



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión  
administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Muñoz Chirinos, Irma Iris (ORCID: 0000-0002-0717-0497)

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mis padres:

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que nos han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios y mis padres.*

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de Tablas</b> .....	v
<b>Índice de Figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	21
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	31
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	38
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	48

## Índice de Tablas

Tabla 1

*Análisis de confiabilidad para la variable Gobierno Electrónico (GE) y Gestión Administrativa (GA)..... 55*

Tabla 2

*Contrastación de hipótesis general..... 27*

Tabla 3

*Coefficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 1.....28*

Tabla 4

*Coefficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 2.....29*

Tabla 5

*Coefficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 3.....30*

## Índice de Figuras

Figura 1	
<i>Frecuencia y porcentaje de acceso a los servicios electrónicos institucionales.....</i>	<i>21</i>
Figura 2	
<i>Nivel de percepción de los servidores sobre la aplicación del Gobierno Electrónico en AGRO RURAL.....</i>	<i>22</i>
Figura 3	
<i>Frecuencia de actualización de la información publicada en los servicios de gobierno electrónico.....</i>	<i>23</i>
Figura 4	
<i>Percepción de los servidores sobre la infraestructura tecnológica interna de AGRO RURAL.....</i>	<i>24</i>
Figura 5	
<i>Percepción de los servidores sobre la implementación del gobierno electrónico en AGRO RURAL para relacionarse con otras entidades.....</i>	<i>25</i>
Figura 6	
<i>Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en trabajadores.....</i>	<i>26</i>
Figura 7	
<i>Diagrama de dispersión de puntos .....</i>	<i>56</i>

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021. La metodología del estudio estuvo orientada bajo el modelo de la nueva gestión pública, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental de nivel descriptivo - correlacional y de corte transversal, con una muestra de 54 servidores de las unidades de administración y gestión de recursos humanos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, que fue sometidos al juicio de cuatro expertos para comprobar la validez del contenido; para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,964 para el cuestionario de gobierno electrónico y 0,944 para gestión administrativa, indicando una alta confiabilidad para ambas variables. Mediante el coeficiente de correlación Pearson ( $r=0,894$ ) se determinó una correlación alta entre variables; y, el valor de significancia fue (0,001). Por último, se estableció que de acuerdo a la percepción de los servidores la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación, tomando en cuenta la dimensión servicios en línea e implementación de plataformas de interoperabilidad.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión administrativa, servicios en línea, infraestructura tecnológica, interoperabilidad.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the level of implementation of electronic government in the administrative management of the Headquarters of the AGRO RURAL Program, Lima 2021. The study methodology was oriented under the new public management model, with a quantitative approach, of applied type, non-experimental design of descriptive - correlational and cross-sectional level, with a sample of 54 servers from the administration and human resources management units, to whom a questionnaire of 30 questions was applied, which was subjected to the trial of four experts to check the validity of the content; Cronbach's alpha was used for reliability, obtaining coefficients of 0.964 for the electronic government questionnaire and 0.944 for administrative management, indicating high reliability for both variables. Using the Pearson correlation coefficient ( $r = 0.894$ ), a high correlation between variables was determined; and, the significance value was (0.001). Finally, it was established that according to the perception of the servers, the implementation of electronic government in administrative management is in the process of being implemented, taking into account the dimension of online services and implementation of interoperability platforms.

**Keywords:** Electronic government, Administrative management, online services, technological infrastructure, interoperability.

## I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico, financiero y tecnológico a nivel global a generado un cambio en la forma como los estados gestionan la información dentro de la organización pública, este proceso, generó un nuevo desarrollo, apertura y acceso a información de manera más rápida y ágil; en ese sentido, de acuerdo a Vargas (2010), las TICs han transformado de manera sustancial la forma de trabajo en el sector público alineándose velozmente a las demandas de una sociedad que pide información pronta, eficiente, de calidad y con mayor participación del ciudadano en las decisiones de gobierno. En concordancia, Diéguez *et al* (2015) y Franco & Cruz (2018), plantearon que través de las TICs y del desarrollo de políticas de gobierno electrónico, los gobiernos pueden ser más efectivos, proporcionar excelentes servicios, promover la participación ciudadana; y, además, promover la transparencia y legitimidad en la gestión pública como bastión de la lucha contra la corrupción.

En la actualidad a nivel mundial, según Moreno (2021), la consigna es priorizar el gobierno totalmente electrónico dejando de lado el modelo tradicional y clásico, con el fin de simplificar todos los trámites complejos que solo generan y ocasionan incremento en el gasto público y pérdida de tiempo al ciudadano.

En Latinoamérica, Balta (2021), plantea que pese al boom tecnológico a nivel mundial, algunos países con escasos recursos aun mantienen la atención de servicios a través de medios no digitales. No obstante, se debe tener en cuenta que impulsar el gobierno electrónico en la gestión pública, conlleva a corregir las inconsistencias que se han venido arrastrando durante décadas y que existen en los procesos administrativos internos y externos del aparato estatal lo cual requiere un cambio en la estructura legal y política de la organización gubernamental.

De acuerdo al Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2017-2021, en América Latina se aprecia una situación que combina dos factores importantes, por un lado en las ultimas dos décadas ha existido un gran progreso digital y tecnológico, incluso más rápido que en otras regiones mas adelantadas, la brecha digital en Latinoamérica todavía es sustancial a comparación de otros países con economías mas desarrolladas.

En el Perú en el año 2002, se publicó la Ley 27658, denominada la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; así como, su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, a partir de la cual se buscó obtener mejorar el nivel de eficiencia en el uso de los recursos y eficacia de los procesos de las instituciones del aparato estatal, con el fin de ofrecer una mejor atención y servicio al ciudadano, priorizando el uso de nuevas formas de gestión pública y el racionamiento del presupuesto público.

El estado peruano promulgó e implementó diversas leyes, normas y lineamientos para que las organizaciones estatales ingresaran a este proceso de modernización, enfocados en el logro de resultados que satisfagan las necesidades del ciudadano en relación a los servicios que brinda el estado, siendo el gobierno electrónico uno de los ejes transversales de la política, que está referido al uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicaciones en los procesos administrativos de la gestión pública, específicamente al momento de reducir el uso de tiempo, recursos financieros y humanos que no aportan valor a los procedimientos administrativos; sino que, los retrasan, ralentizan y generan burocracia dentro de la gestión administrativa en las entidades públicas.

En concordancia con Ysique (2020) sostiene que mediante las normativas señaladas en la política de modernización se mejorará los procesos administrativos de las instituciones públicas, apoyados en las herramientas tecnológicas con el fin de agilizar los trámites realizados por los ciudadanos; sin embargo, no todas las entidades del sector han implementado medidas para hacer uso de estas herramientas, debido al alto costo de inversión en infraestructura; y, continúan realizando los procedimientos de manera tradicional.

En este contexto, se desarrolla el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL, el cual formará parte de esta investigación, esta entidad forma parte del Ministerio de Agricultura y Riego - MIDAGRI, y tiene por finalidad principal promover el desarrollo agrario rural de las familias del campo, a través del financiamiento de proyectos de inversión con capital público y privado en zonas rurales con escaso o bajo nivel de desarrollo económico (AGRO RURAL, 2018).

De manera prolongada AGRO RURAL a implementado algunos procedimientos mediante el uso de las TIC's como el portal de atención de solicitudes de acceso a la información pública, el portal de reclamos, portal de transparencia, entre otros; de acuerdo a lo señalado, Yataco (2018) en los últimos años no se ha visto un desarrollo en las políticas de transparencia; por lo tanto, de esa manera se puede evidenciar claramente que el estado no ha implementado y/o cumplido con ejecutar los procesos de modernización en las entidades del sector público. Sin embargo, este proceso se ha visto acelerado debido al contexto del estado de emergencia sanitaria que aqueja a todo el mundo desde inicios del año 2020, a partir del cual se evidenció la necesidad de implementar procesos íntegramente electrónicos dentro de la gestión administrativa de la entidad.

De acuerdo a la realidad problemática descrita en los párrafos anteriores, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021?

Asimismo, como preguntas específicas de investigación se ha formulado las siguientes, tomando en cuenta las dimensiones de la variable gobierno electrónico: ¿Cuál es el nivel de implementación de servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021?, ¿Cuál es el nivel de implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021?, ¿Cuál es el nivel de implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021?.

Tomando en cuenta la pregunta de investigación y la problemática señalada, esta investigación se justifica porque permitirá saber y analizar los conceptos teóricos de gobierno electrónico (en adelante identificado con las siglas GE) y gestión administrativa (en adelante identificado con las siglas GA), asimismo, permitirá conocer la real implementación de esta política y su efectividad en la gestión pública.

De igual forma, esta investigación se justifica socialmente, porque aporta conocimientos y beneficios sobre los factores necesarios para la implementación en su totalidad de la política de GE en la GA de AGRO RURAL, y de esa manera mejorar los servicios que brinda y modernizar el aparato estatal. Tomando en cuenta a Huamán (2020), con la implementación del GE, se pueden lograr modelos óptimos de procesos integrados dentro de la Gestión Pública pues, si el uso de medios electrónicos es utilizado de manera efectiva, el mismo va a generar un incremento en la demanda de dichos servicios en los ciudadanos; y de esa forma mejorar la percepción sobre el valor público de los servicios que brinda el estado

Asimismo, esta investigación se justifica de manera práctica por ser un aporte para los futuros investigadores, porque abre puertas para nuevos estudios que puedan expandir el conocimiento sobre el tema. Como indica Ancco (2021) esta investigación permitirá generar un debate en el ámbito académico en lo que se refiere al estado situacional de las políticas del gobierno electrónico en la gestión pública; registrando un precedente de investigación como un antecedente en la literatura, a fin de ser aplicadas a futuro como estudio de caso y así poder evaluar otras entidades en el sector estatal.

