

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**El Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad**

**Provincial de Pasco - 2018**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

**Bach. Mariela Yelitza CHAMORRO DE LA CRUZ**

**Bach. Danitza Xiomara GOMEZ PEÑA**

**Asesor:**

**Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA**

**Cerro de Pasco - Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**El Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad**

**Provincial de Pasco – 2018**

**Sustentada y aprobada ante los miembros de jurado:**

---

Dr. Fortunado Tarcisio INGA JACAY  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON  
**MIEMBRO**

---

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Unidad de Investigación**



## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 033-2023-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Mariela Yelitza CHAMORRO DE LA CRUZ - Danitza Xiomara, GOMEZ PEÑA.**

Escuela de Formación Profesional

**ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

**Título del trabajo**

El Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018

**Asesor:**

**Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA**

Índice de Similitud: **19%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de Setiembre de 2023.



Firmado digitalmente por:  
CARDENAS SINCHE Jose  
Antonio FAJ 20154095046 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 12/09/2023 09:27:34-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

C.c.  
Acb.

## **DEDICATORIA**

Nuestro estudio presente lo dedicamos con mucho cariño y aprecio a nuestros familiares más cercanos por su constante apoyo en nuestro proceso formativo para lograr ser profesionales que contribuyamos a desarrollo social.

## **AGRADECIMIENTO**

A Nuestro altísimo Dios por permitirnos ser parte de la vida a nuestra alma mater Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a toda la comunidad Universitaria autoridades, personal administrativo, estudiantes por ser parte en todo este proceso de profesionalización que nos tocó emprender.

A los Maestros y doctores de la escuela de Administración, quienes nos compartieron sus conocimientos, experiencia en esta hermosa disciplina de la Administración a cada uno de ellos nuestra eterna gratitud.

## RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio, Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018. Es de naturaleza correlacional dicho estudio y se realizó con un tamaño de muestra de  $n=338$  ciudadano involucrados en la investigación comprendidos entre los 18 años y hasta los 64 años. Se aplicó una encuesta como método para la recolección de datos y se validó mediante el uso de un cuestionario que incluía 20 ítems 10 relacionados con gobierno electrónico y 10 ítems relacionados con gestión del gobierno local. Por lo tanto, se acepta la  $H_1$  ya que existe una significancia de 0,00 entre el gobierno electrónico y la gestión de la honorable Municipalidad Provincial de Pasco, que es menor a 0,05. Respecto a la primera hipótesis específicas que examinan la relación entre Información y Estructura resultaron estadísticamente significativas ( $p < 0,001$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. En cuanto a la segunda hipótesis específica entre la Integración y Perfil Profesional, se descubrió que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables, 0.02 el cual es menor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica alterna.

Si la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa es menor a 0.05, entonces se acepta. Finalmente, la tercera hipótesis específicas entre la participación ciudadana y predisposición para el cambio, se encontró que existe un nivel de significancia de 0.00 para cualquier valor menor a 0.05, por lo que se aceptan la hipótesis alterna ya que la participación ciudadana involucra a mejorar los procedimientos y servicios que ofrece la municipalidad provincial de Pasco.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión Municipal.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study is to determine the relationship between electronic government and the management of the Honorable Provincial Municipality of Pasco - 2018. This study is correlational in nature and was carried out with a sample size of  $n=338$  citizens involved in the investigation. between the ages of 18 and up to 64 years. A survey was applied as a method for data collection and it was validated through the use of a questionnaire that included 20 items, 10 related to electronic government and 10 items related to local government management. Therefore,  $H_1$  is accepted since there is a significance of 0.00 between the electronic government and the management of the honorable Provincial Municipality of Pasco, which is less than 0.05. Regarding the first specific hypothesis that examines the relationship between Information and Structure, they were statistically significant ( $p < 0.001$ ), which allowed us to accept the alternative hypothesis. Regarding the second specific hypothesis between Integration and Professional Profile, it was discovered that there is a statistically significant positive correlation between both variables, 0.02, which is less than 0.05, so the alternative specific hypothesis is accepted,

If the probability of accepting the alternative hypothesis is less than 0.05, then it is accepted. Finally, the third specific hypothesis between citizen participation and willingness to change, it was found that there is a significance level of 0.00 for any value less than 0.05, so the alternative hypothesis is accepted since citizen participation involves improving the procedures and services offered by the provincial municipality of Pasco for the good of the citizenry.

**Keywords:** Electronic government, Municipal Management.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación que lleva por título “El Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018”. Actualmente hay una gran cantidad de sitios web gubernamentales, incluidos sitios web estatales y departamentales; se esfuerza por satisfacer las necesidades de la sociedad de manera oportuna, genuina y eficiente. Por lo tanto, este estudio se centrará en el estado actual del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Pasco. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los portales gubernamentales también son importantes porque tienen una relación cercana con los ciudadanos, pero en este caso limitaremos al gobierno local municipal provincial en contacto directo con los ciudadanos.

Existen tendencias globales sobre cómo debe desarrollarse la administración pública; donde se buscan puestos y funciones para la descentralización, se lleva a cabo un proceso democrático con etapas de rediseño y mejoramiento; además de consolidar servicios remotos, traspasar competencias y presupuestos para democratizar la información y el cambio en la sociedad. Ante esto, además de contar con sistemas integrales de gestión de la información y el conocimiento, la tecnología también debe satisfacer estas necesidades a través del uso de la comunicación interna, la creciente demanda de Internet, la facilidad de trabajo a través del comercio electrónico y los servicios financieros digitales.

El objetivo de esta tesis es determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018; para ello las secciones del estudio relevantes para este tema son:

**Capítulo I**, se define el problema de investigación, incluidos los aspectos específicos del problema que se investigará, así como los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio; esto constituye el presente capítulo.



**Capítulo II**, Considera el marco teórico; discute la fundamentación teórica de las variables de investigación; arribando a posiciones teorías y enfoques que consolidan la propuesta metodológica de la investigación.

**Capítulo III**, La metodología y las técnicas de investigación se discuten en detalle el tipo, nivel desde el alcance y la profundidad del estudio hasta su diseño y tamaño de la muestra, así como los métodos estadísticos utilizados y la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para recopilar información.

**Capítulo IV**, Se presentan los hallazgos del estudio, junto con un análisis de esos hallazgos y una comparación con las hipótesis para su validación o negación.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones a las que se arribó en el estudio.

## INDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**INDICE**

**INDICE TABLAS**

**INDICE FIGURAS**

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio .....	6
2.2. Bases teóricas – científicas.....	12
2.3. Definición de términos básicos .....	29
2.4. Formulación de hipótesis .....	34
2.4.1. Hipótesis general.....	34
2.4.2. Hipótesis específica .....	34
2.5. Identificación de variables .....	35
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	36

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

3.1. Tipo de investigación .....	37
3.2. Nivel de investigación.....	37
3.3. Métodos de investigación. ....	37
3.4. Diseño de investigación.....	38
3.5. Población y muestra .....	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación ...	39
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	42
3.9. Tratamiento estadístico .....	42
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica. ....	42

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	43
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	44
4.3. Prueba de hipótesis .....	49
4.4. Discusión de resultados .....	53

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## INDICE TABLAS

Tabla N° 01. Análisis de fiabilidad.....	40
Tabla N° 02. Estadística de fiabilidad de ambas variables: .....	40
Tabla N° 03. Resultado de la variable independiente (Gobierno Electrónico): .....	41
Tabla N° 04. Estadística de la variable independiente .....	41
Tabla N° 05. Resultados de la variable dependiente (Gestión) .....	41
Tabla N° 06. Estadística de la variable dependiente.....	42
Tabla N° 07. Confiabilidad del instrumento .....	44
Tabla N° 08. Procesamiento de encuestas .....	44
Tabla N° 09. Frecuencia de la variable independiente .....	44
Tabla N° 10. Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso.....	45
Tabla N° 11. Frecuencia de la dimensión grado de ancho de banda. ....	46
Tabla N° 12. Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad provincial de Pasco.....	47
Tabla N° 13. Frecuencia de la variable dependiente .....	48
Tabla N° 14. Contrastación de la hipótesis General .....	49
Tabla N° 15. Contrastación de la hipótesis Especifica 1 .....	51
Tabla N° 16. Contrastación de la hipótesis Especifica 2 .....	52
Tabla N° 17. Contrastación de la hipótesis Especifica 3 .....	53

## INDICE FIGURAS

Figura N°. 01. Diagrama de barra de la variable independiente.....	44
Figura N°. 02. Diagrama de barra de la dimensión grado de facilidad de acceso .....	45
Figura N°. 03. Diagrama de barra de la dimensión grado de ancho de banda.....	46
Figura N°. 04. Diagrama de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad Provincial de Pasco. ....	47
Figura N°. 05. Frecuencia de la Variable dependiente .....	48
Figura N°. 06. Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general. ....	50

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La humanidad moderna se caracteriza por el uso extensivo de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las actividades humanas y un fuerte apego a la globalización económica y cultural. Ante eventos culturales que adoptan nuevas formas de percibir el universo, surgen nuevas herramientas en espacios virtuales que ofrecen acceso a la información en cualquier ámbito. El desarrollo de la tecnología hace posible almacenar grandes cantidades de información en espacios reducidos. La administración pública ha sido peor en repetidas ocasiones, especialmente cuando se trata de cuestiones como la prestación de servicios. La gente ha criticado repetidamente la calidad de los servicios, afirmando que toda la burocracia hace que su proceso y servicio en general sea lento y poco transparente. Hoy en día, los municipios cuentan con aplicaciones informáticas que pueden agilizar y agilizar los procesos, algunas de las cuales son: SIAF, un sistema integrado de gestión financiera que procesa información financiera, y SISLOG, un sistema logístico que también integra

información de uso diario. También se puede señalar que los municipios carecen de sistemas de información transaccional que permitan la interacción directa con los usuarios de forma dinámica.

Su dirección electrónica es <http://www.munipasco.gob.pe/> - [www.facebook.com/munipasco](http://www.facebook.com/munipasco), a través de la cual los usuarios pueden seguir prácticamente todas las actividades publicadas en esta página. Diariamente, un promedio de 130 personas acude a la ciudad para atender diversos trámites, donde priman las normas; cae en un formalismo obsoleto en la actualidad, pues son las personas quienes realizan los trámites administrativos los que provocan demora y lentitud, no logrando así los objetivos trazados por la municipalidad de la ciudad. Parejo (1995) dijo: Es inevitable desarrollar soluciones desde diferentes perspectivas para asegurar una atención de calidad, ágil y auténtica, de las cuales se debe tener en cuenta la eficiencia y la eficacia, y la eficiencia es el grado en que se alcanzan los objetivos. Eficacia significa que los objetivos fijados se alcanzan bien. (página 94).

En este sentido, podemos decir que la eficiencia y la eficacia van de la mano y son necesarias para optimizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados. Arena (2004) dice: Cabe señalar que para optimizar la eficacia de los servicios es necesario escuchar a los usuarios para introducir innovaciones que enriquezcan el servicio (p. 50). Por tanto, podemos señalar que ya existe una herramienta para mejorar la calidad de los servicios, y es el e-gobierno, ya que en la administración pública combina cambios organizacionales y nuevas habilidades, en los servicios públicos y procesos de apoyo a las políticas públicas” (Comisión Europea, 2003) Por tanto, la administración electrónica ofrece reconocer a las personas con un papel más activo que dote de flexibilidad y rapidez a los servicios,



además será posible personalizar la gestión, reducir y eliminar errores, introducir innovaciones y mejorar el servicio y así aumentar el número de usuarios satisfacción.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El espacio geográfico que cubre la presente investigación Municipalidad Provincial de Pasco.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El periodo de estudio que comprendido la investigación correspondieron los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2018.

