipalidad cuenta con un canal de comunicación que me permite la consulta sobre temas pertinentes a mi área(Via Internet , Whastapp o telefono). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | La información publicada en redes sociales y páginas web de la municipalidad las entiendo facilmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Control - DESEMPEÑO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | Los resultados de mi trabajo son los esperados por la Municipalidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 | Utilizó las herramientas de los sistemas de gestión administrativa, para cumplir sus metas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36 | Cumplo las actividades en el tiempo establecido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 | Las actividades que realizo ayudan al cumplimiento del POI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | Cumplo las actividades planificadas en el POI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39 | Logro cumplir con los con los indicadores de gestión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40 | El uso de las TIC me permite desarrollar mis habilidades de comunicación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Control - RETROALIMENTACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41 | Usando los Sistemas de información puedo identificar tareas no ejecutadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42 | Realizo seguimiento a las actividades que viene realizar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43 | Reprogramo fácilmente tareas no ejecutadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44 | Me asignan nuevas tareas para desarrollar mis capacidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45 | Al terminar la revisión de mi desempeño, me proveen retroalimentación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46 | Participo en inducciones sobre normativas y reglamentos nuevos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47 | Para que pueda mejorar en mi desempeño me dan asesoramiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



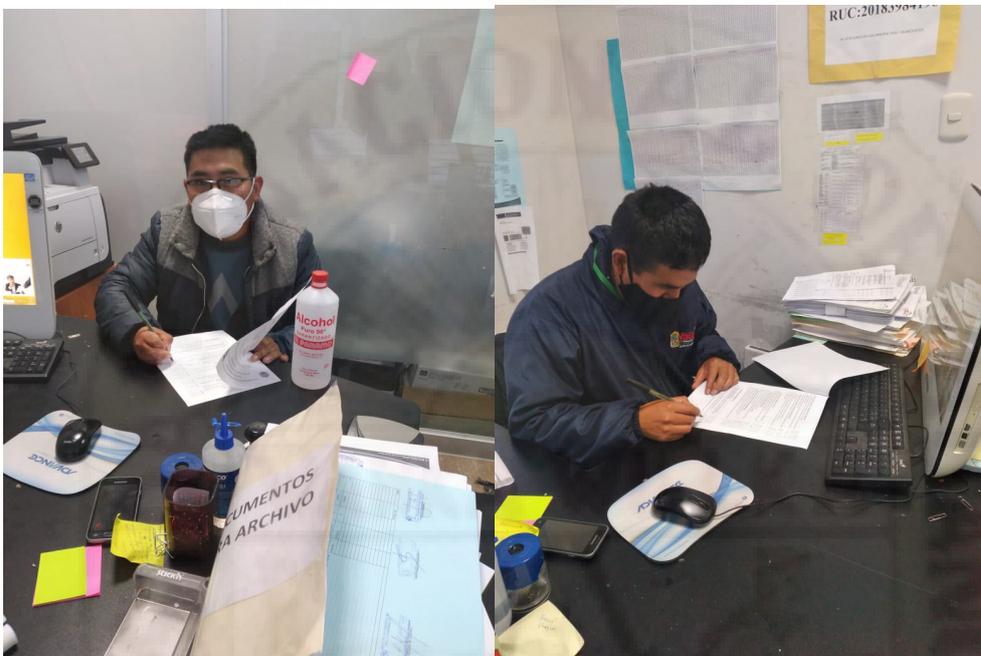
BASE DE DATOS

| sexo | Edad | Area | R | R | R |
|------|------|--|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 |
| M | 28 | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | 5 | 5 | 4 |
| F | 27 | SUB GERENCIA DE PERSONAL. | 3 | 3 | 2 |
| F | 32 | SUB GERENCIA DE PERSONAL. | 1 | 1 | 1 |
| M | 40 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 5 | 4 |
| F | 31 | SUB GERENCIA DE PERSONAL. | 2 | 4 | 4 |
| M | 55 | SUB GERENCIA DE PERSONAL. | 2 | 4 | 4 |
| F | 36 | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | 4 | 5 | 4 |
| M | 27 | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | 3 | 3 | 3 |
| F | 31 | SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD. | 4 | 4 | 4 |
| M | 28 | SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD. | 4 | 4 | 4 |
| F | 20 | SUB GERENCIA DE TESORERÍA. | 4 | 4 | 4 |
| F | 21 | SUB GERENCIA DE TESORERÍA. | 4 | 5 | 4 |
| F | 25 | SUB GERENCIA DE TESORERÍA. | 4 | 4 | 2 |
| F | 23 | SUB GERENCIA DE TESORERÍA. | 4 | 4 | 2 |
| M | 28 | SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA | 1 | 2 | 2 |
| F | 33 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 2 | 2 | 3 |
| M | 31 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 4 | 3 |
| M | 42 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 2 | 1 |
| M | 31 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 3 | 4 | 2 |
| F | 42 | SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD. | 4 | 4 | 5 |
| F | 40 | SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA | 4 | 4 | 4 |
| M | 45 | SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA | 4 | 4 | 4 |
| F | 40 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 5 | 4 |
| M | 36 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 4 | 2 |
| M | 25 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 4 | 2 |
| M | 30 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 1 | 2 | 2 |