Por consiguiente, se ha planteado los siguientes objetivos que van a determinar la dirección de este proyecto de investigación: Determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021; y como objetivos específicos los siguientes: establecer el nivel de implementación de servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021, establecer el nivel de implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021; y por último, identificar el nivel de implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

La hipótesis planteada es que la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en un nivel bajo en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

Por último, en relación directa con el planteamiento de objetivos y en respuesta a las preguntas de investigación se han elaborado las siguientes hipótesis específicas: la implementación de los servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021; asimismo, la implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa se encuentran en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021; y por último, la implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

## II. MARCO TEORICO

Dentro de la literatura actual, se ha tomado en cuenta investigaciones y/o estudios realizados por otros autores sobre GE en la GA estatal, se ha tomado a los siguientes estudios como antecedentes internacionales, investigadores como Kim & Chung, (2016), realizaron un estudio donde repasan la historia del desarrollo del GE en Corea del Sur y como este logró tomar el liderazgo en el desarrollo mundial para el uso de un GE gracias a los continuos esfuerzos de la informatización del país.

Los autores sostienen que el impulso del GE condujo a mejorar de manera sustancial la eficiencia de la gestión pública, principalmente a factores como las mejoras continuas y estandarización de los proceso electrónicos, así como, el uso objetivo de los recursos públicos y con visión de futuro, a través de los cuales de implementaron centros de datos en todo el país, logrando de esta manera la integración de sistemas y redes de información estatal. (Kim & Chung, 2016, p. 634)

Al respecto, los autores expusieron sobre la importancia de la integración e interoperabilidad de todo el aparato estatal coreano, lo cual les permitió mejorar los servicios de información de cara al ciudadano y consolidar una administración pública basada en el GE; asimismo, sostienen que la promoción y la normalización del GE fomentan el manejo eficiente de los recursos gubernamentales.

Otros autores como Portillo (2019), se centraron en un estudio de la evolución de la plataformas y casillas electrónicas de GE, con el objetivo de valorar la importancia de estos programas y la necesidad real de informar al ciudadano sobre las acciones de gobierno, centrados en el derecho libre a la información y a la transparencia de la gestión del gobierno de turno, en la investigación, la autora sostiene que, el GE en los estados mexicanos se ha estancado, debido a la falta de políticas públicas que beneficien directamente al ciudadano y reduzcan la brecha social que existe entre ellos y el estado, de los cual concluye que, uno de los problemas sociales es el encubrimiento de información o la falta de transparencia de gestión frente a los ciudadanos en cuanto al manejo de los recursos financieros; y, por eso este motivo es que se busca implementar un GE en favor de mejorar la información que se proporciona al ciudadano a través de una red de información y datos que estén entrelazados y en constante actualización.

De acuerdo a lo planteado por la autora, se deduce que la base de un GE estatal eficiente y exitoso al servicio del ciudadano son las políticas públicas que impulsen y promuevan los beneficios de los servicios públicos electrónicos que faciliten la transparencia de acciones del estado frente al ciudadano.

Como se puede observar, tanto Kim & Chung (2016) como Portillo (2019), enfatizan la importancia del apoyo y soporte de las políticas de gobierno en favor del desarrollo y afianzamiento de los gobiernos electrónicos dentro de la gestión pública; no obstante, también hacen hincapié en su objetivo como herramienta que integra la red de información estatal, transparente y clara frente a uso de los recursos del estado.

Por otro lado, Gamboa & Arcentales (2019), en su investigación describen el impacto que representa el GE y su implementación en la gestión pública del Ecuador, a partir del cual sostienen como el cambio de paradigma da inicio a un cambio dentro de la gestión gubernamental, tuvieron como objetivo explicar cómo la implementación y ejecución de manera intensiva de las TICs logró cambiar los resultados en la gestión del estado, realizaron un estudio descriptivo, analítico y sintético, concluyendo que para facilitar la implementación de este modelo es necesario la mejora continua y simplificación de procesos, normas y procedimientos propios de la gestión, en favor de generar mejores canales de atención al ciudadano a través de medios digitales, lo cual permitiría aumentar la participación y también transparentar los servicios o procesos en la administración pública.

Asimismo, Tinoco (2020), en su investigación indica que la gestión de los dispositivos y equipos tecnológicos debe estar acorde con los modelos de la política de Gobierno Digital establecidas por el estado y que el proceso de implementación está organizado mediante norma expresa que determina las responsabilidades, procedimientos y fases que deben implementar las organizaciones públicas para desarrollar las diversas etapas del proceso, con el objetivo principal que esta política de GE es un medio para que la ciudadanía ejerza sus derechos y para que las entidades estatales trabajen de manera coordinada, interconectada y eficiente.

En concordancia con Tirenti (2019) en su tesis propone como objetivo principal de la investigación el identificar las contribuciones de la ejecución del GE a través del sistema

de Gestión Documental Electrónica, realizó un estudio cualitativo, utilizando el estudio de caso y la técnica de análisis documental, el autor concluye que, la implementación de un SGD de tipo electrónico, como reemplazo de la gestión en soporte papel y de otros sistemas no transversales, ha implicado mejoras significativas a la transparencia de la gestión pública y a la lucha contra la corrupción; y, en ese sentido, cuenta con las condiciones para concretar nuevos procesos y mejoras de manera continua, particularmente en materia de acceso a la información pública y control ciudadano.

Auad (2017), en su tesis expuso a través de un caso de innovación en sector público chileno, denominado el Plan Chile Gestiona, concluyendo que la reforma del estado se debe necesariamente implementar en primera opción de manera interna en la estructura orgánica de las instituciones y no ser solamente instrumentos de gestión que se vinculan a alicientes financieros.

Entre los antecedentes nacionales tenemos a Alvarado, Cevallos, Moran, & Preciado, (2019), en este trabajo los autores analizaron los portales web de cada Gobierno Regional en el marco de la ley de Modernización de la Gestión del Estado. Los servicios habilitados para el ciudadano aún están poco desarrollados y sin difusión en la mayoría de los gobiernos regionales, no se promueve de manera integral y dinámica los mismo; tomando en consideración que los procesos administrativos mas simplificados pueden cubrir de una manera mas adecuada las necesidades de los ciudadanos, siendo el servicio al ciudadano uno de los objetivos principales de la política de modernización del estado.

Se ha observado que, según los autores en el Perú las entidades públicas aun no desarrollan un GE eficiente en beneficio directo al ciudadano, que este integrado a la cadena de valor de los procesos administrativos dentro de la gestión pública; sin embargo, acota que el estado se encuentra impulsando el uso de las tecnologías de la información en favor del ciudadano a través de las políticas de modernización del estado.

De igual forma, algunos autores como Huancas (2020) realizó una investigación que tuvo como objeto de estudio la relación entre GE y GA en el Gobierno Regional de San Martín en el año 2020, fue una investigación del tipo básica, con un diseño metodológico no experimental, de corte transversal, diseño cuantitativo, descriptivo - correlacional, el

autor utilizó la encuesta como herramienta de medición; y finalmente, concluyó que la relación entre ambas variables es directa y significativa.

Otros autores como Muro (2021), investigaron la relación entre las variables que trataremos en este proyecto de investigación, estudiaron la relación entre la variable GE y la GA, el tipo de investigación fue no experimental, correlacional, concluyendo que existe una relación muy alta y altamente significativa entre ambas variables.

Urquiza (2019), en su tesis de maestría afirma que a través de la implementación del GE se produce una mejora de la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre la variable GE y participación ciudadana, y en como el uso de las TICs permite optimizar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. El autor concluyó que, el desarrollo e implementación del GE en la GA de las entidades estatales permite una mejora sustancial en los servicios que reciben los ciudadanos.

Por otro lado, Fernández (2018), en su tesis de maestría basó su estudio en las opiniones y percepciones que un grupo de ciudadanos que usan los servicios a través de los portales web de las entidades. La investigación fue de tipo cualitativo, asimismo, permitió dar a conocer la percepción de los ciudadanos en relación a la implementación del GE en los servicios o programas que el estado ofrece. El diseño metodológico utilizado fue el fenomenológico ya que se buscó describir y comprender las experiencias del grupo. La investigación concluye que los usuarios perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de TICs y que el estado no cumple con el mejoramiento de la relación entre el estado y el ciudadano, agrandando la brecha social entre ambos y trayendo como consecuencia la interrupción de la implementación del GE en el servicio que es objeto de estudio.

En este sentido, se puede señalar que en la actualidad, la gestión pública se encuentra en un cambio de paradigma organizacional que se aleja de la realidad burocrática y tradicionalista sustentada en los procedimientos administrativos largos, complejos y poco prácticos, que suponen un gasto público excesivo y que no se encuentran alineados con las directrices del estado sobre el uso racional del presupuesto público; hoy, contamos con una nueva política de gestión basada en el valor público de los servicios orientados

al ciudadano, los cuales deben estar encaminados a las nuevas necesidades que exige el ciudadano en una época donde los servicios son solicitados con inmediatez, interconectividad e interactividad.