### **1.2.3. Delimitación social**

Comprendido los ciudadanos del Distrito de Chuquimarca.

### **1.2.4. Delimitación teórica**

Comprendido las definiciones de nuestras variables de estudio Gobierno Electrónico, Gestión Municipal entre otras.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión Información se relaciona con la Estructura Gubernamental de la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?

- b) ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión Interacción se relaciona con el perfil del funcionario de la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?
- c) ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión Participación Ciudadana se relaciona con la Predisposición para el cambio en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Conocer el gobierno electrónico en su dimensión Información, se relaciona con la Estructura Gubernamental de la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.
- b) Identificar el gobierno electrónico en su dimensión Interacción, se relaciona con el perfil del funcionario de la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.
- c) Precisar el gobierno electrónico en su dimensión Participación Ciudadana, se relaciona con la Predisposición para el cambio en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La justificación tiene importancia en la medida que permite tener nuevo conocimiento acerca de la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión de Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018, por ende puede servir de base para la toma de decisiones en los futuros planes de mejoramiento

institucional así como para futuras investigaciones respecto a nuestras variables de estudio.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La limitación más importante de la presente investigación es la negativa de algunos encuestados y el otro sería el aspecto económico ya que es relevante para poder abarcar un espectro más amplio del estudio, pero primero lo económico.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Este estudio se realizó en un contexto internacional, nacional y Local basado en investigaciones previas y contribuciones de otros autores, como se describe a continuación, y se utilizó para discutir los hallazgos.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Barragan y Guevara (2016)**, Conclusiones del estudio "El Gobierno Electrónico en Ecuador" El gobierno electrónico es una herramienta tecnológica que puede, entre otras cosas, sociopolítica y económica para los ciudadanos; causas de los desafíos La administración estatal debe involucrarlos en las actividades de administración estatal, aumentar su participación, teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos, El gobierno electrónico de Ecuador se enfoca solo en soluciones institucionales, sin llevar a cabo una evaluación de las necesidades y requerimientos de sus ciudadanos, Utilice el potencial de esta herramienta para tomar el control de su desarrollo local Social. Los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno se centran en sus soluciones, Anteriormente se han

establecido instituciones estatales aisladas y sólo expresa su preocupación por la inversión pública y la Herramienta de Control de Proyectos (PPC).

Realizaciones de herramientas de registro (Quipux) y otras alternativas no previstas Proporcionar estados financieros que le permitan evaluar su rentabilidad real. Resulta que no se ha permitido que avance ninguna solicitud del gobierno, Participación de los e-ciudadanos en la gestión y control de los asuntos públicos Decisiones sobre recursos públicos, no sobre fondos Comunicación directa entre los ciudadanos y el estado.

**Prince, Finquelievich y Jolías (2011)** En su trabajo científico presentado en la Cuarta Conferencia Nacional de Quemplaneha o Territorio Brasileño, refiriéndose al desarrollo de una interfaz única: Seguridad Social y e-gobierno e integración digital en la sociedad, utilizando el ejemplo de la Agencia Nacional de Seguridad Social (ANSES) . . ), la conclusión es que el surgimiento de un paradigma completamente nuevo; no es necesario hablar de redes, sino de una superposición dinámica de varias redes de diferente tamaño, origen, composición y finalidad. El uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en el funcionamiento del Estado y la administración estatal asegura la eficiencia, participación e integración de los ciudadanos en la gestión.

**Girón. (2013)**, "El gobierno electrónico obtiene información" Tiene objetivos; evaluar la relación y las habilidades El sitio de la agencia ejecutiva cumple con la Ley de visitas.

Información pública Este estudio se describe y en el siguiente paso Conclusión: una de las principales inversiones en este estudio es que se ha descubierto Organización de rotación de búsqueda inconsistente y contenido alrededor. Intenta determinar la facilidad también Algunos funcionarios públicos

vienen a promover información y restricciones Son responsables de escuchar a los ciudadanos. Dos de ellos promueven el compromiso cívico y crean Compromiso y responsabilidad organizacional, quien se queda planificar, ejecutar y monitorear el sitio ejecutivo para asegurar Transparencia en la gestión pública. Otra iniciativa destinada a mejorar Interacción del usuario con el sitio web ejecutivo utilizando Crear un sistema de búsqueda en línea para facilitar el acceso de los usuarios La información está disponible en el portal de divulgación.

**Sandoval (2008)**, en su tesis sobre los sitios web de internet enfocó su estudio en la usabilidad de uso de las páginas web y su valor público que genera para la sociedad con el fin de mejorar la comunicación e interacción entre los ciudadanos y el gobierno, su conclusión general en el estudio se ve que la información y comunicación componen la plataforma para la administración pública por Internet. Conforme fue avanzando el estudio se fue confirmando que el consorcio informacional y el conocimiento tienen validez en el ambiente estatal por que los portales públicos le corresponde abastecer de información para asistir a una más eficiente gestión pública, y que esté cada vez más cerca al ciudadano; señala, asimismo, que una gestión moderna que emplea las TIC es muy importante para México. La Nueva Gestión Pública (NGP), busca optimizar la realización de la administración pública. Es el Gobierno electrónico que se convierte en un instrumento que plasma las exigencias de la NGP.

**Ramírez. (2015)**, En su tesis sobre: "Modelo de participación ciudadana. Un Recomendaciones Integrales" El objetivo general de este estudio es proponer y Modelos interpretativos para evaluar la participación ciudadana Un conjunto de variables derivadas de la teoría estructural y la teoría elegir. Se desarrolla un tipo cuantitativo de investigación empírica utilizando Modelado de ecuaciones

estructurales, como se conoce una de sus ventajas Este tipo de modelo es la forma que nos permite definir las relaciones se espera encontrar en las distintas variables estudiadas. vine aquí Se extraen las siguientes conclusiones: del primer y segundo capítulo de la tesis, El compromiso cívico como objeto de investigación y mostrar. Está influida por el desarrollo de nuevos movimientos sociales. Existe España ofrece a los ciudadanos la campaña "nuevas oportunidades" Pusieron la participación en el centro de las discusiones políticas. Como ejemplo Para ello tenemos ejemplos de movimientos como "Podemos", "Guanyem" los demás. Encontrar estas variables explicativas empíricamente En cuanto a la participación ciudadana, este estudio comparó Teoría de la elección y la estructura. El primero trata de explicar los factores personas que motivan a los ciudadanos a participar y se clasifican nuevamente en:

- a) Teoría cognitiva y
- b) teoría general de incentivos. derivada de contraste entre las teorías rivales anteriores que hemos probado en estas teorías estructurales, especialmente teorías Voluntariado cívico y justicia advirtiéndole que los recursos están embarazados.

Participación mayoritaria, se aplica al caso español según resultados estadísticos a continuación. basado en que Previamente pudimos probar la existencia y correlación de variables Estructuras e individuos del compromiso cívico. Variable En nuestro modelo integrado final, la estructura juega un papel más importante Se encontró que nueve variables eran significativas, seis La invitación "personal" siempre ha sido la explicación de la participación. tal vez este Esto puede deberse a que la teoría de la elección tiene menos variables que la teoría de la elección, teoría estructural.

**Carrión, Larenas y Carrión (2009)**, en su artículo científico manifiestan que Gobierno electrónico y Administración Electrónica son sinónimas; ambas utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, a fin de optimizar la información recolectada y los servicios ofrecidos por parte de la Municipalidad a los ciudadanos, incrementando la transparencia, la eficacia y eficiencia del binomio gobierno local y ciudadano, luego del proceso de sistematización de la información concluye en que la experiencia de gobierno móvil fue exitosa al lograr cumplir los objetivos de: reducción de costos para la administración municipal en su actividad comunicativa, fomentar la transparencia y la rendición social de cuentas, e incentivar entre los funcionarios el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información. Además, la experiencia supuso dotar de nuevas capacidades a los funcionarios municipales y a los actores ciudadanos, y logró un importante impulso para la autoría social en procurar garantizar niveles de calidad en los servicios públicos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Labán y Dávila. (2014)**, En su estudio “La relación entre el compromiso cívico y el gobierno electrónico Municipalidad de San Isidro, 2013 “Tiene como finalidad determinar la relación entre Participación Ciudadana y e-Gobierno Mulberry Isidro, 2013. Este artículo es un estudio descriptivo relacionado. decir ah Ofrecemos las siguientes conclusiones. Primero: hay una relación entre los dos Participación ciudadana y gobierno electrónico, ratio Correlación  $r=210$ ,  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) confirma.

La relación significativa entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico Ciudad de San Isidro, Lima, 2013. Segundo: Hay una relación entre los dos, Dimensiones de acción ciudadana y democracia y gobierno electrónico, con un



Coeficiente de correlación  $r=0,263$ ,  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Confirmar Existe una relación importante entre el compromiso cívico y la democracia y el gobierno, Según 2013 vecinos de San Isidro, Lima. Tercero: relacionar dimensiones con Se observó un coeficiente de correlación de  $r = 0,163$  para el gobierno electrónico  $p=0,003$  ( $p<0,05$ ) confirmando una correlación significativa entre los dos Según los residentes de Sun City y las asociaciones de gobierno electrónico Isidro, Lima - 2013. Cuarto: No existe una conexión directa y significativa entre los dos Dimensiones, coeficientes de cultura ciudadana y gobierno electrónico Correlación  $r=0,02$ ,  $p=0,699$  ( $p>0,05$ ), confirma que no.

La relación significativa entre la cultura cívica y el gobierno electrónico Residente del distrito de San Isidro, región Lima - 2013.

**Quiroz & Espinoza (2007)**, En su trabajo de investigación, afirman que en cuanto a las percepciones de los ciudadanos sobre cómo el gobierno usa el portal, concluyen que el objetivo es desarrollar un método para buscar y medir el nivel de inteligencia y satisfacción del usuario; este estudio está en Estadio completo. a nivel nacional, especialmente en las zonas urbanas, y la muestra de viviendas se calcula con datos del INEI en 2005 con una escala de 3.240 viviendas. la investigación será si se realizan simultáneamente en todo el país. Se procesaron un total de 2335 estudios. La unidad de información son los usuarios de Internet mayores de 18 años.

**Ayllón (2017)**, En el artículo titulado "Gobierno electrónico y administración tributaria" impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima", que Comprender la relación entre el gobierno electrónico y la administración tributaria.

Administración Tributaria del Estado de Lima para la recaudación del impuesto vehicular. Cabe señalar que la investigación Es un tipo relacionado para el cual se utilizó una muestra de 149 personas. Finalmente, se concluyó que existe una baja relación positiva entre gobierno Correo electrónico y pagos, hacemos más con eso Administre los asuntos de gobierno electrónico y recaude impuestos de acuerdo con las categorías de impuestos El número de vehículos aumentará. (Rho=0,308; valor p=0,000).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Luego de una búsqueda exhaustiva en la biblioteca UNDAC, podemos decir que no se encontró ningún trabajo con la misma variable de investigación por lo que considerábamos nueva.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Gobierno electrónico**

"E-gobierno" o "E-gobierno" es el uso intensivo de la tecnología de la información Las tecnologías de la información y la comunicación son válidas Desempeño efectivo de las funciones políticas y de la administración pública Según Lenk y Traunmuller (2000). dentro de la administración del estado El gobierno electrónico se utiliza:

dieciséis

- ✓ Crear una base de datos
- ✓ Seguir y monitorear el proceso.
- ✓ Tareas de escritorio como enviar y recibir correo electrónico, conectarse a Internet, procesadores de texto, etc.
- ✓ Tareas de apoyo en los procesos de toma de decisiones (por ejemplo, Excel, hojas de cálculo, Utilizar algoritmos, procesadores de encuestas, etc.