| F | 31 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 2 | 2 | 3 |
| M | 31 | SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL | 4 | 4 | 3 |

| R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |

| R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | |
| 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |

Marco Fotográfico de toma de test



ARTICULO CIENTÍFICO

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI DEL 2019 DEL 2019

ELECTRONIC GOVERNMENT AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE ADMINISTRATION AND FINANCE MANAGEMENT OF THE YAULI DISTRICT MUNICIPALITY OF 2019

Bach. WILFREDO FREDY PACO HUAMANI

wfpahu@gmail.com

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA – FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESUMEN

Título: Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital De Yauli DEL 2019 DEL 2019.

Objetivo: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019.

Material y Método: La presente investigación es de tipo aplicada correlacional, el método es científico y analítico sistémico, la muestra que se toma es de 28 individuos que es el total de la población del grupo de estudio, que corresponde a la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, se utilizó el Cuestionario como instrumento de medición.

Resultados: Existe una relación alta y significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019, presento una significancia menor del 0.05, por esa razón el Gobierno Electrónico tiene relación con la Gestión Administrativa.

Conclusión: Se determinó que existe una relación de alto grado entre el gobierno electrónico y la gestión en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, ya que en los resultados se encontró un valor de R de Pearson de 0.773, lo que nos dice es que hay una relación positiva, lo que quiere decir que si se implementa más el gobierno electrónico, mejor será la gestión administrativa en el Distrito de Yauli.

INTRODUCCIÓN

El estudio que se realizó logró valorar el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli. El gobierno electrónico es el uso de las TICs, para la atención de los servicios públicos tanto para los usuarios internos y externos, cuya finalidad es buscar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, para eso debemos medir la presencia de las TICs dentro de los municipios, y también las competencias de los que operan estas TICs. La gestión administrativa es la capacidad que tienen las organizaciones para definir, dar cumplimiento y revisar los planes, esta busca utilizar todos los recursos para que

la organización alcance todos sus objetivos a través del uso adecuado de estos.

Hoy en día la población busca la atención inmediata no solo en las organizaciones privadas sino también públicas, para poder satisfacer las necesidades de la población el estado creó un conjunto de normas y reglamentos, el cual es la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública al 2021, cuyo objetivo es el impactar positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país, PCM (2017). Para hablar de esa gestión moderna, el cumplimiento de uno de sus ejes trasversales es importante el cual es el gobierno electrónico, entonces en esta investigación se trato de explicar la influencia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa.

MÉTODOS Y MATERIALES

La investigación es de tipo aplicada, y el nivel es correlacional, el método general es el científico, el método específico es el inductivo deductivo el es el diseño de la investigación es descriptivo-relacional.

El objetivo general es determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019.

La población de este estudio esta conformada por 28 servidores publicos de la municipalidad. En la presente investigación no se determinó la ningún tipo de muestreo ya que la población era muy pequeña, de esta manera es una investigación censal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado es el cuestionario de escala tipo Likert.

RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron al aplicar el instrumento de medición son los siguientes:

Tabla 1

| | Niveles de Gobierno Electronico | | | Total |
|-----------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Inadecuado | Adecuado | Muy Adecuado | |
| Niveles de Gestión Administrativa | Ineficiente | 7,1 % | 0% | 0% |
| | Eficiente | 57,1 % | 0% | 64,3% |
| | Muy Eficiente | 0% | 17,9% | 17,9% |
| Total | | 7,1 % | 75,0% | 17,9% |

En el cuadro se representa los resultados de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa , encontrándose que los servidores públicos un 75% menciona que el gobierno electrónico en la municipalidad es adecuado, y que esto permite una eficiente gestión administrativa en un 64.3%, este resultado evidencia que existe una relación entre ambas variables, ya que el 75% de los trabajadores municipales considera que hay una adecuada presencia del gobierno electrónico ya que esto les permite una eficiente gestión administrativa, entonces podemos decir que si se implementa mas el gobierno electrónico la gestión administrativa llegara a ser muy eficiente.

CONCLUSIÓN

Al finalizar el trabajo se ha determinado que existe un alto grado de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, ya que en los resultados de hipótesis se obtuvo un R Person de 0.773, lo que establece que si existe una relación alta positiva, interpretándose que mientras más adecuado sea el gobierno electrónico más eficaz será la gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abadia, J. C. (2009). *Gobierno Electronico Acortando una brecha*. Cali, Colombia: Universidad Santiado de Cali.
- Acosta, R., Quitero, H., & Riveros, V. (2013). La infoestructura de las tecnologías de información y comunicación como mediadora en el aprendizaje de la biología. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 130-152.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaiso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Apéstegui, G. P. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a. *Tesi de Maestria*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Auris, N. O. (2017). Gestión institucional y administrativa del director en la calidad pedagógica de los agentes educativos de la institución educativa n° 22480 José Carlos Mariátegui – Chincha. *Tesis de Maestria*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad San Martin de Porres, Lima, Peru.
- Caldas, M. E., Carrion, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Ediex.
- Candelas, E., Hernandez, F., Garcia, M., Montero, G., Garcia, M., & Garcia, M. P. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. D.F: Suayed.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa [S.l.]*, v. 3, n. 3-4-5, 20-45.
- Caro, R. A. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de analisis sobre la apropiación

- de la estrategia de Gobierno Digital. (*Tesis de Maestría*). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carrera, O. Y., Rodriguez, A., Jara, J., & Herrera, L. V. (2018). Evaluación De Estrategias Que Impulsan En El Ciudadano El Comportamiento De Uso De Las Plataformas De E-Gobierno Municipal: Un Enfoque De Dinámica De Sistemas. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 240-250.
- Castro, M. (2015). Gestión Administrativa Y El Control Interno En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Huancavelica • 2012. (*Tesis de Título*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Lima.
- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A.
- Chivaneato, I. (2001). *Administración, procesos administrativo*. Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chucuya, H. (2017). Modelo De Gobierno Electrónico Para La Gestión Municipal De La Provincia De Chucuito Juli – 2016. (*Tesis de Título*). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Peru.
- Coque, D. C. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro S.A. De La Ciudad De Ambato. *Tesis de Maestría*. Universidad Tecnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cordova, I. (2013). *Estadística Básica Aplicada*. Lima: San Marcos.
- Cornella, A. (1999). El concepto de la infraestructura. *El profesional de la información*, 26.
- Curioso, W., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 335-342.
- Defos, B. (29 de 11 de 2010). *Informática Educativa*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Inform%C3%A1tica_Educativa
- Defos, B. (27 de 07 de 2019). *Gestión de la Información*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n
- Delfos, B. (28 de 07 de 2011). *Cultura informática*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica
- Dominguez, L. A. (2012). *Análisis de sistemas de información*. Ciudad de Mexico, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ford, E. (2019). *El reto de la Democracia Digital*. Lima, Peru: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fundacion Telefonica. (2007). *Medios de Comunicación el esenario iberoamericano*. Barcelona, España: Centro Editor PDA S.L.
- Garbarino, H. (2015). Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital. *III Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- García Gomez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. *Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.