El modelo tradicionalista de la gestión pública se ha representado por ser poco dinámico, y estar orientado a sí mismo, utilizando una comunicación vertical y regulada por normas muy ortodoxas; sin embargo, hace poco más de dos décadas los gobiernos vienen preparando el cambio hacia una administración pública mucho más orientada a la mejora del servicio, una que sea diametralmente diferente al modelo clásico de Max Weber, donde se tenía como prioridad la uniformidad, precisión, los procedimientos burocráticos y rutinarios; este nuevo paradigma busca brindar mayor interactividad, interconectividad y disposición de parte de las administraciones hacia los ciudadanos con el uso de las tecnologías, donde ambos se beneficien con las ventajas que esta trae consigo. (Alvarado, Cevallos, Moran, & Preciado, 2019, p. 104)

En otras palabras, se busca nuevos lineamientos dentro de la gestión pública que estén orientados a formar relaciones de servicio con el ciudadano, donde el principal objetivo es la satisfacción de sus necesidades.

El modelo de Nueva Gestión Pública (NGP) es un sistema de control que utiliza la administración pública de manera más innovadora a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países desarrollados. (Schröder, s/f, p. 5).

De acuerdo a Arellano & Cabrero (2009) la NGP propone enfocarse en los procedimientos técnicos, mas que en los políticos. Los gobiernos deben establecer normas técnicas para los procesos de la gestión públicas como las evaluaciones del desempeño, presupuestos por resultados, sistemas de servicio civil meritocrático, gestión de la calidad, gobierno de datos abiertos, entre otros.

Algunos autores como Andía (2014), precisa las características de la NGP como la puesta en marca del principio del ciudadano- cliente o usuario, con derechos debidamente especificados y respetados definidos como una nueva administración, ejecutivo o gerente público, en favor de obtener resultados favorables, bajo evaluación y sujeto a la rendición de cuentas y aras de la transparencia en la gestión.

Asimismo, para García (2007) la NGP persigue la instauración de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo público posible, favoreciendo para ello el ingreso de elementos de competencia que permitan elegir a los ciudadanos y a su vez promover el desarrollo de servicios de mayor calidad.

La NGP, también hace énfasis en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para agilizar y permitir la ejecución de manera descentralizada y sin atención presencial de las actividades en el marco de procesos estandarizados, a nivel multifuncional, debido que su uso, garantiza la disminución de tiempos de atención y resoluciones; así como la reducción de las distancias en la prestación adecuada de servicios. (Chica, 2011, p. 65)

De hecho, una de las primeras ideas que se tienen en torno a las TICs y su relación con las entidades públicas es la manera en que aquellas generan beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios estatales. (Gil-García & Criado, 2013, p. 8). De esta forma, el uso de las TICs en la gestión pública abre las puertas a nuevas posibilidades en las estructuras del aparato estatal, lo cual genera mejoras continuas en el desarrollo y automatización de sus procesos.

En ese sentido, se toma al GE y el uso de las tecnologías de la información como una especie de revolución en la nueva gestión pública, porque es a partir de ello que se consolidan las mejoras continuas en la atención de los servicios públicos.

Según Criado, Ramilo & Salvador (2002) el avance del Gobierno Electrónico es más bien un asunto político más que de carácter técnico, el cual esta sustentado por decisión e iniciativa política, que lidere de forma eficaz las transformaciones y reestructuraciones internas, en los procesos y cultura organizacional.

Algunos autores como Naser & Concha (2011), sostienen que el GE es la transformación de una nueva forma de hacer gestión pública, es un cambio de paradigma en la administración gubernamental, un concepto de gestión que fusiona el uso de la tecnologías con la GA, como una nueva forma de gobernar, en otras palabras como lo planteó Montecinos (2012) el gobierno electronico es más que procedimiento es una nueva manera de pensar o definir, una realidad.

Coincidiendo con Stable *et al* (2020) y Naser & Concha (2011) las ventajas que ofrecen estas TICs para los procesos de gobierno electrónico no deben estar sostenidas únicamente, en la modernización y simplificación de los mismos a través del uso intensivo de tecnologías, sin que se produzca un cambio de mentalidad y cultura organizacional interna de las administraciones, enfocado en mejorar los servicios públicos, la participación ciudadana y la transparencia de las acciones del estado; es decir, se debe tomar desde un enfoque integral donde converjan todos los aspectos de la GA.

Mientras, Criado, Ramilo & Salvador (2002) se refieren al gobierno electrónico como al uso de las TICs por la administración estatal, que se valen de diferentes medios a través de las que se conectan e interactúan con otras instituciones y con los ciudadanos, especialmente mediante sus páginas web, correo, móviles, salas de vídeo conferencia, intranet, cable, ondas de radio, o el satélite. En otras palabras el GE surge con el apareamiento de las TICs, generando cambios importantes en la gestión pública.

Según Barragán (2019), el Gobierno Electrónico es una herramienta tecnológica que permite la participación ciudadana, la transparencia; integrar los procedimientos y procesos de manera eficaz y con calidad y a la vez generar valor público en los beneficiarios.

De acuerdo a Salvador (2002), se ha definido como la utilización de la tecnología por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, que se ve reflejado en la oferta de servicios e información y en los sistemas de atención e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privada. En otras palabras, de acuerdo con Villoria & Ramírez (2013) la finalidad del gobierno electrónico es optimizar la economía de manera eficiente y efectiva en la gestión pública, proporcionando información y servicios aprovechables por el ciudadano en diferentes canales de atención y bajo diversas terminologías.

Aranibar (2018) plantea que el GE se refiere al uso de las TICs, por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la efectividad de la gestión pública, e incrementar de manera exponencial la transparencia y acceso a la información en el sector público y la participación ciudadana.

En el Perú, según el Decreto Supremo 029-2021-PCM que aprueba el reglamento para la Ley de Gobierno Digital N° 1412, se entiende como gobierno digital al uso estratégico de las TICs en la gestión pública para la creación de valor público; y, comprende los aspectos de tecnología, seguridad, identidad, arquitectura y servicios digitales, así como, interoperabilidad y datos, los cuales están directamente relacionados con el fin de mejorar de manera continua la prestación de servicios dirigidos a los ciudadanos, orientado al fortalecimiento y transformación digital de la gestión del estado.

En este sentido, de acuerdo al reglamento de la ley es necesario para el establecimiento e implementación del GE en la gestión pública, efectuar un plan estratégico que implique aspectos que comprendan la parte operativa institucional, que contenga la misión y visión, las acciones a tomar y los objetivos a lograr en un tiempo determinado, además, que deben ser realizables, en concordancia con lo planteado por Ripalda (2019) las acciones estratégicas tomadas en el plan a ejecutar deben estar bien definidas, tomando en consideración los recursos financieros, humanos, tecnológicos y logísticos que se requieren para el buen funcionamiento y ejecución del GE.

Tomando en cuenta las variables utilizadas en este proyecto de investigación, se ha definido al GE, como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión pública para la mejora de la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientados a una gestión pública mas efectiva con el fin de transparentar las acciones de la administración pública.

En este sentido se a identificado 3 dimensiones para el GE, basados en el objeto principal de su definición como un modelo de administración pública que usa las TICs como plataforma de su organización en el aparato estatal y a la utilización de las mismas como instrumento para prestar servicios, brindar información y mejorar la interacción con los ciudadanos y los servidores públicos: siendo las dimensiones tomadas: servicios en línea al ciudadano que es el conjunto de asistencia y/o prestación de servicios de manera integrada para cubrir la necesidad del ciudadano, mediante medios electrónicos y/o telemáticos; luego, infraestructura tecnológica interna, definida como toda tecnología de

la información que gestionan o forman parte del procesamiento, almacén de datos y comunicación entre usuarios en una organización.

En ella se incluye el hardware, el software y los diferentes servicios de TI para optimizar la gestión interna y seguridad de información; y, por último, plataformas de interoperabilidad que es la infraestructura tecnológica que permite la implementación y ejecución de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y asimismo, proporciona el intercambio electrónico de datos e información entre entidades del Estado a través cualquier medio digital disponible.

En relación a la GA, de acuerdo a Ripalda (2019) es considerada como una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración y ejecución de los recursos del Estado, con la finalidad de cubrir las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del país.

La GA debe de adaptarse al uso de las TICs para poder desempeñar una gestión moderna, conforme a las necesidades del ciudadano, según Chiavenato (2006), la GA es la ejecución de operaciones, con el objetivo de obtener resultados esperados, de manera eficaz y eficiente, es decir, usando de manera optima los recursos que se dispongan. Otros autores como Munch & García, plantearon que “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelacionan y forman un proceso integral” (2004, p. 31). Según Cáceres & Valdivia (2018) la GA puede ser definida como todas aquellas acciones que se realizan para coordinar un esfuerzo de un grupo de personas, es decir, es la forma en la cual este conjunto humanos busca conseguir las metas y objetivos trazados.

Por consiguiente, se ha definido a la GA como la puesta en práctica de las acciones planificadas e interrelacionadas dentro de una estructura organizacional que está dirigidas hacia una meta común. Esta investigación abordó la GA desde el enfoque de la teoría de la mejora continua, tomando como punto de inicio los cambios progresivos que debe realizar todas las instituciones públicas para la implementación de un gobierno electrónico en su gestión.

De acuerdo a Rodas *et al* (2020) la mejora continua dentro de las organizaciones se ha convertido en una herramienta de gran importancia y trascendencia para mejorar sus

procesos, minimizando al máximo los errores lo cual genera perdidas y gastos no presupuestados, además de corregir procesos lentos y/o burocráticos que terminan por generar demoras y perdidas de tiempo y recursos.