- ✓ Creación y mantenimiento de redes de enlaces virtuales (por ejemplo, sitios web,
- ✓ Sitios web, call centers, etc.). (citado en Felckman, 2015, p. 158).

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha creado el nuevo concepto, a saber, el gobierno electrónico, también recibió su propio nombre. Hay que utilizar diferentes métodos según el paso del tiempo y también con el tiempo. En sus etapas surgieron nuevas técnicas y formas. (Casas, 2016, pág.43). El gobierno electrónico se conoce comúnmente de muchas maneras, como gobierno electrónico, Administración electrónica, administración digital, etc. (Abadía et al., 2009, p. 13. Cualquiera que sea la definición que se adopte, es un gobierno electrónico el correo electrónico está creando un cambio de paradigma en la forma en que se ve y se lleva a cabo la gestión, para la gente cambia el concepto tradicional de la administración pública burocrática. El ciudadano más leal, más cercano, dispuesto a demostrar sus resultados y pagarle, colaborativo, atractivo, flexible y eficiente. En sus servicios disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar (citado en Naser y Concha, 2012, pág. 45).

La gobernanza electrónica no es más que la ruptura de fronteras que existe entre el público y el gobierno, utilizar tecnologías de la información y hacerlas accesibles al público. En definitiva, la e-Gobernanza es una combinación de mecanismos. Los ciudadanos tienen acceso constante a todo lo que hace su gobierno, Acceda fácilmente a la información sobre tales eventos e interactúe con los eventos de su elección. De una manera eficiente, rápida y cómoda. (Bersano, 2006, p. 22). Lagos (2011). El gobierno electrónico está estrechamente relacionado con el gobierno. Un área nacional o local que es relevante para el proceso de toma de decisiones. en un solo lugar y facilitar la interacción con los ciudadanos que reciben bienes. Las

agencias y los servicios se brindan de manera transparente y oportuna, especialmente si un Son tan importantes para el desarrollo local como los municipios. Naser y Concha (2011), quienes argumentan que el gobierno electrónico es un concepto de gestión, Porque las tecnologías de la información y la comunicación son unificadas y diversas Formas de dirección, planificación y gestión. Entonces es de otra manera, En general, se considera que el Estado tiene como objetivo principal, que es contribuir A medida que mejora el servicio y mejora la información proporcionada Para que los ciudadanos y las organizaciones hagan realidad esta visión, Maneras de agilizar los procesos de soporte de la agencia y facilitar la creación de canales Aumentar la transparencia y la participación ciudadana. La e-Administración estatal ha utilizado las tecnologías de la información y La comunicación como herramienta para mejorar la eficiencia operativa y la aceptación Política para los ciudadanos. Sin embargo, con el auge del gobierno abierto La tecnología ya no se considera una ayuda para la optimización un proceso sino un fin en sí mismo. Es la relación entre el ciudadano y el Estado, es decir Puede aumentar el acceso a los datos, aumentar la transparencia y/o promover cooperación. (González y Pacheco, 2016, p. 8)

**a) Modelos de gobierno electrónico.**

Estos modelos se clasifican según la "relación" entre el e-Gobierno y los diferentes sectores Participantes (ciudadanos, empresas, trabajadores y gobiernos). (...) permite gestionar Servicios integrados y/o compartidos en la administración pública (Ramírez, Citado en Chucuya 2013, 2017, p.1. 34).

**Modelo G2C (gobierno a ciudadano)**

Asegurar las relaciones entre las instituciones del Estado y los ciudadanos  
Servicios públicos e intercambio de información, incluidos aquellos dirigidos

a Prestar servicios administrativos y de información a los ciudadanos en cualquier lugar Se puede acceder en cualquier momento. Los ciudadanos se benefician de los ahorros Tiempo y dinero (viajes, espera en fila, beneficios Gracias a la automatización) es posible acceder a información actualizada, con Encuentre una manera fácil de iniciar, rastrear y recibir los resultados del programa Ante el Estado (Esteves, 2005, citado en Chucuya, 2017, p. 13) 35).

### **Modelo G2B (government to business) government to business.**

Relaciones entre personas públicas y empresas. en este modelo Agrupan todos los planes con beneficiarios empresariales y comerciales, Contienen información diseñada para crear controles efectivos y dinámicos, Promover la responsabilidad de las empresas y empresas frente al Estado, y los servicios administrativos y de información son necesarios para este fin, crear relaciones comerciales totalmente armoniosas, especialmente en materia de compras, crear un estado. (Chucuyá, 2017, 35. lpp.).

### **Modelo G2E (gobierno a empleado)**

La relación entre el gobierno y sus funcionarios para apoyar su gestión, los gobiernos utilizan las TIC para optimizar la atención de sus empleados y verlos desde el punto de vista del consumidor atender, Se refiere a los programas administrados por el gobierno que brindan servicios promover el desarrollo profesional y profesional de los empleados. hay ventajas aprender una nueva cultura de funcionarios que deben ser capaces de utilizar la mejor forma de que el país aporte recursos técnicos e implemente utilizar constantemente la creatividad y la innovación para prestar servicios a los ciudadanos ser mejor, colaborar y buscar la calidad total. trata de clasificar oficiales de Estado. (Chucuyá, 2017, pág. 35-36).

### **Modelo G2G (gobierno a Gobierno)**

Gobierno a Gobierno establecer relaciones entre instituciones públicas, Este es un modelo prestado, servicios u otras instituciones públicas. responder al crecimiento la multitarea requiere coordinación intergubernamental sus funciones conjuntas de administración pública, como la elaboración de presupuestos, la planificación, Inventario, compra, licencia comercial, etc. (Chucuyá, 2017, 36. lpp.).

#### **b) Características de gobierno electrónico**

Según Chucuya (2017, pp. 39-40), existen varias características sobresalientes, a tener en cuenta:

- ✓ Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TI), información y comunicación). Son virtuales e interactivos.
- ✓ Los préstamos de servicios pasan a formar parte del Estado de manera flexible y efectiva.
- ✓ Participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones (en la gestión en un sistema transparente que facilite el ejercicio del poder democracia deliberativa.
- ✓ Apoyo legal.
- ✓ Transformar o restaurar la capacidad de la administración estatal.
- ✓ Facilidad de uso: un servicio simple y comprensible que elimina la confusión y el papeleo complejos.
- ✓ Seguridad, privacidad y registro: protección de la privacidad de los ciudadanos Acceder a la información y acciones que realizan.
- ✓ Compatibilidad de los servicios electrónicos: el gobierno electrónico debe para que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios ofrecidos red

y brindarle la oportunidad de presentar sus quejas, amonestaciones y Demanda.

**c) Características de gobierno electrónico**

**Presencia:** en esta etapa, el servicio puede proporcionar información Sobre sus acciones contra los ciudadanos, es decir, hay información en línea, combinado con escenarios básicos de búsqueda; permite por ejemplo Descargar documentos y formularios. (Alianza Sumark 2006. s. 6).

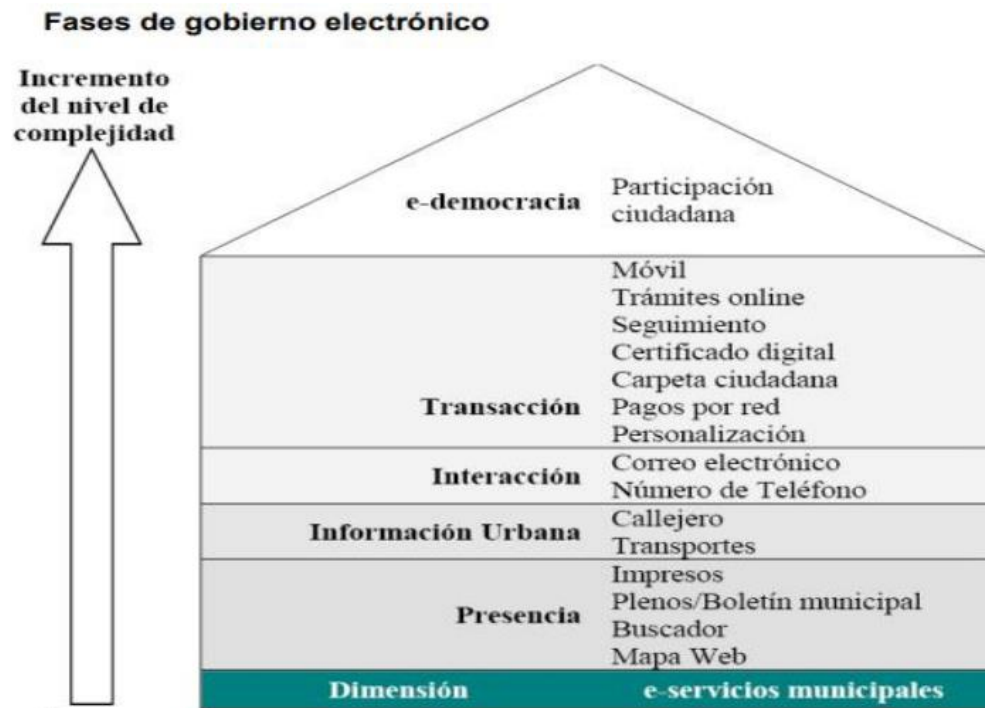
**Información de la ciudad:** publique información sobre calles y tráfico Ciudades. En muchos casos, esta información requiere herramientas técnicas. Tecnologías avanzadas como GIS (Sistema de Información Geográfica) y Búsqueda rápida. (La hermosa alianza 2006 6).

**Interacción:** considere una comunicación simple entre los servicios y los residentes, Póngase en contacto por teléfono o correo electrónico. (La hermosa alianza 2006 6).

**Transacciones:** incluidas las interacciones electrónicas bidireccionales entre ciudadanos y servicios como alternativa al tratamiento presencial en un entorno hospitalario el cuerpo incluye autenticación, manejo de formularios, etc. (La unión es hermosa 2006).

**E-democracia:** incluyendo servicios de participación ciudadana como foros Diálogo sobre temas municipales, o páginas personalizadas una persona discapacitada. (La hermosa alianza 2006). Democracia electrónica en proceso y estructura interactivos. Comunicación entre el gobierno electo y los ciudadanos como votantes. Steve Clift. Describió la democracia electrónica como “puede Usar Internet para mejorar nuestros procesos democráticos y obtener resultados empoderar a las personas y las comunidades locales y

Gobiernos y gobiernos tratan de involucrar a la sociedad” tal como se muestra en la figura siguiente:



Dimensiones de variable gobierno electrónico

**d) Dimensiones del gobierno electrónico**

El gobierno electrónico es un proceso paso a paso que consta de cinco pasos Dimensiones: Información, Interacción, Transacción, Conversión, Participación ciudadano.

**Información:** Por el momento podemos decir que el portal se utiliza como sitio para acceder a otras páginas útiles que puede encontrar Información de diversas instituciones del Estado. En esta unidad Los usuarios pueden encontrar información actualizada y especializada. Excepto Tiene un buscador. La esencia de este componente es Disponibilidad de información. Cardona (2002).

**Interactivo:** la página está protegida con contraseña en esta etapa datos del usuario, así como garantiza la información personal y protección de archivos.



puede acceder a la legislación Publicaciones públicas, informes disponibles en sitio web y reenviar a su computadora para probar No hubo contacto después de eso. tiene un correo electrónico Correos electrónicos de funcionarios gubernamentales y funcionarios que están ayudando Interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Esta es la esencia de este trabajo, Los componentes son la capacidad de interactuar entre los componentes de diferentes maneras. gobierno y ciudadanos. Cardona (2002).