- García, J. (2010). GOBIERNO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN LOS MUNICIPIOS ESPAÑOLES. *Tesis Doctoral*. UNIVERSIDAD DE OVIEDO, Oviedo, España.
- García, M. D. (s.f.). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para el mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. *Tesis para optar el título de ingeniero en sistemas y computación*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Gil-García, R., & Luna, L. F. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas -CEPAL.
- Gómez, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Tesis de Maestría*. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Gonzales, A., Guerra, T. S., & Ordoñez, G. (2018). *Guía para elaborar proyectos de investigación*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. L., Martínez, L., Muñoz, M. D., Abad, M. D., . . . Corral, A. L. (2004). *Informática Aplicada a la Gestión de la Empresa*. Madrid, España: Piramide.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Ramon, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona, España: Eureka Media, SL.
- Huaman, J. C. (2015). DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014. (*Tesis de Titulación*). UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, Tacna, Perú.
- Kuniyoshi, G. (2012). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y, LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. *UNIFE*, 50-55.
- Laan, S. (2011). *IT infrastructure Architecture-Infrastructure Building Block and concept* (Primera ed.). EE.UU: Lulu Prest. inc.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (Vol. Decimosegunda). México, México: Pearson educación.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid, España.
- Machuca, N. V. (2018). relación entre la gestión administrativa de los directivos y el cumplimiento de la calendarización escolar en las instituciones educativas de educación básica regular en la localidad de huaytará - Huancavelica. *Para optar el Grado de Maestro*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión Y Administración de la Organización*. Florencio Valera, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Ministerio de Educación Nacional República de Colombia. (2008). *Mejoramiento Institucional*. Colombia.

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2019). *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL*. Medellín: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. Distrito Federal, Mexico: Editorial Trillas.
- Münch, L. (2007). *Administración; Escuelas, proceso administrativo*. D.F., México,: PEARSON EDUCACIÓN,.
- Münch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. (P. M. Rosas, Ed.) D.F., Mexico: Pearson Educación de México,.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis*. Mexico: Pearson Educacion.
- Naciones Unidas. (S;N). *Involucramiento ciudadano*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Insituciones Publicas: <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico y la gestion publica- Gestion Publica*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del caribe de planificacion economica y social.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Septima Edicion ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012). *ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. LIMA: PCM.
- ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Peru*. Lima: PCM.
- ONPE. (01 de 12 de 2017). *¿Qué es el voto electrónico?* Obtenido de Oficina Nacional de Proceso Electorales: <https://www.web.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/emdic2017/voto-electronico>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Paris .
- Paez, A., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de comunicacion*, 173-190.
- Patrón, P., & Galvez, J. (2011). EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO INSTRUMENTO HACIA UNA MODERNA ADMINISTRACION PUBLICA EN EL PERU EN EL MARCO DE UNA IMPOSTERGABLE REFORMA DEL ESTADO. *El dial.com -Congreso Iberoamericano*, 11.
- Pérez , J., & María, M. (2018). *Definicion de Convergencia*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/convergencia/>
- Perez Salazar, G. (2012). *Internet como medio de comunicación*. Mexica: Plaza y Valdés.
- Presidencia del Consejo de ministros DL 1412. (13 de 09 de 2018). Diario Oficial Peruano. *Decreto legislativo qee aprueba la ley de gobierno digital 1412*. Lima: Editora Peru.
- Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. *(Tesis de Maestria)*. Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado, Lima, Peru.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, México,: Pearson Eduacion.
- Rodríguez, E., Liroy, P., & Brachetta, M. I. (2011). *IDEAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE E-GOB EN LOS GOBIERNOS LOCALES IBEROAMERICANOS*. Buenos Aires, Argentina: Passalacqua & Asociados.
- Ruiz, R. (2007). *El metodo Cientifico y sus etapas*. Mexico.
- Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). Gestión Administrativa Para El Fortalecimiento Del Programa De Egresados En La Universidad Nacional De Colombia. *Tesis de Maestria*. Universidad Libre De Colombia, Bogota, Colombia.
- Salinas Menuare, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Sanchez, F. D. (2019). Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. *Tesis de Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2009). LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid, España.
- Sanchez, Y. (2013). Gobierno Electrónico En La Gestión Administrativa De La Universidad Nacional De Huancavelica". (*Tesis de Titulo*). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Peru.
- Secretaria de Gestion Publica-PCM. (2017). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. Lima.
- Suárez, E. M. (2014). Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Huaytara.
- Universidad de Ciencias Médicas. (16 de 04 de 2017). *¿Que Es Gestión De La Información?* Obtenido de Infomed instituciones: <https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>
- vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD VOL11 N° 01*, 69-84.