Asimismo, Casterá (2004) sostiene que la mejora continua de la calidad en la GA, se vale de la utilización de métodos y herramientas de mejora, para la tipificación, análisis y pronta resolución de problemas antes que aparezcan en la gestión. Las expectativas del ciudadano está en constante evolución, en una época donde la sociedad de la información pide de manera rápida y precisa cualquier tramite público que en otra época podrían demorar y ser lentos, por eso, las instituciones del estado se ven obligadas a implementar estrategia de mejora continua de la calidad de los servicios que brindan implicando al conjunto de la organización, mejorando aptitudes y actitudes, simplificando procesos, rediseñando y eliminando aquellos que no añadan valor público.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta es una investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) parte de una idea delimitada de la cual derivan objetivos y preguntas de investigación, se explora la literatura y antecedentes; y, por último, se elabora un marco o un modelo teórico.

El diseño de investigación es no experimental, el alcance de la investigación es correlacional, porque vamos a cuantificar y analizar el nivel de implementación que existe entre la variable GE en la variable GA.

El corte de la investigación es transversal o transaccional de tipo causal, en concordancia con Hernández, Fernández & Baptista (2014) es transversal o transaccional porque se recolecta los datos en un único momento.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable dependiente que se utilizó fueron GE y las dimensiones son servicio en línea al ciudadano, infraestructura tecnológica interna y plataformas de interoperabilidad y la variable independiente GA y sus dimensiones son planeación, organización, dirección y control. Mientras que los indicadores que se han utilizado son cantidad de atenciones on line, porcentaje de documentos digitales emitidos frente a documentos físicos, porcentaje de equipos tecnológicos en buen estado y en funcionamiento, cantidad de convenios de interoperabilidad de información con otras instituciones del estado, objetivos institucionales relacionados a la implementación del GE, presupuesto asignados, división del trabajo, coordinación entre áreas de trabajo, comunicación, liderazgo, monitoreo, actividades de control de calidad.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población del estudio fueron los trabajadores de la sede central del Programa AGRO RURAL bajo el régimen del D.L. 728 Ley Especial de Competitividad y Productividad Laboral y D.L. 1057 Régimen CAS con un total de 120 trabajadores.

En la investigación se utilizó la siguiente fórmula para establecer la muestra:

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

e = Margen de error permitido (0.1)

Z = 1.96; Nivel de confianza (95%)

P = Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5)

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento (0.5)

N = tamaño de la población (120)

n = Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 120}{0.1^2 (120 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 53.6$$

El tamaño de la muestra calculada fue de 54 trabajadores del programa AGRO RURAL, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) el tamaño de la muestra obedece a qué tan grande sea la población y de esa forma obtener una cantidad representativa de casos), por lo tanto, la muestra se determina a partir de fórmulas y evaluaciones de probabilidad.

Como criterios de inclusión; la investigación ha considerado a todos los servidores del programa sin tomar en cuenta genero, nivel remunerativo, edad y grupo laboral; y, como criterios de exclusión, la investigación ha tomado en cuenta solo a los servidores de las unidades y sus unidades que son parte de los órganos de apoyo en la estructura orgánica del programa como son la Unidad de Administración y sus unidades y la Unidad de gestión de Recursos humanos por ser órganos que trabajan directamente con las herramientas digitales y atención al ciudadano y están relacionadas con los procesos de gestión administrativa, acceso a la información y datos abiertos, de igual forma, solo tomó como población a los servidores contratados bajo regímenes laborales.

Las variables que se utilizaron tuvieron una escala de medición ordinal, la cual esta referida al orden y clasificación en la medición. Una escala ordinal indica la dirección, además de proporcionar información nominal, para lo cual usaremos la escala de Likert como una variante de esta escala, la cual se utiliza para calcular la relación entre ambas variables entre los encuestados.

La muestra fue probabilística aleatoria simple, debido a que es un tipo de muestreo sencillo y fácil de comprender, según Cortes & Iglesias (2004) este tipo de muestreo ofrece la certeza de que cada uno de los individuos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados; el calculo es rápido debido a que se basa principalmente en la teoría estadística; asimismo que permite el uso de paquetes informativos de datos, no obstante, la principal desventaja es que requiere que se posea de antemano una relación de la toda la población, sin embargo, esta investigación contó con dicha información; se evaluó al azar para tener una muestra de datos sin direccionamientos y que permitió el análisis de la interrelación de las variables de estudio.

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

La técnica que se ha utilizado es la encuesta transversal con preguntas estructuradas y el instrumento que utilizaremos será el cuestionario, el cual será validado por 4 expertos en la materia. La investigación se realizó a través de un cuestionario estructurado que constará de 30 preguntas bajo el método de medición de la escala de Likert, que serán distribuidas para obtener respuesta a nuestra pregunta de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos con el software IBM SPSS Statistics versión 28 mediante la prueba de confiabilidad utilizada fue alfa de Cronbach se ha observado como resultado aproximadamente 0.964 de coeficiente para la variable GE con 23 ítems del cuestionario y para la variable GA aproximadamente 0.944 de coeficiente con 7 ítems, lo cual indicó que el instrumento utilizado en esta investigación es confiable óptimamente según lo planteado por Hernández, Fernández & Baptista (2014).

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos, se recogió la información obtenida a través de la encuesta realizada y se guardó en una base de datos, utilizando solo fuentes de primera mano, con un respaldo bibliográfico.

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) el enfoque cuantitativo usa como técnica la recolección de datos para comprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas y probar teorías.

En la recolección de datos, se ha recogido la información obtenida a través de un cuestionario de 30 preguntas, elaborado según los objetivos de la presente investigación; la encuesta se realizó en el periodo comprendido entre el 27 de octubre hasta el 09 de noviembre en la sede central del Programa AGRO RURAL en Lima 2021 mediante la plataforma digital de formularios de google forms, se encuestó al personal de las Unidades de Administración y Gestión de Recursos Humanos con sus sub unidades por estar directamente ligadas con el tema de GE y GA.

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

Esta investigación utilizó el software SPSS IBM Statistics versión 28 para procesar los resultados obtenidos y para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ ) y un nivel de confianza de 95%; por último, se analizaron los datos para llegar a las conclusiones a través de tablas y figuras.

Tomando en cuenta lo planteado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) es el método o prueba estadísticas paramétrica más utilizada, analiza la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, por lo que las variables que se han utilizado son del tipo de proporción directa entre ambas, lo que quiere decir que al incrementarse la variable independiente, se incrementa la variable dependiente, lo que se interpreta como si el nivel de implementación del gobierno electrónico es alta la gestión administrativa mejora o se incrementa.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se utilizó información de primera mano con el consentimiento de los encuestados y manera anónima, sin interferir en sus respuestas ni manipulando los datos a favor o en contra de los intereses de terceros, por otra parte, se han utilizado referencias bibliográficas debidamente citadas conforme a la norma internacional APA 7° edición para no incurrir en plagio intelectual.

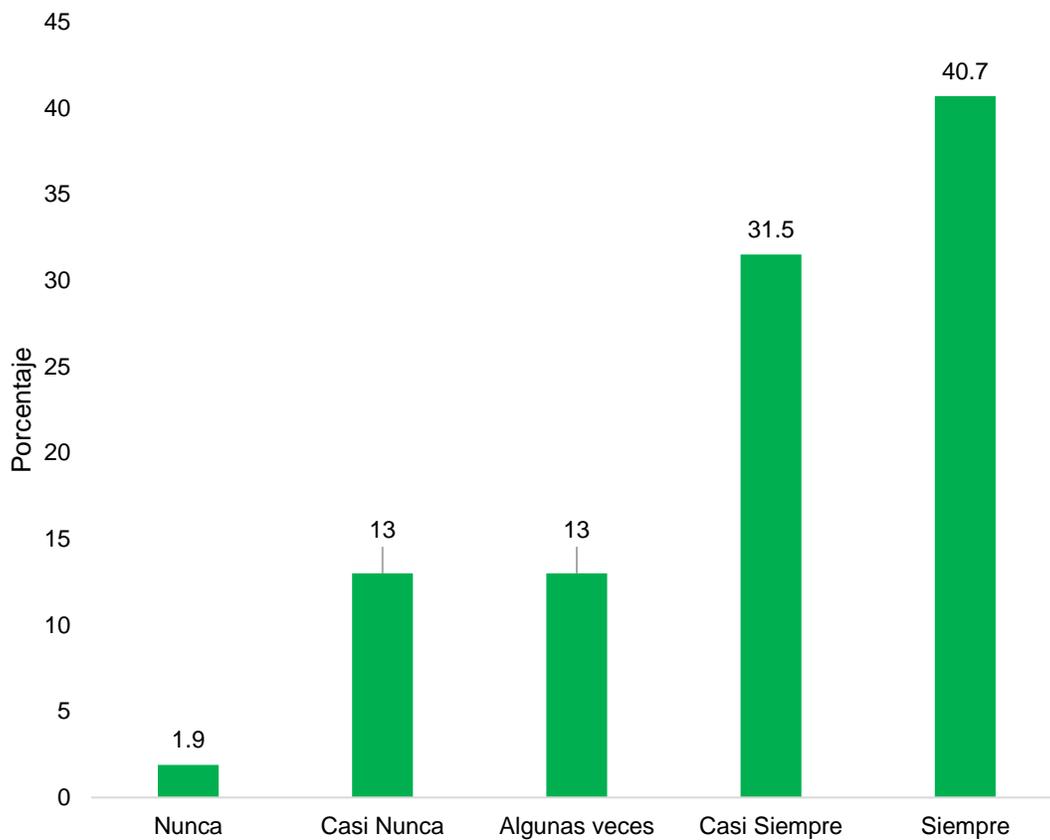
Asimismo, no se ha incluido información y/o datos falsos, siguiendo los principios de no maleficencia porque no ha producido daño, sufrimiento, muerte dolor y ha mantenido las provisiones del caso para prevenirlo; beneficencia, porque tuvo como finalidad realizar el bien común y procurar el bienestar general; autonomía, porque cada individuo involucrado en esta investigación ha mantenido su libertad y libre deliberación sobre sus finalidades personales y laborales; y justicia, porque se ha mantenido la equidad y no se ha discriminado a nadie bajo ningún criterio o índole.