**Trato:** Esta etapa es una de las más complicadas que utiliza El potencial de la red para prestar servicios públicos. los ciudadanos Pueden realizar transacciones seguras, seguras y rápidas. Alguno Por ejemplo, pagar impuestos o tasas, obtener registros nacimientos, levantamientos de saldos, defunciones, renovaciones de licencias y licencia. La esencia de este componente es la capacidad de realizar compre y reciba servicios listos para usar directamente desde el portal, Incluida la opción de pago electrónico. Cardona (2002).

**Convergencia:** En esta etapa, los portales gubernamentales pueden Ofrecer una amplia gama de servicios de una ventanilla única integral. Éste Los residentes pueden acceder a todos los diferentes servicios Las agencias gubernamentales o niveles de gobierno no tienen nada de qué preocuparse Qué departamento o agencia contactar. De ahí el quid de la cuestión El grado en que los componentes están integrados vertical u horizontalmente se encuentra en un Portales gubernamentales, incluida la capacidad de usar métodos de pago únicos Se utiliza en varios programas y servicios. Cardona (2002).

**Compromiso cívico:** En esta etapa, se asume que los vecinos no solo Interactuar con el gobierno, pero los usuarios se apresuran a interactuar decisión del gobierno. posible en esta etapa Los ciudadanos debaten sobre

legislación, orden público o El gobierno decide, la votación se puede hacer de la misma manera Correo electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de involucrarse Políticamente, a través de sitios web gubernamentales. Peculiaridad Este componente es una opción de colaboración, ciudadano. Trices (2007)

**e) Ventajas de la incorporación de un gobierno electrónico**

Una de las ventajas de integrar los sistemas de gobierno electrónico en los procesos de reforma de la administración pública es, por ejemplo, la oportunidad de intervenir en la planificación presupuestaria y la gestión financiera, el servicio civil y las relaciones laborales, la organización y los métodos de contratación, la auditoría y la evaluación. La más importante de estas ventajas es la operación de las TIC en el sector público, como un canal de comunicación con los ciudadanos que complementa los canales tradicionales y puede proporcionar la información necesaria para construir relaciones de mercado con los proveedores. Se entiende que en el proceso de nueva gobernanza pública, estas tecnologías se combinarán para crear un proceso de formulación de políticas públicas utilizando importantes flujos de información y un proceso de participación, cooperación y consenso de todos los actores públicos. para la comunidad.

Es un servicio que se puede brindar en tiempo real, las 24 horas del día, y no está sujeto a límites de tiempo, por ejemplo, es necesario aplicar a las oficinas de las instituciones públicas, para que los recursos humanos se optimicen tanto técnica como económicamente. ; además, se considera una gestión integral y siempre disponible. Un gobierno o gerente que implemente este estilo tendrá

un modelo de mayor cooperación e interacción con los ciudadanos a través de un manejo eficiente y eficaz de la información.

Sin embargo, cabe mencionar que en la medida en que se optimicen las TIC y se garanticen los derechos de sus usuarios, estos y otros beneficios que puedan surgir en cada administración serán tangibles; por tanto, es necesaria una regulación que fortalezca los principios constitucionales.

El gobierno electrónico es una oportunidad de relación Estado-ciudadano que facilita el acceso a la información pública esencial, transparente los trámites y procesos de toma de decisiones; está sujeto al escrutinio público constante, lo que crea la necesidad de rendición de cuentas y, por lo tanto, reduce la corrupción pública. Ayuda a fortalecer la confianza de los ciudadanos en el país o a crear confianza donde no la hay. Además, se pueden incluir procesos de consulta, comunicación, participación y recopilación de información, haciendo que los participantes sean más activos en el desarrollo, implementación y evaluación de la política pública. En resumen, las TIC utilizadas en el gobierno electrónico pueden ayudar a fortalecer la legitimidad del gobierno y del estado, mejorar la calidad de la toma de decisiones y empoderar a las comunidades locales, Además de las ventajas anteriores, podemos decir que existen otras ventajas:

Fácil de usar y conecta a personas con diferentes niveles de gobierno nacional e internacional según sus deseos y necesidades. Accesible y disponible universalmente en el hogar, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y en cualquier lugar de cualquier comunidad. Generan confianza a través de la privacidad y la seguridad.

Innovador y orientado a resultados, enfatizando la velocidad y la capacidad de absorber y/o adaptarse a los avances tecnológicos. Colaboración en el desarrollo de soluciones entre socios públicos, privados, no gubernamentales y centros de investigación. Optimice costos y retornos con estrategias de inversión que generen ahorros, ganancias y beneficios a largo plazo. Tecnología avanzada y transformadora que utiliza el liderazgo individual y organizacional para transformar la forma en que funciona el gobierno, no solo para automatizar las prácticas y los procesos existentes.

**f) Etapas del gobierno electrónico.**

Para iniciar un proyecto de implementación de e-gobierno, es necesario integrar el entorno social, económico y político y administrativo local, porque el problema necesita ser analizado.

En este sentido, el e-gobierno es un proceso de transición de estado que puede darse en cinco fases, no siempre la cantidad actual que es llegar:

**Etapas de información o nueva presencia:** en esta etapa, las autoridades nacionales, regionales o locales están disponibles en Internet a través de sus sitios web; dónde encontrar información general, básica y estática; este tipo de sitio no tiene interactividad.

**Fase de Interacción Mejorada o Existencia:** En esta fase se puede ver que el sitio web permite buscar documentos, guardar y descargar formularios de la web. El público puede acceder a información importante aquí, aunque debe visitar una oficina gubernamental en persona para completar el proceso. También puede comunicarse con la administración por correo electrónico; un gran número de instituciones han alcanzado este nivel.

**Etapa de Transacción o Interacción:** Más interactiva, los ciudadanos pueden pre-hacer trámites en línea. Esto requiere aplicaciones dinámicas que permitan pagos en línea, etc. Los logros hasta el momento son técnicos y no necesariamente relacionados con las funciones de los órganos gubernamentales o administrativos;

Se entiende que todo el progreso ya logrado en esta etapa corresponde a la automatización de las acciones realizadas.

**Fase de transformación:** Aquí se requiere un salto cultural, lo que plantea desafíos para su implementación, ya que requiere redefinir los servicios gubernamentales y las actividades administrativas basadas en TIC para garantizar la integración entre agencias y niveles de gobierno, así como con otros sectores. Por ejemplo, puede utilizar Planificación de recursos empresariales - ERP38 (entendido como sistema de planificación de recursos empresariales en español) y gestión de relaciones con clientes - CRM (software de gestión de relaciones con clientes, utilizado para la toma de decisiones), ventanillas únicas y sistemas de agencia pueden establecerse mutuamente con servicios compartidos. En esta etapa de desarrollo del gobierno electrónico, existen muy pocas unidades estructurales a nivel nacional.

**Fase de participación ciudadana o democrática:** En esta fase se entiende que las TIC se utilizan para facilitar la participación activa de los ciudadanos en la formulación, debate y evaluación de políticas públicas, así como en la votación. Además de la integración de diversas instituciones públicas.

### **2.2.2. Gestión**

Enciclopedia de Gran Plaza y Jaime Ilustrado dice que el liderazgo es la acción e influencia de la gerencia o liderazgo, es la victoria, es el cumplimiento de

los deberes que lleva al cumplimiento de una empresa o cualquier deseo. En otro concepto, la gestión se define como una serie de actividades gerenciales y administrativas en una empresa.

**a) Gestión pública:** La administración del Estado está sujeta a las siguientes leyes:

Ley de la Administración General N° 27444

Ley Marco de Modernización de la Administración del Estado N° 27658

Descentralización Ley Básica N° 26922

Hay un grupo de personas altamente profesionalizadas en las funciones económicas y regulatorias del Estado, mientras que el sistema de empleo está fragmentado, poco profesional, aún sin meritocracia ni bien público. El costo fiscal del empleo público representa casi el 40% del gasto público, en parte debido a la baja carga tributaria, de casi el 6,6% del PIB, superior al promedio regional. El estado es ineficaz en la provisión de bienes y servicios, y la provisión de infraestructura y servicios sociales es esencial. El país tuvo buenos resultados en el área de gestión macroeconómica y fiscal, así como en el área de regulación. Las razones de la ineficiencia son: la baja capacidad del Ministerio de Hacienda peruano y la excesiva rigidez presupuestaria. Para abordar uno de estos factores, la baja capacidad del erario fiscal, el estado ha iniciado medidas tales como mejorar el sistema de incentivos fiscales y aumentar la eficiencia de la administración estatal. La ineficiencia en Perú está relacionada con: Inadecuada participación de las partes interesadas en las decisiones de gasto (instituciones políticas y sociedad civil), falta de dirección estratégica, débiles organismos encargados de hacer cumplir el gasto (especialmente las autoridades locales), inercia e incentivos presupuestarios

insuficientes, sistemas de información de gestión pública; integración y coherencia, débil sistema de contratación pública.

El MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) y la PCM (Presidencia del Consejo de ministros) tienen roles de liderazgo institucional en la determinación de las reformas necesarias para promover una administración pública más eficiente y productiva. Cuando se trata de rendición de cuentas, existen factores que pueden socavar el trabajo de los tribunales, el Congreso y los órganos de control como la CGR (Contraloría General de la República). Los medios se destacan en el seguimiento de las actividades del gobierno: amplifican las quejas, opiniones y propuestas de políticas actualmente en la agenda pública, y promueven el debate político sobre la calidad del desempeño del ejecutivo. Sin embargo, las fallas en el funcionamiento del organismo de control dificultan el manejo de la agenda y el control que brindan los medios en el día a día.

#### **b) Modelos de gestión pública**

**Modelo de Gestión Burocrático:** Para una primera descripción descriptiva del modelo de gestión burocrático, echemos un vistazo Max Weber (1980) ciertamente desarrolló el concepto de burocracia como Un modelo organizativo que garantice un gobierno legítimo y racional en contraste Otras formas de dominación basadas en la tradición o el encanto. Weber lo imaginó una forma de organización como una forma de organización que garantiza una mayor estabilidad en la relación entre Dominador / Dominador (Felkman, 2015, 100. lpp.). La burocracia no es seguida por una persona sino por un conjunto de reglas estatutarias. Aplicar por igual a todos los

involucrados. la legalidad de esta orden, Es decir, su eficacia depende de la obediencia y del nivel de obediencia.

Domina guiándose según principios abstractos, generales, objetivos y universales. Atravesar Por otro lado, el dominio impersonal formalista elimina el privilegio o el prejuicio.

Personas relacionadas por apego o arbitrariedad. Estos pensamientos son la base del espíritu, La burocracia y su potencial para ser un motivo eficaz Regla. (Folkman, 2015, 102. lpp.).

**Modelo de Gestión Innovativo:** Este modelo de gestión se basa en las creencias del campo paradigmático, individualistas, estas visiones se han extendido al desarrollo de modelos de gobernanza pública consecuencias en al menos dos formas:

Visión del rol del Estado.

Visión de eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas.

Cuando se trata del papel del estado, se cree que el estado debe crear las condiciones Proporcionar reglas reflexivas para el pleno desarrollo de la libertad individual.

Competencia, eliminación de actividades privadas para garantizar el máximo potencial Las fuerzas comerciales del mercado pueden surgir y la aplicación de la ley asegura todo lo anterior se puede realizar. (Folkman, 2015, pág. 105).

En cuanto a la eficacia y utilidad de las organizaciones públicas se considera El punto de partida es que el estado es un mal administrador de recursos, y la burocracia es uno Modelo organizacional obsoleto, lento, disfuncional e ineficaz, dicen los funcionarios La sociedad no tiene iniciativa ni capacidad para resolver problemas complejos Los problemas públicos deben ser



abordados Informar al sector público sobre los efectos beneficiosos de los negocios. (Felkman, 2015, pág. 106).

**Modelo de Gestión Participativo:** De acuerdo con Mayntz (1989), la palabra inglesa gobierno ha sido durante mucho tiempo sinónimo de la palabra Control, el mismo acto de control. Por lo tanto, se utiliza la dirección Más o menos sinónimo del movimiento político desde sus inicios, entiéndelo Como un proceso jerárquico de gobierno. El estado hace cumplir la ley y garantiza Crea un orden social que es aceptado y respetado por toda la sociedad. Pero eso la palabra gobernanza se ha utilizado recientemente para denotar una nueva forma de gobernanza, A diferencia del modelo de control jerárquico, la gestión se caracteriza por un mayor grado, Cooperación e interacción entre actores estatales y no estatales Redes mixtas público-privadas de toma de decisiones. (citado en Felckman, 2015, p. 106).

**c) Modelo de gestión Anarquía Organizada**

La anarquía organizada es la organización de preferencias problemáticas, técnicas Participación descentralizada y fluida, Investigaciones universitarias recientes (forma familiar anarquía organizada), se sugiere que tales organizaciones pueden ser consideradas como Una colección de soluciones para encontrar problemas, problemas y situaciones de solución de problemas, Tomadores de decisiones que les dejen desahogarse y buscar trabajo. En estos modelos de gobernanza, las preferencias gobiernan todos los procesos de toma de decisiones, problemático porque es difícil determinar cuál de estas preferencias es el caso entra en juego cuando tienes que decidir cuando tienes que elegir una de varias opciones posible. (Felkman, 2015, pág. 120).

Una serie de estudios sobre organizaciones universitarias en la década de 1970 ofreció una perspectiva alternativa al modelo tradicional de burocracia tradicional. Esto conduciría a un concepto altamente innovador y deliberadamente paradójico: la anarquía organizada (Cohen, March y Olsen, 1972; Cohen y March, 1974; March y Olsen (eds.), 1976). Según estos autores, el contexto de toma de decisiones universitarias se caracteriza por tres aspectos:

Fuerte ambigüedad de preferencias: en este caso, los miembros de la organización universitaria no saben o no pueden definir claramente sus metas y objetivos deseados. Las universidades, por otro lado, tienen varios objetivos en conflicto o difíciles de conciliar, por lo que la acción precede a la formación de preferencias.

Tecnologías poco claras o mal aprendidas: en las universidades es difícil determinar la entrada y salida del proceso de enseñanza e investigación, e incluso poco conocimiento de los procesos (intangibles e intelectuales) que permiten la transformación de entrada a salida; por tanto, la incertidumbre del impacto esperado de los procedimientos de trabajo sobre los temas previamente identificados, la dificultad de evaluar los resultados hace que se pierda su rol regulador en las relaciones entre los participantes.

Participación fluida en el proceso de toma de decisiones: La tercera característica de las universidades es la constante movilidad de los participantes en el proceso de toma de decisiones. Pueden entrar o salir de estos procesos o introducir nuevos problemas o prevenir otros. A pesar de las diferencias de poder, todos los participantes universitarios tienen una gran capacidad para influir o cambiar el proceso de toma de decisiones. En este

sentido, las universidades son vistas como “organizaciones cohesivas inadecuadas, donde las ambigüedades surgen de las tecnologías blandas, las tareas difusas y el constante movimiento de miembros dentro y fuera de ellas, así como la ambigüedad de sus objetivos” (Clark, 1983: 48). Los conceptos de ambigüedad, botes de basura, sistemas débilmente acoplados y límites borrosos se encuentran en la definición de anarquía organizada. A continuación, analizaremos cada uno de estos conceptos.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Modelo:** Es una presentación, arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo.
- **Gestión:** Confirma que es la acción y efecto para gestionar, administrar, y hacer diligencia conducente al logro de un asunto público o privado.
- **Gobierno:** Afirma que el gobierno es una acción y efecto a gobernar: mandar con autoridad o regir una cosa, guiar o dirigir.
- **Electrónico:** Podemos determinar que procede de la unión de dos partes léxicas claramente diferenciadas: electrón que se traduce como “ámbar” y el sufijo - iko que viene a significar “relativo a”. Se conoce como electrónica al análisis de los electrones y a la aplicación de sus principios en diferentes contextos. Puede decirse, por lo tanto, que la noción de electrónica refiere a lo que está vinculado con el electrón, que es una de las partículas esenciales de los átomos.
- **Municipio:** Es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea. También está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados y la población que habita regulada

jurídicamente por instrumentos estadísticos como el padrón municipal y mecanismos que otorgan derechos.

- **Municipalidad:** “Son entidades de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos que gestionan con autonomía los intereses propios de su comunidad; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.”(Tello, 2005)
- **Sistema:** Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) de datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.
- **Boletas de pagos:** Es el medio por el cual se acredita el cumplimiento de la prestación en una relación laboral. Es decir, la boleta confirma que se le ha entregado al trabajador una remuneración como contraprestación por la labor que ha realizado. Trámite documentario. - Es un aplicativo de uso interno que tiene como fin el seguimiento de la documentación generada en la Institución (a nivel nacional) y/o recepcionada en cada una de sus mesas de parte.
- **Computadora:** “Es la máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente mediante operaciones matemáticas y lógicas controladas por programas informáticas.” (Montero, 2013)
- **Internet:** “El nombre internet procede de las palabras “redes interconectadas” internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que podría definir como una red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí.”(Eck, 2002)

- **Intranet:** La palabra proviene de una combinación de siglas “intra” que significa dentro y “net” de network correspondiente al concepto de la red, al lexicalizarse esta palabra funciona exclusivamente para un puesto que su fin es compartir información entre equipos conectados a dicha red, esta red es sistemáticamente diseñada para que los usuarios de intranet tengan acceso a internet pero los usuarios de internet estén privados del acceso a los equipos conectados a la intranet. Fue diseñada para aumentar la producción y la productividad dentro de un equipo de trabajo.
- **Seguridad:** Acceso al sistema a personas mediante cuentas de usuarios y contraseñas. En función a los perfiles y accesos se contralará el nivel de visibilidad de la información.
- **Documento:** Es el medio escrito por el usuario para poder comunicarse con la municipalidad.
- **Usabilidad.** Para la familiarización del usuario con el sistema se requiere una interfaz gráfica ligera e intuitiva sumada a una correcta emisión de avisos de error y advertencia. El usuario iniciará todas las operaciones requeridas.
- **Usuario administrador:** Toda persona con una cuenta y acceso autorizado al sistema.
- **Usuario externo:** Toda persona que realiza trámite documentario a la municipalidad y requiere respuestas ante su documento ingresado.
- **Estado de documento:** Es la situación en la cual se encuentra el documento.
- **Área de destino:** Es la oficina, gerencia o subgerencia a la que van dirigidos los documentos.
- **Optimizar:** Conseguir que algo llegue a la situación óptima o de los mejores resultados posibles.

- **Administración:** Es un aspecto esencial de todos los negocios, ya que necesita ser administrado bienes y servicios; la gerencia debe rendir cuentas por ellos acción.
- **Gestión de recursos:** Las empresas deben adquirir diversos recursos para sus propios procesos y gestión, También se le da dinero para que controle y satisfaga sus necesidades, merecidamente.
- **Seguridad laboral:** Cada organización debe desarrollar reglas para garantizar la seguridad de todos, es decir, Actualmente, este factor es requerido tanto por países como por aplicaciones.
- **Calidad:** Las empresas que realizan procesos o prestan servicios deben considerar esto Estándares de calidad y su control para que los resultados puedan ser bien medidos.
- **Desarrollo organizacional:** Abrir un negocio siempre crea un camino enmarcado Desarrollo de negocios; para que la entidad crezca, necesita Invertir en marketing, marketing, procesos, personas, programas, Estructura, tecnología, etc.
- **Comprobar:** Este es un proceso que se define de forma única dentro de la empresa, Para evitar la asignación errónea de tareas, procesos o elementos ya preparados Audiencia.
- **Desempeño laboral:** Es parte de la actitud de los empleados confrontar sus supuestos operativos asumir la responsabilidad y demostrar su eficacia como profesionales y parte de la empresa.
- **Disciplina:** Forma parte del comportamiento y desarrollo de los profesionales en relación con las tareas, Se puede desarrollar individualmente o en equipo.

- **Equipos interdisciplinarios:** Muchas personas que demuestran ciertas habilidades y capacidades Diferentes actividades y diferentes tiempos se consideran una ventaja, estrategia.
- **Normas de la empresa:** Estas son las recomendaciones de la empresa para un buen desempeño, La imagen de los trabajadores es buena.
- **Eficiencia del servicio:** La responsabilidad de la empresa prestadora de servicios debe ser suficiente Para poder captar clientes y así ser considerados los mejores.
- **Diagrama de flujo:** Especifica la estructura de derechos administrativos para los usuarios, Se puede determinar el estado de su petición o solicitud.
- **Administrar:** Es la capacidad de administrar empresas y El objetivo es buscar eventos que promuevan el crecimiento empresarial.
- **Herramientas básicas de calidad:** Son necesarios para poder organizar y gestionar tus recursos humanos, una característica que reduce los costos y aumenta las ganancias o beneficios.
- **Entrada del proceso:** La materia prima es el factor principal en el proceso de producción, La empresa produce para él y así pone el producto en el mercado.
- **Mejora de procesos:** Esto incluye limitaciones o deficiencias en las actividades de mejora, empleados en la dirección.
- **Acciones:** Un sistema continuo para convertir materias primas en productos terminados.
- **Organización:** Es una institución dedicada a la producción de bienes o a la prestación de servicios, consumidores o mejorar su calidad de vida.
- **Reducción de costos:** Estos son aspectos que se analizan cuidadosamente antes de emprender un negocio aumento de elementos nocivos. cuatro cinco.

- **Proceso:** La etapa del resultado obtenido de esta manera podrá lograr el resultado, No hay problemas esperados que lo limiten.
- **Productividad:** Esto es todo lo que el trabajador puede aportar a su trabajo, que puede ser conocimiento, Habilidad, destreza, creatividad, etc.
- **Trabajo en equipo:** Es parte de un proceso que involucra a muchos empleados, Para completar con éxito la tarea, el equipo suele estar formado por buena actitud.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

**Hi:** El Gobierno electrónico si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

**Ho:** El Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

**Hi:** La información si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Ho:** La información no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Hi:** La integración si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Ho:** La integración no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Hi:** La participación pública si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.



**Ho:** La participación pública no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

## **2.5. Identificación de variables**

### **2.5.1. Variable independiente (X)**

Gobierno Electrónico

#### **Dimensiones: (X)**

- ✓ Información.
- ✓ Interacción
- ✓ Participación Ciudadana.

### **2.5.2. Variable dependiente**

Gestión Pública de la Municipalidad

#### **Dimensiones: (X)**

- ✓ Estructura gubernamental
- ✓ Perfil del funcionario
- ✓ Predisposición para el cambio

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
El Gobierno electrónico si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable	Variable Independiente e Gobierno Electrónico	Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Logo</li> <li>✓ Mapa de sitio</li> <li>✓ Contactos</li> </ul>	Likert
		Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correos electrónicos.</li> <li>✓ Formularios Electrónicos</li> <li>✓ Tramites en línea</li> <li>✓ Certificado digital</li> </ul>	Likert Likert
		Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Colaboración</li> </ul>	Likert
Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.	Variable Dependiente Gestión Pública de la Municipalidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Marco regulatorio Legal</li> </ul>	Likert
		Estructura gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funcionarios involucrados.</li> <li>✓ Factibilidad de cambios en el marco legal.</li> </ul>	
		Perfil del funcionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sexo</li> <li>✓ Edad</li> <li>✓ Título</li> <li>✓ Años de servicios</li> <li>✓ Capacitación del Gobierno Electrónico</li> </ul>	Likert
		Predisposición para el cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamiento</li> <li>✓ Creatividad</li> <li>✓ Vocación</li> </ul>	Likert

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio es de tipo aplicado por los alcances prácticos que engloba Carrasco (2013)

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo, explicativo, correlacional “El nivel de conocimiento, por su naturaleza o profundidad, es el grado de conocimiento que tiene el investigador sobre la cuestión, hecho o fenómeno que investiga”. (Hernández, Fernández y Bautista, 2014).