#### IV. RESULTADOS

De acuerdo al instrumento de medición utilizado, a continuación se presenta los resultados descriptivos de la encuesta realizada a los servidores del programa AGRO RURAL.

**Figura 1**

*Frecuencia y porcentaje de acceso a los servicios electrónicos institucionales*

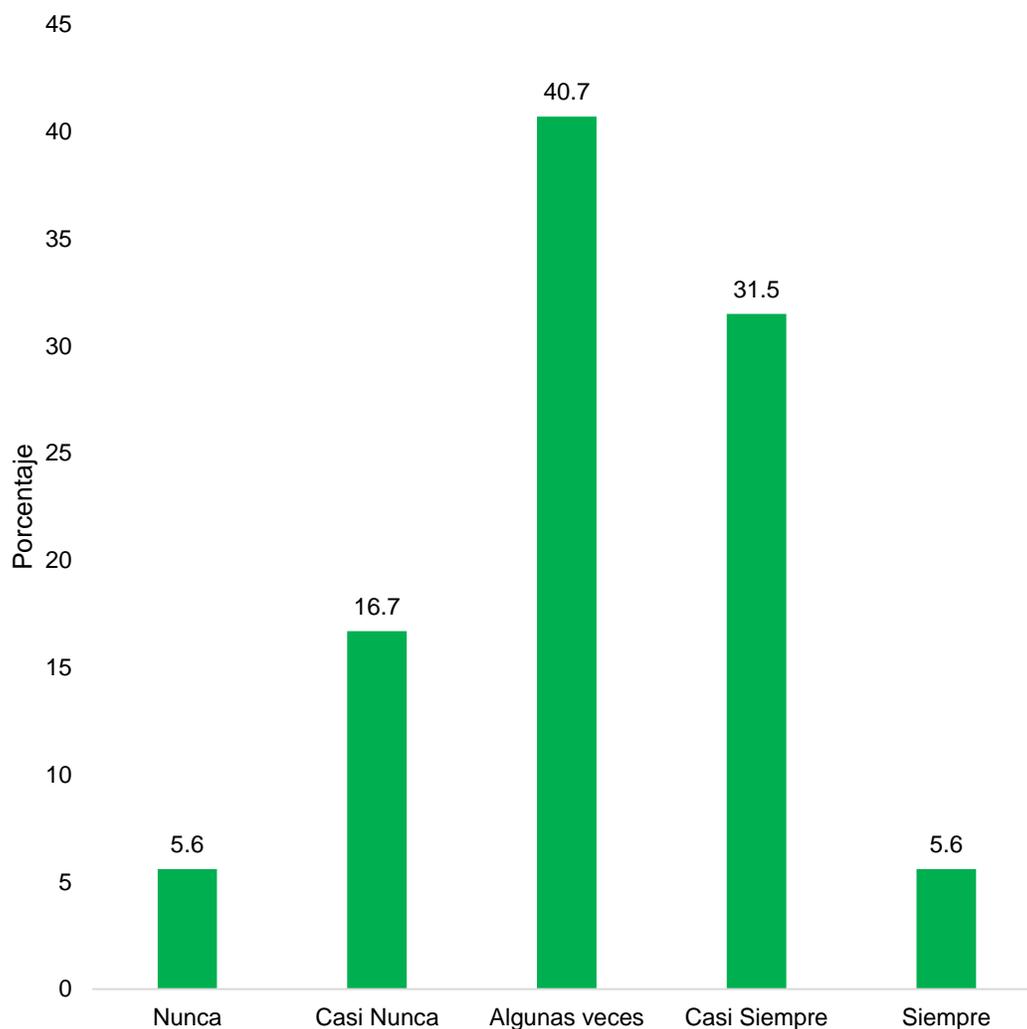


Nota: Datos conseguidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 1, se obtuvo como resultado de acuerdo al instrumento aplicado a 54 servidores del programa AGRO RURAL la frecuencia y porcentaje con el cual acceden a la información y servicios de la entidad a través de la intranet institucional; de los resultados se ha advertido con el mayor porcentaje del 40.7% (22) manifestaron que siempre; mientras que, con el 31.5% (17) indicaron que casi siempre y con el 13% (7) algunas veces y casi nunca, mientras que el 1.8% (1) indicaron que nunca acceden,

**Figura 2**

*Nivel de percepción de los servidores sobre la aplicación del Gobierno Electrónico en AGRO RURAL*

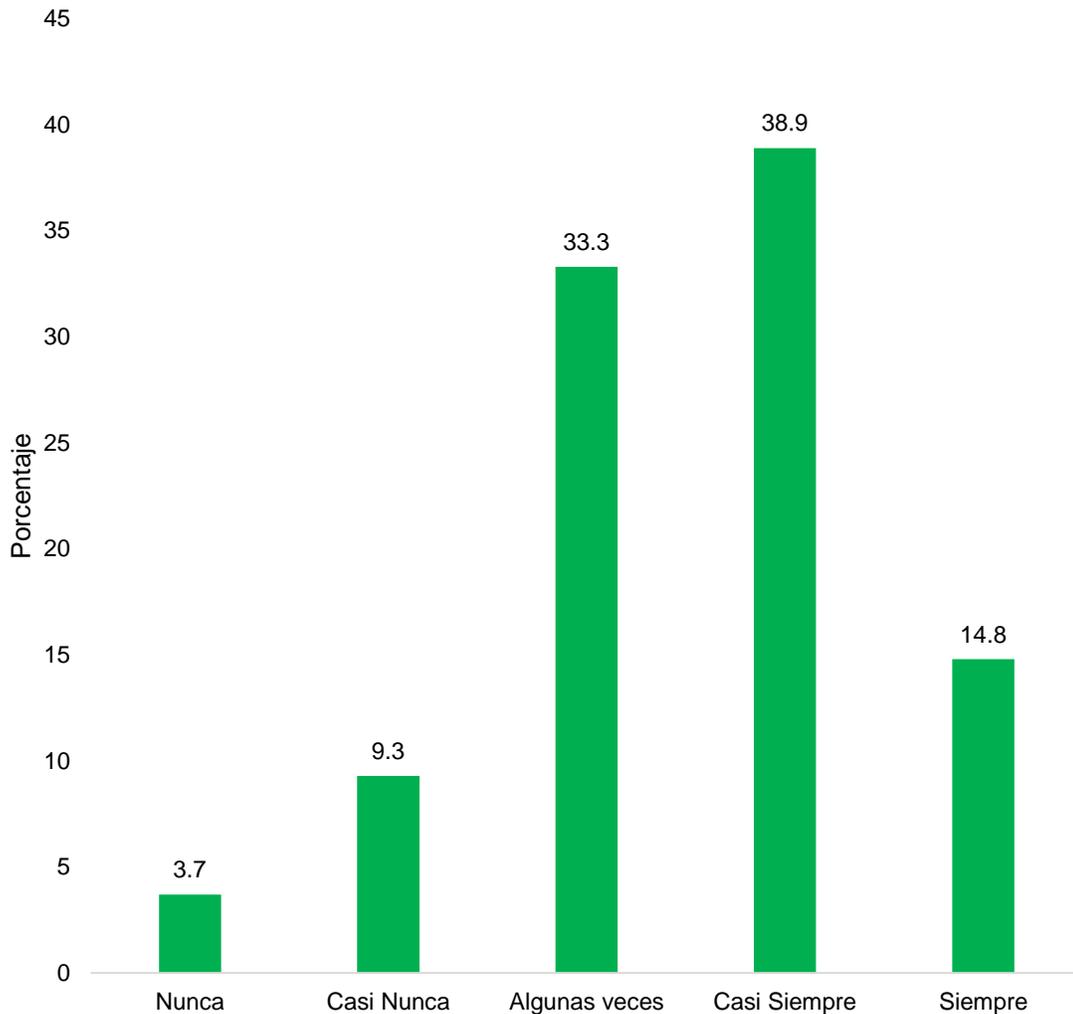


Nota: Datos conseguidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 2, se obtuvo como resultado de acuerdo al instrumento aplicado a 54 servidores del programa AGRO RURAL el nivel de percepción sobre la aplicación del gobierno electrónico en la entidad; de los resultados se ha advertido con el mayor porcentaje del 40.7% (22) manifestaron que “alguna veces”; mientras que, con el 31.5% (17) revelaron que “casi siempre”; 16.7% (9) indicaron que casi nunca; el 5.6% (3) dijeron que “siempre”; por último, el 5.6% (3) indicaron que nunca han percibido la aplicación de la política de gobierno electrónico,

**Figura 3**

*Frecuencia de actualización de la información publicada en los servicios de gobierno electrónico*

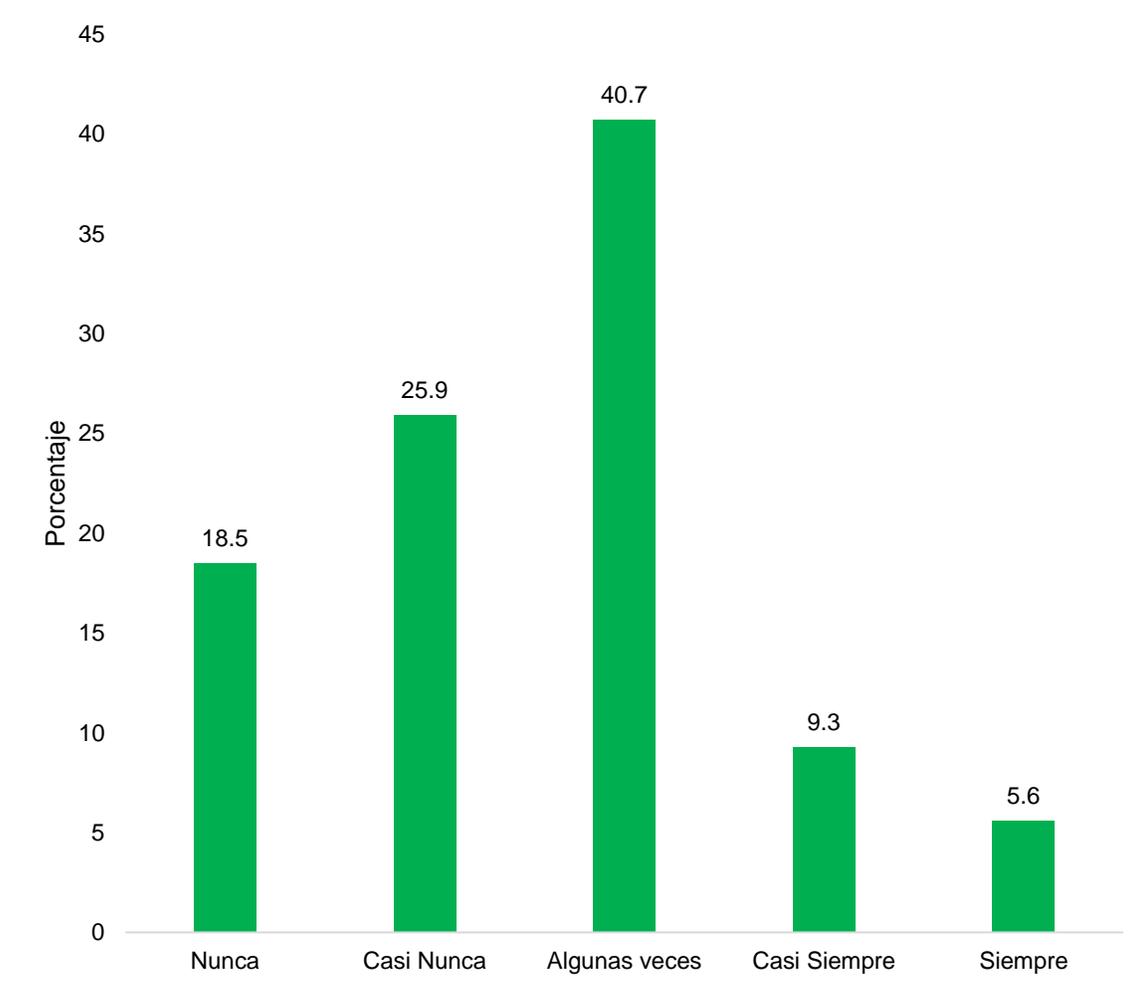


Nota: Datos conseguidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 3, se obtuvo como resultado de acuerdo al instrumento aplicado a 54 servidores del programa AGRO RURAL la frecuencia y porcentaje con el cual se mantiene actualizada la información a través de los servicios de gobierno electrónico que ejecuta la entidad (web o intranet); de los resultados se ha advertido con el mayor porcentaje del 38.9% (21) manifestaron que casi siempre se actualiza la información; mientras que, con el 33.3% (18) indicaron que algunas veces; 14.8% (8) indicaron que siempre; el 9.3% (5) dijeron casi nunca; por último, el 3.7% (2) indicaron que nunca se actualiza la información publicada a través de medios electrónicos en AGRO RURAL,

**Figura 4**

*Percepción de los servidores sobre la infraestructura tecnológica interna de AGRO RURAL*

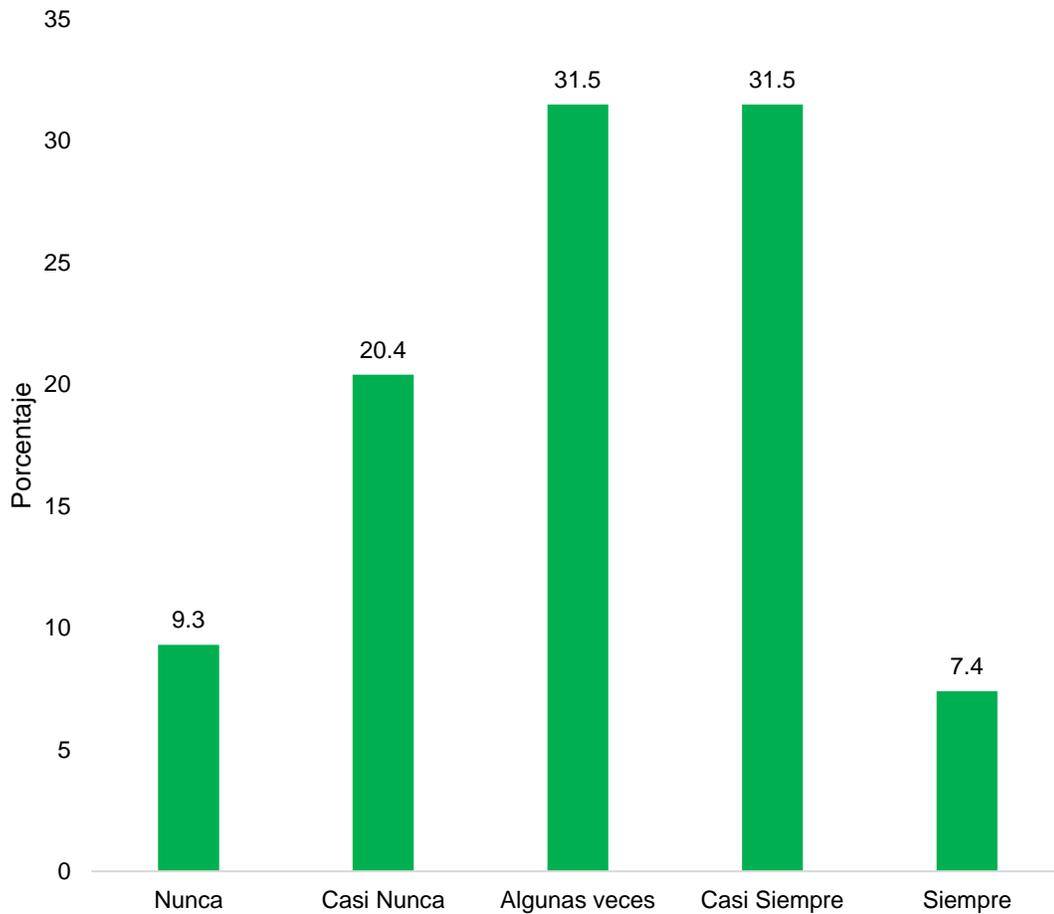


Nota: Datos conseguidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 4, se obtuvo como resultado de acuerdo al instrumento aplicado a 54 servidores del programa AGRO RURAL la percepción de los servidores sobre si la entidad cuenta con infraestructura tecnológica interna en la entidad; de los resultados se ha advertido con el mayor porcentaje del 40.7% (22) manifestaron que algunas veces se cuenta con esta infraestructura; mientras que, con el 25.9% (14) indicaron que casi nunca; 18.5% (10) indicaron que nunca; el 9.3% (5) dijeron casi siempre; por último, el 5.6% (3) indicaron que siempre se cuenta con una infraestructura tecnológica interna moderna,

**Figura 5**

*Percepción de los servidores sobre la implementación del gobierno electrónico en AGRO RURAL para relacionarse con otras entidades*