#### **3.3. Métodos de investigación**

##### **3.3.1. Método general**

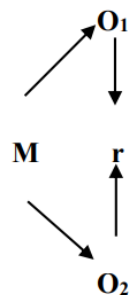
- ✓ Método Científico: Métodos que intentan proporcionar las causas de los fenómenos observados, establecer relaciones causales entre ellos y formular leyes que pueden usarse para explicar la física del universo y brindar beneficios prácticos a la humanidad.

##### **3.3.2. Método Especifico**

- ✓ **Método Inductivo:** Adquirir una comprensión amplia de un tema del que se sabe mucho. Usar inferencias extraídas de la observación y el estudio analítico de eventos y fenómenos específicos para establecer hipótesis con amplia aplicabilidad.
- ✓ **Método Deductivo:** Proceso cognitivo que pasa de lo amplio a lo específico. Permitió la derivación de proposiciones o suposiciones genéricas a una proposición o juicio específico.
- ✓ **Método Correlacional:** Estudió la relación entre dos o más variables de la investigación

### 3.4. Diseño de investigación

En la investigación se empleó el diseño No Experimental: transeccional–descriptivo– correlacional. El esquema es el siguiente:



#### Dónde:

- M : muestra
- O1 : observación de la variable 1
- O2 : observación de la variable 2
- R : relación de variables

Los diseños transversales correlacionales-causales, tal como los define Sampieri R. (2004), son aquellos que caracterizan la conexión entre dos o más clases o ideas en un momento dado. No se trata tanto de describir categorías, ideas

o variables específicas, sino de describir las conexiones entre ellas, ya sean esas conexiones solo-correlativas o causales.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La Población en la investigación cuenta con 55 profesionales que laboran en el área de Informática de la Municipalidad Provincial de Pasco vinculados a las variables de estudio.

#### **3.5.2. Muestras**

La investigación se desarrolló con un muestro no probabilístico de tipo censal por conveniencia como lo determina. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). Por lo que los mismos elementos de la población será nuestra muestra

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

- ✓ **Investigación documental:** Se desarrollaron cuadros resumen que incluyen datos pertinentes de libros especializados.
- ✓ **Encuesta:** Evaluar cuantitativamente el grado de asociación entre las variables de estudio.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

- ✓ Guía de Análisis Documental, en el caso de la bibliografía especializada.
- ✓ Cuestionario, en el caso de la encuesta.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Analice, interprete y describa los resultados para seleccionar, validar y confiar en los instrumentos. El instrumento se consideró válido después de una ronda de revisión por pares en la que se encargó el cuestionario para la opinión de expertos sobre el diseño y el contenido; esta revisión concluyó que la herramienta

se puede utilizar en un entorno educativo. Además, se probó la consistencia interna del cuestionario para determinar su confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach. En general, los resultados de confiabilidad del instrumento cuestionario según el alfa de Cronbach fueron de 0.898, los cuales presentamos en las siguientes secciones; por lo tanto, el instrumento es confiable y consistente.

**TABLAS DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH** (El Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018)

**Tabla N° . 01.** Análisis de fiabilidad

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	48	100,0
a. La eliminación por lista se basa entodas las variables del procedimiento.			

**Tabla N° . 02.** Estadística de fiabilidad de ambas variables:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	14

**Tabla N°. 03.** Resultado de la variable independiente (Gobierno Electrónico):

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	48	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

**Tabla N°. 04.** Estadística de la variable independiente

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	de	N de elementos	de
,872		14	

**Tabla N°. 05.** Resultados de la variable dependiente (Gestión)

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	48	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

**Tabla N°. 06.** Estadística de la variable dependiente

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	14

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Después de terminar el trabajo de campo, construimos una base de datos en preparación para realizar análisis estadísticos utilizando SPSS versión 27.0.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

- ✓ Obtención de frecuencias y porcentajes para factores cualitativos
- ✓ Construcción de tablas para cada percepción a partir de encuestas
- ✓ Elaboración de gráficos de presentación de resultados, uno para cada una de las percepciones estudiadas.
- ✓ Análisis inferencial empleando el coeficiente de correlación de Spearman (rho) para determinar la naturaleza de dicha relación entre variables

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

El principio de deferencia a la autoridad, en el sentido de que se tuvo en cuenta el anonimato y la voluntad de participar en las encuestas de los encuestados.

Al mismo tiempo, se dio el debido crédito a los autores cuyas contribuciones teóricas fueron parte integral del desarrollo de la tesis a través de su propia investigación.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Trabajadores del área de informática de la Municipalidad provincial de Pasco -2018, fueron encuestados aleatoriamente; para la primera variable del estudio se utilizaron dos cuestionarios de 14 preguntas; lo mismo ocurrió con la segunda variable; cabe señalar que la recopilación de datos a menudo se produjo durante el trabajo horas, siendo los cambios de turno el horario más habitual para la recogida. Los resultados de los datos fueron analizados en términos de frecuencias y porcentajes, luego presentados en tablas y figuras utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales después de aplicar la prueba de normalidad y verificar la consistencia de los datos. Los mismos datos también se utilizaron para examinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, con un nivel de significancia del 5%. Se utilizó la estadística de correlación de Spearman para determinar la fuerza de la relación entre las variables del estudio y la prueba t de Student para comparar las hipótesis y proporcionar evidencia de apoyo para la nulidad.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

### 4.2.1. Análisis Descriptivo

**Tabla N°. 07.** Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	14

**Tabla N°. 08.** Procesamiento de encuestas

	N	%
Casos		
Válido	48	100,0
Excluido	0	,0
Total	48	100,0

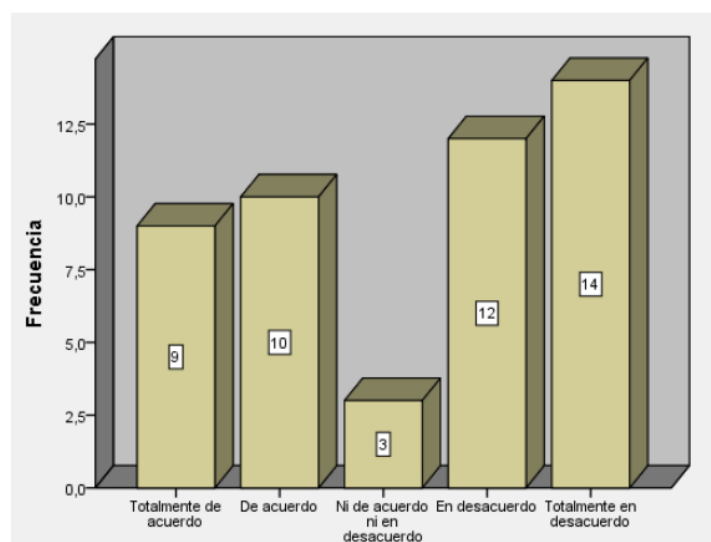
En la **Tabla N°. 08** se aprecia que, en el procesamiento de 48 encuestas en el SPSS en su versión 24, no presentan casos de exclusión.

### 4.2.2. Frecuencia y diagrama de barras

**Tabla N°. 09.** Frecuencia de la Variable independiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid				
o Totalmente de acuerdo	9	18,8	18,8	18,8
De acuerdo	10	20,8	20,8	39,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,3	6,3	45,8
En desacuerdo	12	25,0	25,0	70,8
Totalmente en desacuerdo	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

**Figura N°. 01.** Diagrama de barra de la variable independiente

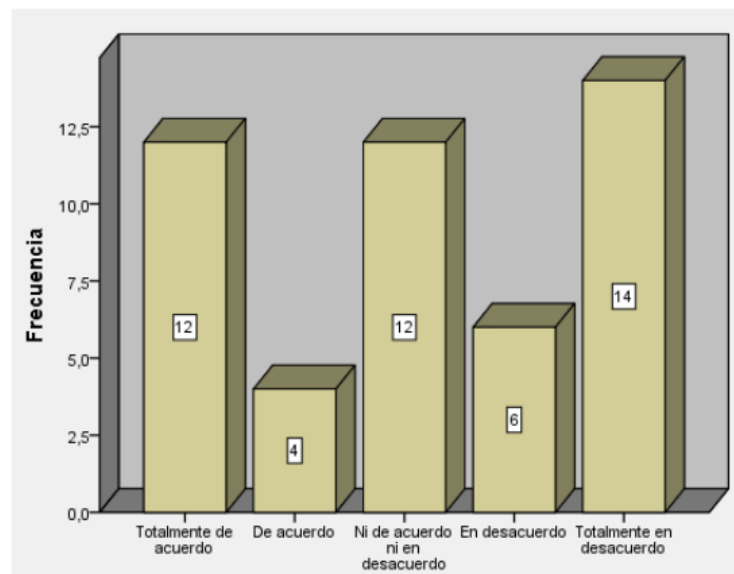


Se observa que la variable independiente Gobierno Electrónico presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 18.8% (9) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que 39.6% (19) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable independiente gobierno electrónico está relacionado con la variable Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

**Tabla N°. 10.** Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	4	8,3	8,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0	25,0	58,3
	En desacuerdo	6	12,5	12,5	70,8
	Totalmente en desacuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Figura N°. 02.** Diagrama de barra de la dimensión grado de facilidad de acceso



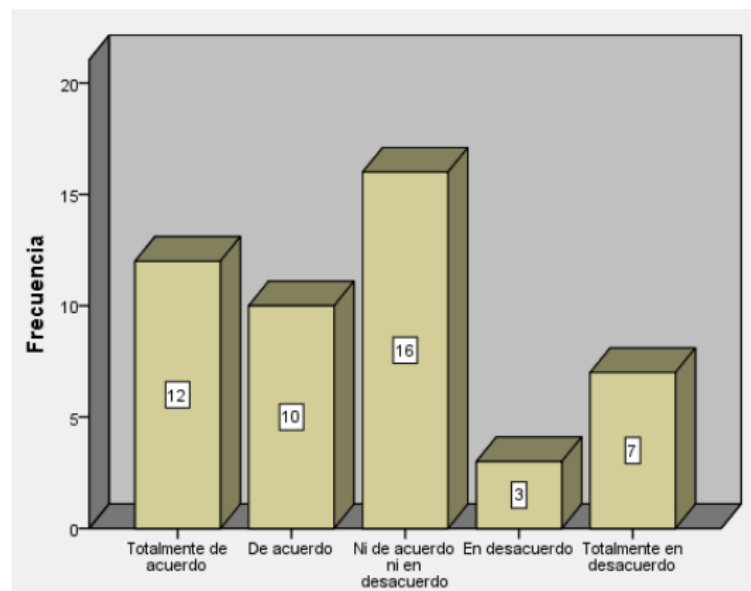
Se observa que la dimensión grado de facilidad de acceso presenta un 8.3% (4) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 33.3% (16) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo

que la dimensión grado de facilidad de acceso está relacionado con la variable Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

**Tabla N°. 11.** Frecuencia de la dimensión grado de ancho de banda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	20,8	20,8	45,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	33,3	33,3	79,2
	En desacuerdo	3	6,3	6,3	85,4
	Totalmente en desacuerdo	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Figura N°. 03.** Diagrama de barra de la dimensión grado de ancho de banda.