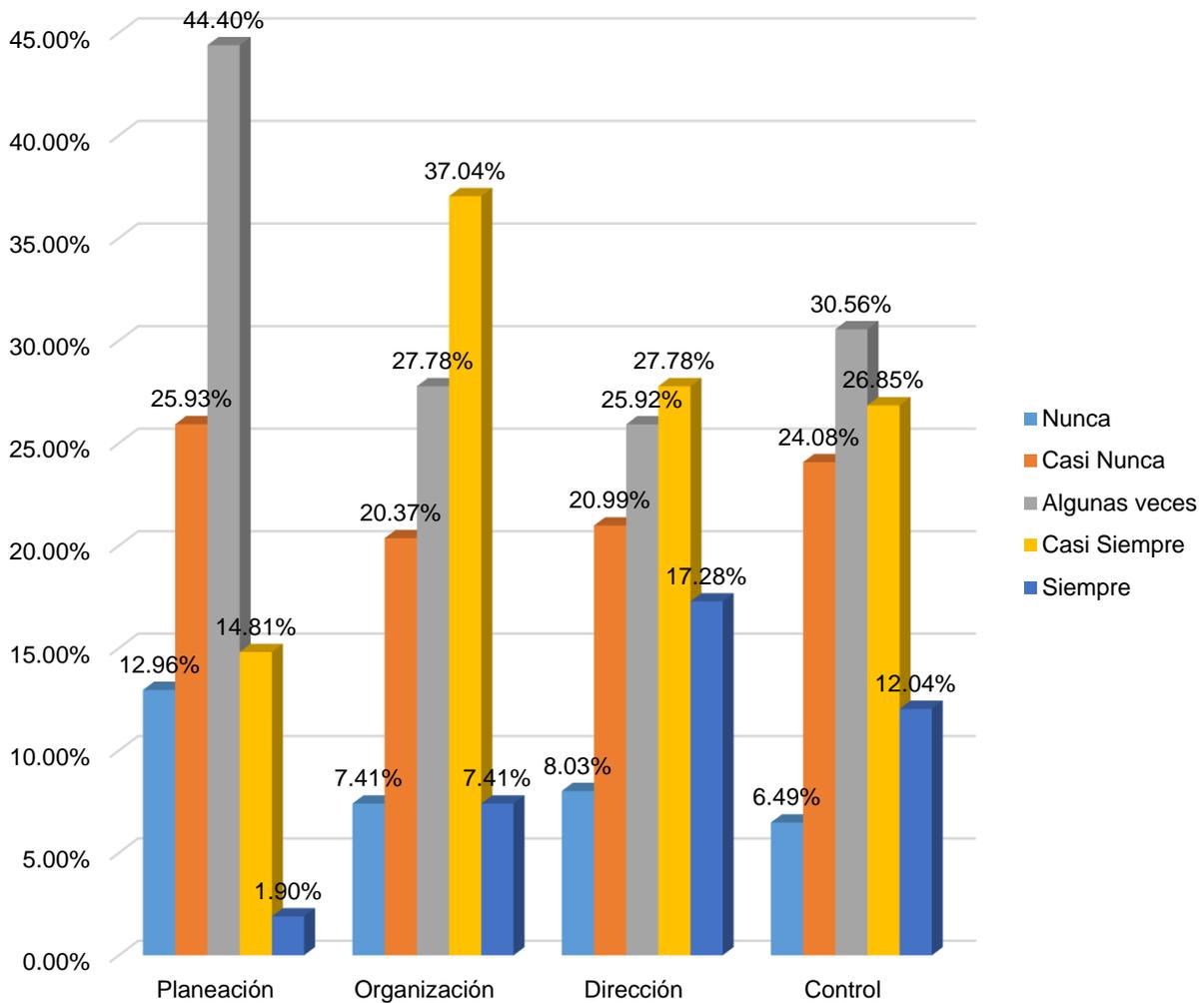


Nota: Datos conseguidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 5, se obtuvo como resultado de acuerdo al instrumento aplicado a 54 servidores del programa AGRO RURAL la percepción de los servidores sobre la implementación del gobierno electrónico en plataformas de interoperabilidad en la entidad que permita relacionarse con otras entidades; de los resultados se ha advertido con el mayor porcentaje del 31.5% (17) manifestaron que algunas veces y casi siempre se ha implementado este tipo de servicios o plataformas de interoperabilidad; mientras que, con el 20.4% (11) indicaron que casi nunca; el 9.3% (5) dijeron que nunca ha existido ningún servicio o plataforma; por último el 7.4% (4) indicaron que siempre se ha implementado servicios que permiten relacionarse con otras entidades.

**Figura 6**

*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en trabajadores*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la figura 6, se muestran los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en relación al gobierno electrónico, de acuerdo a los servidores del Programa AGRO RURAL. En relación a los porcentaje máximos, a la primera dimensión planeación, el 44.4% percibe un nivel de implementación de “algunas veces”; asimismo, en la segunda dimensión organización, el 37.04% percibe un nivel “de implementación de “casi siempre”; mientras, en la tercera dimensión dirección, el 27.78% percibe un nivel de implementación de “casi siempre”; por último en la dimensión control, el 30.56% de los servidores perciben un nivel de implementación de “algunas veces”.

De acuerdo al instrumento de medición utilizado, a continuación presentamos los resultados inferenciales de la encuesta realizada a los servidores del programa AGRO RURAL.

**Tabla 2**  
*Contrastación de hipótesis general*

		V1 Gobierno Electrónico	V2 Gestión Administrativa
	Correlación de Pearson	1	.894**
Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)		<.001
	N	54	54
	Correlación de Pearson	.894**	1
Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	54	54

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

Teniendo en cuenta lo siguiente:

H<sub>0</sub>: la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa no se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

En la tabla 2, se ilustra el valor del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.894 por lo tanto se determina la existencia de una correlación positiva alta entre la variable GE y la variable GA.

Asimismo, el valor P (0.001), indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, por lo tanto siendo  $\alpha = 0.05$  y P valor  $< \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente, la hipótesis alterna fue verdadera.

**Tabla 3***Coeficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 1*

		Gobierno Electrónico	D1_V1: Servicios en línea al ciudadano
	Correlación de Pearson	1	.921**
Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)		<.001
	N	54	54
	Correlación de Pearson	.921**	1
D1_V1: Servicios en línea al ciudadano	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	54	54

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

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

Teniendo en cuenta lo siguiente:

H<sub>0</sub>: la implementación de los servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa no se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: la implementación de los servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

En la tabla 3, se ilustra el valor del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.921 por lo tanto se determina la existencia de una correlación positiva muy alta entre la variable GE y los servicios en línea al ciudadano de la GA.

Asimismo, el valor P (0.001), indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, por lo tanto, siendo  $\alpha = 0.05$  y P valor  $< \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula; y, por consiguiente, la hipótesis alterna fue verdadera.

**Tabla 4***Coeficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 2*

		Gobierno Electrónico	D2_V1: Infraestructura Tecnológica Interna
	Correlación de Pearson	1	.939**
Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)		<.001
	N	54	54
	Correlación de Pearson	.939**	1
D2_V1: Infraestructura Tecnológica Interna	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	54	54
	Correlación de Pearson	.939**	1

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

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

Teniendo en cuenta lo siguiente:

H<sub>0</sub>: la implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa no se encuentran en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: la implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa se encuentran en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

En la tabla 4, se ilustra el valor del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.939 por lo tanto se determina la existencia de una correlación positiva muy alta entre la variable GE y la infraestructura tecnológica interna en la GA.

Asimismo, el valor P (0.001), indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, por lo tanto, siendo  $\alpha = 0.05$  y P valor  $< \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula; y, por consiguiente, la hipótesis alterna fue verdadera.

**Tabla 5***Coeficiente de correlación de Pearson de la Hipótesis específica 3*

		Gobierno Electrónico	D3_V1: Plataformas de Interoperabilidad
	Correlación de Pearson	1	.907**
Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)		<.001
	N	54	54
	Correlación de Pearson	.907**	1
D3_V1: Plataformas de Interoperabilidad	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	54	54

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

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

Teniendo en cuenta lo siguiente:

H<sub>0</sub>: la implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa no se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: la implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021.

En la tabla 5, se ilustra el valor del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.907 por lo tanto se determina la existencia de una correlación positiva muy alta entre la variable GE y las plataformas de interoperabilidad en la GA.

Asimismo, el valor P (0.001), indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, por lo tanto siendo  $\alpha = 0.05$  y  $P \text{ valor} < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente, la hipótesis alterna fue verdadera.

## V. DISCUSIÓN

En primer lugar, se puede indicar que con un 95% de nivel confianza existe una relación significativa entre la variable GE y GA de la sede central del Programa AGRO RURAL, Lima 2021. Asimismo, según el coeficiente de correlación de Pearson el valor es 0,894 lo que indica una correlación directa positiva alta entre ambas variables en contraste; asimismo, además de acuerdo a la Figura 07, se observa que la recta tiene una relación positiva que se ajusta a los puntos de dispersión, lo que implica que ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable GE aumenta también el valor de la variable GA.

Por lo que se puede sostener que ambas variables están relacionadas directamente al cumplimiento de objetivos y logro de resultados y metas en las gestión pública, tomando en cuenta, el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado tiene como objetivo principal la reorganización estructural y funcional de los procesos administrativos estatales en favor del mejoramiento de los servicios al ciudadano.

En concordancia con los resultados obtenidos por Contreras (2018), que obtuvo un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0.710; concluyendo que existe una correlación directa positiva alta entre las variables GE y GA, estableciendo que el Gobierno Electrónico es en una herramienta estratégica de uso de las TIC's en busca de mejorar los servicios en la gestión pública.

De acuerdo a lo hallado por Carpio (2019) que indica que una buena gestión en la administración pública es fruto de una buena organización a través de la implementación de las políticas de modernización, las cuales están enfocadas a la mejora continua de la gestión y al logro de metas, implementando un adecuado proceso administrativo y al uso de manera racional y eficiente los recursos públicos, ambos autores confluyen en sus visiones acerca de la implementación de mejoras estratégicas en la gestión administrativa a partir de políticas que favorezcan el logro de metas y objetivos con el menor gasto público.

En segundo lugar, se puede señalar que como principales resultados se obtiene que de acuerdo al objetivo general planteado “determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021”, de los 54 servidores encuestados, el 63.0% señalaron que la política de gobierno electrónico se ha implementado “algunas veces” y “casi siempre” en la gestión administrativa del programa AGRO RURAL, este resultado implica que nuestra variable GE esta en proceso de implementación de acuerdo a los resultados del instrumento de medición.

De igual forma, de acuerdo a los objetivos específicos planteados el 40.7% de los encuestados percibe que los servicios en línea dirigidos al ciudadano “siempre” están implementados, lo que indica un nivel intermedio de implementación de servicios en línea, lo cual se ve evidenciado en el indicador de porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública mediante la pagina web del programa el cual fue de 64.6% en lo que va del año 2021, en comparación al 35.4% que se realizó mediante soporte físico.