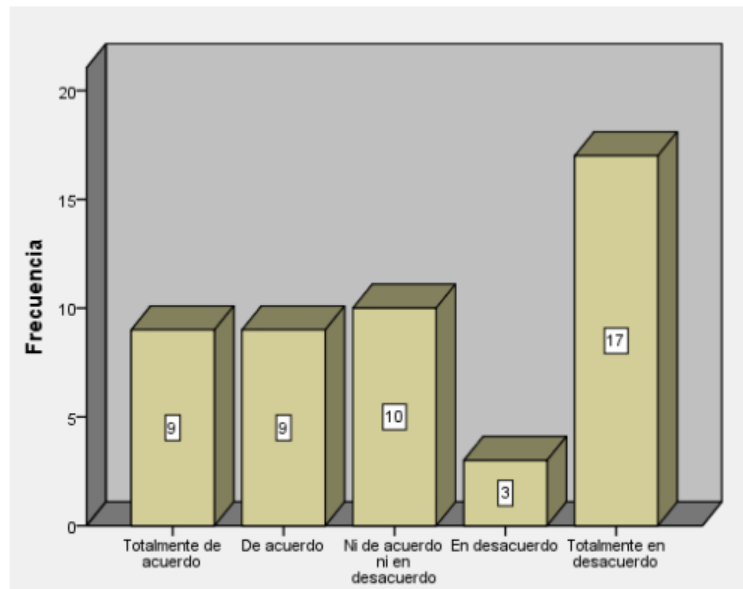


Se observa que la dimensión grado de ancho de banda presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 45.8% (22) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión grado de ancho de banda está relacionado con la variable Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

**Tabla N°. 12.** Frecuencia de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad provincial de Pasco.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	9	18,8	18,8	37,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,8	20,8	58,3
	En desacuerdo	3	6,3	6,3	64,6
	Totalmente en desacuerdo	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Figura N°. 04.** Diagrama de la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad Provincial de Pasco.

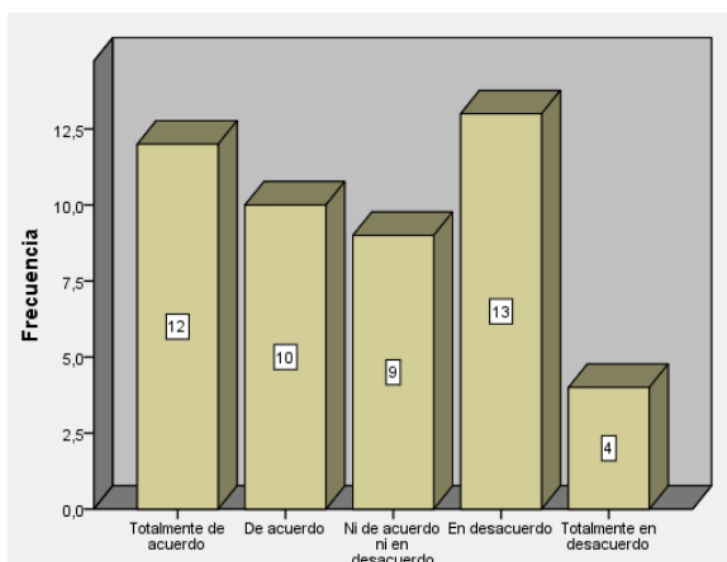


Se observa que la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad presenta un 18.8% (9) de acuerdo y 18.8% (9) respondieron totalmente de acuerdo. Se permite interpretar que 37.6% (18) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión grado de facilidad de acceso a los documentos de la Municipalidad está relacionado con la variable Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

**Tabla N°. 13.** Frecuencia de la Variable dependiente

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	20,8	20,8	45,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18,8	18,8	64,6
	En desacuerdo	13	27,1	27,1	91,7
	Totalmente en desacuerdo	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Figura N°. 05.** Frecuencia de la Variable dependiente



Se observa que la variable Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 25% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Se permite interpretar que el 45.8% (22) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable dependiente denominada Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco, está relacionado con la variable independiente Gobierno Electrónico

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general

##### a) Sistema de hipótesis General

**Ho:  $r_{XY} = 0$       Hipótesis nula**

**Ho** El Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$       Hipótesis alternativa**

El Gobierno electrónico si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

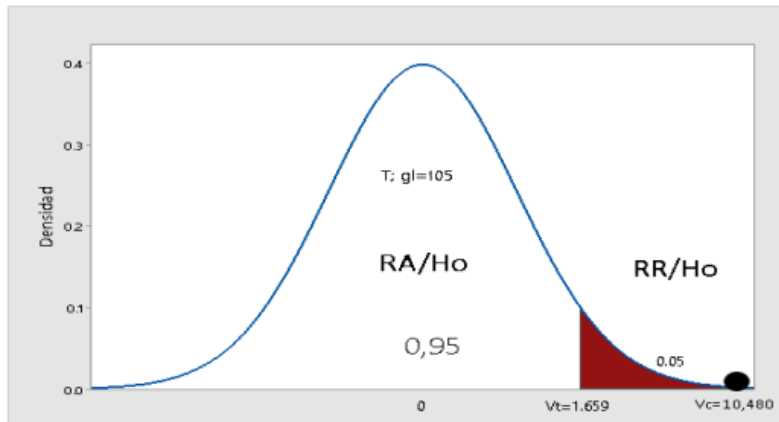
**Tabla N°. 14.** Contrastación de la Hipótesis General

			Gobierno Electrónico (agrupado)	Gestión Municipal (agrupado)
Rho de Spearman	Gobierno electrónico (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,882
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión Municipal (agrupado)	Coefficiente de correlación	,882	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

#### Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El Gobierno electrónico si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

**Figura N°. 06.** Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.



**Fuente:** Generado con el Software estadístico.

De la figura 6 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 10,480) = 0,000 < 5\%$$

#### 4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

##### Software estadístico

##### a) Hipótesis Especifica 1

**Ho:  $r_{XY} = 0$       Hipótesis nula**

La información no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$       Hipótesis alternativa**

La información si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.



**Tabla N°. 15.** Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

			Información (agrupado)	Gestión Municipal (agrupado)
Rho de Spearman	Información (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,701
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión Municipal (agrupado)	Coefficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

### Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.701, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: la información se relaciona significativamente con la Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

### b) Hipótesis Especifica 2

**Ho:  $r_{XY} = 0$  Hipótesis nula**

La integración no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$  Hipótesis alternativa**

La integración si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Tabla N°. 16.** Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

			Integración (agrupado)	Gestión Municipal (agrupado)
Rho de Spearman	Integración(agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,678
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión Municipal (agrupado)	Coefficiente de correlación	,678	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

### Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.678, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: La integración se relaciona significativamente con la Gestión de la Honorable Municipalidad de Pasco.

### c) Hipótesis Especifica 3

**Ho:  $r_{XY} = 0$  Hipótesis nula**

La participación pública no se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$  Hipótesis alternativa**

La participación pública si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**Tabla N°. 17.** Contrastación de la Hipótesis Especifica 3

			La Participación (agrupado)	Gestión Municipal (agrupado)
Rho de Spearman	La Participación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,875
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Gestión Municipal (agrupado)	Coefficiente de correlación	,875	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

**Interpretación**

Según los resultados obtenidos para comprobar la tercera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.875, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La participación se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.

**4.4. Discusión de resultados**

Para la primera suposición específica, el resultado de la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,701, que SPSS 24 interpreta como una correlación significativa en los niveles de 0,01 y sigma (bilateral) de 0,000, es menor que el parámetro teórico de 0,05. o 5.00%, lo que permite afirmar que se cumple la hipótesis alternativa: La información se relacionó significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco. Un estudio internacional de Barragán y Guevara (2016) arrojó resultados similares, que concluyeron que el gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con

potencial para incluir a los ciudadanos social, política y económicamente; por ello, la administración pública El reto de la industria es involucrarlos en las actividades de la administración pública y aumentar su participación, teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos, el desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador está enfocado únicamente en soluciones institucionales , sin ejercer su actividad. evaluación de las necesidades y requerimientos de la propia población, ya que esta herramienta tiene el potencial de promover el desarrollo local bajo control social. Los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno se centran en soluciones propias, que anteriormente han sido desarrolladas por las autoridades públicas de forma aislada, centrándose solo en herramientas gubernamentales de gestión de proyectos e inversiones (GPR), la implementación de herramientas de documentación (Quipux) y otras alternativas. No se proporciona una representación de la cuenta que permita evaluar su verdadera rentabilidad. Resulta que no existe una aplicación gubernamental que permita promover la e-ciudadanía para participar en los asuntos públicos y controlar la toma de decisiones sobre los fondos públicos, ni proporciona un medio de comunicación directa entre los ciudadanos y la sociedad. Gobierno central. También se llevó a cabo en paralelo con el estudio nacional de Narrea (2017), que concluyó que el estudio confirmó que el desarrollo de políticas de gobierno electrónico comenzó como una situación desarticulada, antes de que se presentaran dos opciones de política: la primera implica mantener y apoyar el statu quo. . autonomía de las instituciones públicas en el desarrollo de sus herramientas y estrategias de gobierno electrónico. Algunas referencias a esta dinámica son CONSUCODE, SUNAT, INEI, etc., que por su grado de autonomía han logrado implementar plataformas exitosas como SEACE, sistemas SOL, etc. Por otro lado, otra opción sugiere un mayor grado de desarrollo

bajo la dirección del órgano de gobierno. La gestión de esta oportunidad recae en presidente del Consejo de Ministros. Esto también es consistente con el estudio de Kano (2017), que concluyó que la implementación de una estrategia de gobierno electrónico adecuada ayuda a mejorar y desarrollar gradualmente cada etapa del gobierno electrónico al transformar los GAD de la administración pública a tecnologías de información y comunicación apropiadas e implementarlas. Finalmente, el autogobierno descentralizado de municipios se encuentra en una etapa incipiente de gobierno electrónico y puede fortalecer su desarrollo en una etapa más avanzada mediante la adaptación y estudio de las propuestas adoptadas por municipios con antecedentes similares a nuestro país. Mejoras en todos los aspectos de la prestación de servicios públicos a los usuarios.

Para la segunda suposición específica, SPSS 24 interpreta el resultado de la prueba del coeficiente de correlación Spearman Rho de 0,678 como una correlación significativa en el nivel 0,01 con un sigma (dos colas) de 0,000, que es menor que el teórico. parámetro 0.05 o 5.00%, lo que nos lleva a Podríamos confirmar la hipótesis alternativa de que La integración se relacionó significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco. Guerrero (2017) encontró resultados similares en investigaciones internacionales, concluyendo que América Latina y el Caribe atraviesan actualmente un proceso de integración que es clave para hacer frente a la interdependencia que conforma la sociedad internacional. De esta forma, los países configuran la dinámica de la economía, la cooperación y el desarrollo de acuerdo con sus circunstancias y sus decisiones soberanas. Como herramienta, la gobernabilidad electrónica es una oportunidad para concretar estos mecanismos de integración y un requisito para gestionar el canal general de globalización en el que están involucrados todos los países.

Para el tercer supuesto específico, el resultado de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman Rho, su valor es 0,875, que SPSS 24 interpreta como una correlación significativa en el nivel 0,01, y el sigma (bilateral) es 0,000, que es menor que el parámetro teórico. 0.05 o 5.00%, lo que permite confirmar la satisfacción de la hipótesis alternativa: La Participación Pública que están significativamente relacionados con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.

Ordóñez y Pérez (2007) lograron resultados similares en el documento "Gobierno electrónico en Guatemala", concluyendo que Guatemala ha comenzado a darse cuenta de la importancia de una estrategia de gobierno electrónico, pero el país aún se encuentra en las primeras fases de planificación y diseño. mediante la formulación de estrategias y acciones específicas, es importante gestionar los recursos necesarios para implementar en el país proyectos y acciones encaminadas a mejorar el gobierno electrónico en Guatemala. Debe buscarse financiamiento nacional e internacional para el desarrollo de proyectos nacionales de tecnología de la información y la comunicación (TIC). Finalmente, es importante entender que implantar o implementar programas TIC en organismos gubernamentales no es e-gobierno, es necesario adaptar y mejorar los programas para que sean significativos o útiles para los ciudadanos. Esto también es consistente con el estudio de país de Mesa (2014), que concluyó que las políticas de interoperabilidad son importantes para la eficiencia y modernización de los países, comenzando por mejorar la gobernanza electrónica interna, es decir, la coordinación de los asuntos gubernamentales externos entre instituciones para brindar a los ciudadanos mejores oportunidades electrónicas. facilitar el registro simplificado y el uso de servicios de ventanilla única.

## CONCLUSIONES

1. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,882 es interpretado por SPSS-24 como una correlación significativa al nivel de 0,01 con un sigma (dos colas) de 0,000. Este es inferior al parámetro de valor teórico de 0,05 o 5,00%, lo que permite confirmar que se cumple la hipótesis alternativa: El Gobierno electrónico si se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.
2. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,701 es interpretado por SPSS 24 como una correlación significativa al nivel de 0,01, y la sigma (bilateral) es de 0,000, que es igual al valor teórico de 0,05 o 5.00 % de los parámetros que permitieron confirmar que se ha cumplido la hipótesis alternativa: la Información se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2018.
3. Podemos concluir que los resultados obtenidos del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.678 es interpretado por SPSS 24 como una correlación significativa al nivel 0.01 y la sigma (bilateral) es 0.000 que es igual. como 0.05 o 5.00% del valor teórico del parámetro que permite la confirmación de la hipótesis alternativa. Así: la Integración el grado de ancho de banda está significativamente relacionado con gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.
4. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,875 es interpretado por SPSS 24 como una correlación significativa al nivel de 0,01, y la sigma (bilateral) es 0,000, que es lo mismo que 0,05 o 5,00% de los parámetros de valor teórico, lo que permitió confirmar que se cumple la hipótesis alternativa: la Participación Publica se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.

## **RECOMENDACIONES**

Existen varias recomendaciones que deben ser tomadas en consideración para contribuir al Gobierno Electrónico en la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco siendo estas:

1. Propuesta de capacitación y acceso a todos los sistemas informáticos (Afis, sistema de acta de estado civil, firma electrónica, etc.) para facilitar el acceso y así mejorar significativamente Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.
2. Se recomienda a la Municipalidad alquilar suficiente ancho de banda de Internet para que sus empleados no se demoren en el trámite de documentos, mejorando así la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abrajan, M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Recuperado desde: <https://goo.gl/H5OmJw>
2. Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>
3. Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. Recuperado de: <https://goo.gl/rE9xHT>
4. Escobedo, M. et all (2013) Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>
5. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.
6. Grajales, T. (2014) Tipo de investigación científica. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.
7. Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.
8. Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVKl>.
9. Mejía, N. (2011). ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>
10. Molina J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Económico basado en componentes de la Web 2.0. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>

11. Nonaka y Takeuchi (1999) Gestión del conocimiento, Modelo de creación del conocimiento, teoría de creación de conocimiento
12. Alberto, S., & Cervera, S. (2008). Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet, 11. Recuperado a partir de [http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval\\_sa.pdf](http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf)
13. Alcaide, L. (2012). E-gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores. Universidad de Granada, Granada. Recuperado a partir de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20959151.pdf>
14. Alujas, A. (2012). Gobierno abierto es la respuesta: ¿Cuál era la pregunta? Más Poder Local, (12), 14-22. Recuperado a partir de [http://www.maspoderlocal.es/files/articulos/92-50524f44921347571524\\_articulo-1.pdf](http://www.maspoderlocal.es/files/articulos/92-50524f44921347571524_articulo-1.pdf)
15. Chacón, J. C. (2010). Desarrollo Rápido De Aplicaciones Basado En Estándar J2EE. Facultad de ingeniería UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, 1-133. Recuperado a partir de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0308\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0308_CS.pdf)
16. Cravacuore, D., Ilari, S., & Villar, A. (2004). La articulación en la gestión municipal: actores y políticas, 1-137. Recuperado a partir de <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/agm.pdf>
17. Cumana, W. (2009). Gobierno Electrónico Como Herramienta de gestión pública en Venezuela. UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE SUCRE. Recuperado a partir de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/643/1/TESIS\\_WCyWM.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/643/1/TESIS_WCyWM.pdf)
18. Eck, M. (2002). La Internet por dentro y por fuera. Rosen Publishing Group (Primera Ed). New York. Recuperado a partir de

[https://books.google.com.pe/books?id=GnhauehEaFAC&printsec=frontcover&dq=internet&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizt46\\_vIXYAhVGNiYKHc\\_u2AQM6wEIPjAF#v=onepage&q=internet&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GnhauehEaFAC&printsec=frontcover&dq=internet&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizt46_vIXYAhVGNiYKHc_u2AQM6wEIPjAF#v=onepage&q=internet&f=false)

19. Finquelievich, S., & Prince, A. (2008). Gobiernos locales y ciudades digitales. Seminario «La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica», 12-13. Recuperado a partir de [http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/gob\\_locales-ciud-dig.pdf](http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/gob_locales-ciud-dig.pdf)
20. Gladys, S. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. Revista de Derecho, 1, 1-23. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
21. Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano para el gobierno electrónico en las Américas. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/html/823/82340205/>
22. Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling (Sexta, Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

## ANEXOS

**ANEXO 01:** Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la Gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

**INDICACIONES:** Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

Escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

Nº	ITEMS	ESCALAS				
	<b>DIMENSIÓN: Información</b>					
01	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	1	2	3	4	5
02	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	1	2	3	4	5
03	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	1	2	3	4	5
04	Tiene para realizar búsquedas de Información.	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Interacción</b>					
05	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.	1	2	3	4	5
06	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	1	2	3	4	5
07	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	1	2	3	4	5
08	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	1	2	3	4	5
09	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Transacción</b>					
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	1	2	3	4	5
11	El portal está organizado de acuerdo a las	1	2	3	4	5

	necesidades del usuario.					
	<b>DIMENSIÓN: Integración</b>					
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	1	2	3	4	5
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Participación ciudadana</b>					
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	1	2	3	4	5
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	1	2	3	4	5
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	1	2	3	4	5

## ANEXO 02: Matriz de consistencia

<b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b>	<b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b>	<b><u>VARIABLES</u></b>	<b><u>METODOLOGÍA</u></b>
¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.	La Gestión por Resultados incide en la eficiencia de la administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco.	<b>Variable Independiente:</b> Gobierno Electrónico  <b>Dimensiones:</b> Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación ciudadana.	<b>Diseño de Investigación</b> No experimental.  <b>Población</b> La población está constituida 55 profesionales colaboradores entre los 18 y 64 años del distrito de Chaupimarca de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.
<b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b>	<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u></b>		<b>Muestra</b> Es un muestreo no probabilístico censal por conveniencia de 55 colaboradores.  <b>Técnicas para procesamiento y análisis de datos:</b> Se utilizará el Paquete estadístico SPSS versión 23 y las hojas de cálculo (Excel).
a) ¿Cuál es la relación entre la interacción y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco 2018?  b) ¿Cuál es la relación entre la integración y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco 2018?  c) ¿Cuál es la relación entre la participación pública y la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco 2018?	a) Determinar la relación entre la información y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco — 2018.  b) Determinar la relación entre la Integración y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.  c) Determinar la relación entre la participación pública y la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.	a) La información se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco — 2018.  b) La integración se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco — 2018.  c) La participación pública se relaciona significativamente con la gestión de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco — 2018.	<b>Variable Dependiente:</b>  Gestión Pública de la Municipalidad  <b>Dimensiones:</b> Estructura gubernamental, Perfil del funcionario y Predisposición para el cambio.	

**ANEXO 03: Base de Datos Gobierno Electrónico**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1V1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D2V2	V1
1	3	3	3	4	4	4	3	24	2	3	4	3	3	3	4	3	25	49
2	3	4	4	4	3	2	3	23	2	3	4	3	3	3	4	3	25	48
3	2	3	5	4	3	2	4	23	5	4	5	3	2	4	5	3	31	54
4	3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	3	2	4	3	3	2	23	50
5	3	3	2	2	3	4	3	20	2	2	3	3	3	2	3	3	21	41
6	4	3	4	4	5	5	3	28	5	4	5	4	4	4	5	4	35	63
7	3	3	2	4	4	3	4	23	3	3	4	3	3	3	4	3	26	49
8	5	3	4	5	5	5	4	31	5	4	5	5	4	4	5	5	37	68
9	3	4	4	4	4	3	2	24	2	3	4	2	3	3	4	2	23	47
10	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	2	3	3	2	2	3	19	38
11	3	4	3	3	4	3	4	24	2	3	4	4	3	3	4	4	27	51
12	3	3	5	4	4	5	4	28	4	4	5	4	5	4	5	4	35	63
13	4	4	3	4	4	4	3	26	2	3	3	4	3	3	3	4	25	51
14	4	3	3	5	4	3	5	27	4	3	3	4	4	4	3	5	30	57
15	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	4	3	3	3	23	42
16	4	3	3	4	4	4	3	25	3	2	3	4	3	4	4	3	26	51
17	4	3	5	4	5	5	4	30	5	5	5	5	4	5	5	4	38	68
18	4	4	3	5	5	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	64
19	4	3	4	5	4	5	3	28	4	3	4	4	3	4	5	3	30	58
20	4	3	3	4	4	4	3	25	3	3	4	3	3	4	4	3	27	52

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1V1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D2V2	V1
1	3	3	3	4	4	4	3	24	2	3	4	3	3	3	4	3	25	49
2	3	4	4	4	3	2	3	23	2	3	4	3	3	3	4	3	25	48
3	2	3	5	4	3	2	4	23	5	4	5	3	2	4	5	3	31	54
4	3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	3	2	4	3	3	2	23	50
5	3	3	2	2	3	4	3	20	2	2	3	3	3	2	3	3	21	41
6	4	3	4	4	5	5	3	28	5	4	5	4	4	4	5	4	35	63
7	3	3	2	4	4	3	4	23	3	3	4	3	3	3	4	3	26	49
8	5	3	4	5	5	5	4	31	5	4	5	5	4	4	5	5	37	68
9	3	4	4	4	4	3	2	24	2	3	4	2	3	3	4	2	23	47
10	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	2	3	3	2	2	3	19	38
11	3	4	3	3	4	3	4	24	2	3	4	4	3	3	4	4	27	51
12	3	3	5	4	4	5	4	28	4	4	5	4	5	4	5	4	35	63
13	4	4	3	4	4	4	3	26	2	3	3	4	3	3	3	4	25	51
14	4	3	3	5	4	3	5	27	4	3	3	4	4	4	3	5	30	57
15	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	4	3	3	3	23	42
16	4	3	3	4	4	4	3	25	3	2	3	4	3	4	4	3	26	51
17	4	3	5	4	5	5	4	30	5	5	5	5	4	5	5	4	38	68
18	4	4	3	5	5	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	64
19	4	3	4	5	4	5	3	28	4	3	4	4	3	4	5	3	30	58
20	4	3	3	4	4	4	3	25	3	3	4	3	3	4	4	3	27	52