Por otra parte, en relación al objetivo específico relacionado a la infraestructura tecnológica interna, el 40.7% manifestó que “algunas veces” la gestión administrativa en la sede central del programa AGRO RURAL cuenta con una adecuada infraestructura tecnológica interna, por lo que se colige que esta dimensión aun se encuentra en un nivel de implementación medio.

Por ultimo, en relación a la implementación de la plataforma de interoperabilidad, el 63.0% de los encuestados sostuvieron “algunas veces” y casi siempre” la información y/o servicios que brinda el programa AGRO RURAL mediante su plataforma de gobierno electrónico permite interactuar de manera directa con otras entidades públicas.

En relación al párrafo anterior, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que los encuestados perciben un nivel de implementación del gobierno electrónico en vías de formalización, tienen una perspectiva y apreciación positiva sobre la gestión administrativa relacionada a la implementación del gobierno electrónico en los procesos administrativos del programa, estos resultados concuerdan con lo planteado por Fernandez (2018) que indica que la implementación de la política gobierno electrónico

en la entidades aun se encuentra en la fase de interacción y que se ha estancado en los últimos años, pese a multiples intentos por alguna entidades públicas por mejorar el servicio estos no han sido continuos y se han mantenido como casos aislados reservados para entidades que manejan grandes presupuestos asignados o de tipo A y no para programas ejecutores o de tipo B, debido principalmente a los recursos financieros y humanos adecuados para implementar y mejorar los servicios y la comunicación con el usuario. En concordancia con lo indicado por Schröder (s/f), los fundamentos de la nueva gestión pública se basan en el potencial de los recursos huamn los cuales deben ser mejorados para evitar deficiencias en la modernizacion de la administración pública.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta, que para poder implementar esta política de modernización es necesario contar con un presupuesto público asignado auspicio, impulse y sustente los cambios en la infraestructura que es la parte física y visible del proceso, lo cual coincide con lo indicado por Kim & Chung (2016) quienes sostienen que se necesita una inversión continua en el presupuesto público para una adecuada implementación del gobierno electrónico y para su posterior desarrollo y mantenimiento.

En tercer lugar, en relación a los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa en servidores del programa AGRO RURAL, de acuerdo a los resultados obtenidos la dimensión planeación alcanzó el 44.4% de una percepción de implementación de “algunas veces”; organización, 37.04% con un nivel “de implementación de “casi siempre”; mientras, la dimensión dirección, 27.78% de nivel de implementación de “casi siempre”; por último en la dimensión control, 30.56% de los servidores perciben un nivel de implementación de “algunas veces”, esto implica que los servidores perciben un nivel de implementación intermedio que parte de la gestión administrativa de AGRO RURAL.

Estos resultados están en concordancia con lo planteado por Calderon, J. (2021) debido a que dichos resultados se deben a que se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la entidad y se tiene conocimiento preciso de las funciones que están bajo la responsabilidad de cada servidor dentro de la organización.

No obstante, no se esta ejecutando en su totalidad todos los procesos administrativos de forma continua de manera que establezcan de forma auspiciosa la mejora de la política

de modernización referente al gobierno electrónico, según Carpio (2019), concuerda con lo señalado indicando que esta falta de percepción es producto que muchos indicadores y parámetros de gestión no se ejecutan de manera adecuada y en base a las políticas de planificación y concertación nacional, regional y local; gestionándose en algunas ocasiones de manera ingenua, o bajo conceptos de gestión administrativa desfasados al contexto o realidad en la que se desenvuelve la sociedad.

En concordancia con Silva (2020) que manifestó que pese al tiempo transcurrido con la aplicación del gobierno electrónico hasta el momento no existe un compromiso total con la ejecución de un gobierno electrónico desde el estado y de los ciudadanos ya que la interacción debe ser mutua, aun así no se puede negar que la población en base a la autoeducación y con esfuerzo propio ha buscado participar en el ámbito tecnológico y de esta forma realizar presión al estado para que brinde un mejor servicio, información y herramientas.

Sobre la contrastación de hipótesis, los resultados obtenidos indican que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.894 por lo tanto se determina la existencia de una correlación positiva alta entre la variable GE y la variable GA y el valor P (0.001), indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; por lo tanto, la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.

Los resultados distan de los obtenidos por Del Villar (2020), la correlación entre las variables fue positiva pero baja con un coeficiente Rho de Spearman=0.390  $p=0,000 < 0,05$ , aunque se aceptó la hipótesis alterna, lo que implicó que las variables puedan tener una correlación no lineal en ese determinado caso.

Sin embargo, a la luz de los resultados provistos por la herramienta de medición, se ha observado que en las dimensiones de la variable GE el nivel de implementación no es igual, por lo tanto, podemos sostener que aun existen procesos que no se han desarrollado a totalidad o están en proceso de ejecución; esto en concordancia con lo sostenido por Huancas (2020) que indica que el nivel de implementación del gobierno

electrónico en el gobierno regional se encuentra en situación de regular debido a que los elementos para permitir el acceso a los sistemas de políticas electrónicas aún no se ha efectuado a en tu totalidad.

Por otro lado, en el análisis de correlación con la prueba paramétrica Pearson para la dimensión servicios en línea al ciudadano con la variable gestión administrativa se estableció un índice de 0.921 con un significancia de 0,001 por lo que se determinó que entre la dimensión servicios en línea al ciudadano y la gestión administrativa existe una correlación positiva muy alta y significativa, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de la investigación, estos resultados son coherentes con lo establecido por Muro (2021), quien indica que la política de gobierno electrónico busca adecuar y establecer los servicios al ciudadano de manera mas eficiente utilizando al máximo las herramientas tecnológicas.

En relación, al análisis de correlación con la prueba paramétrica Pearson para la dimensión infraestructura tecnológica interna con la variable gestión administrativa se estableció un índice de 0.939 con un significancia de 0,001 por lo que se determinó que entre la dimensión servicios en línea al ciudadano y la gestión administrativa existe una correlación positiva muy alta y significativa, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de la investigación.

En concordancia con lo sostenido por Corrales (2018) los equipos tecnológicos en el sector público es no están actualizados acorde a las ultimas innovaciones del mercado, existen diversos sistemas y aplicativos no uniformizados para cada entidad; motivo por el cual es necesario plantear la compra de hardware y software estandarizado, con el fin de contar con una normalización y uniformidad en los equipos y en el soporte técnico y de esa forma dar seguimiento al trámite documentario, y evitar rezagos y atrasos en la información.

Asimismo, se debe tomar en cuenta los resultados de la Figura 04 en relación a la percepción de los servidores sobre la implementación de infraestructura tecnológica interna donde el 40.7% indicó que “algunas veces” se ha implementado de manera correcta, esto implica que hasta la fecha se han estado realizando esfuerzos que no han logrado consolidarse y tampoco han sido continuos en la ejecución, motivo por el cual no

se ha cumplido a cabalidad todo el proceso, estos hallazgos están en relación con lo establecido por Carpio (2019) que sostiene que se debe ser constante, permanente y consecuente en la consigna de mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa pública, porque el desarrollo de los mismo generará su propio valor público entre los ciudadanos beneficiarios.

Respecto al análisis de correlación con la prueba de Pearson para la dimensión plataformas de interoperabilidad con la variable gestión administrativa se estableció un índice de 0.907 con un significancia de 0,001 por lo que se determinó que entre la dimensión servicios en línea al ciudadano y la gestión administrativa existe una correlación positiva muy alta y significativa, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de la investigación.

Sobre el particular, la Figura 05 permite analizar la percepción de los servidores en relación a la plataforma de interoperabilidad de AGRO RURAL, obteniendo como resultado que el 31.5% de los encuestados opinan que “algunas veces” y “casi siempre” se han implementado servicios que permiten relacionarse con otras entidades, esto como consecuencia que la política de gobierno electrónico tiene como objetivo impulsar la interoperabilidad de las procesos en la gestión administrativa del estado y unificar los procedimientos y la información brindada; lo cual es compatible con lo indicado por Contreras (2018) que sostiene que el objetivo de un gobierno electrónico exitoso es impulsar la interoperabilidad entre las instituciones del Estado, así como, proporcionar a los ciudadanos, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios para la prestación de más y mejores servicios.

Asimismo en concordancia con Moreira & Hidalgo (2020) que concluyeron que el servicio de interoperabilidad, no es asumido por la mayoría de las entidades, limitando la ejecución e integración de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos, lo que constituye un freno a la implementación del GE en el sector, teniendo un efecto directo en la calidad de atención al público, así como su participación dentro del control ciudadano.

En la medición de los resultados se puede señalar como principal fortaleza del instrumento es que fue direccionado hacia el personal que esta directamente ligado por

sus funciones al desarrollo e implementación de la política de gobierno electrónico en el programa AGRO RURAL, los servidores encuestados son parte de los órganos de línea de apoyo a la gestión administrativa; de igual forma, otra fortaleza que podemos señalar, es que dentro del instrumento se ha garantizado que todos los encuestados tengan los conocimientos básicos sobre el uso de herramientas electrónicas y digitales, debido a que se realizó un filtro previo para obtener la base de datos del personal de la sede central relacionado a la administración de procesos y recursos humanos.

No obstante, se señala como una de las debilidades del instrumento de medición fueron las respuestas sesgadas de los servidores, en algunos casos, muchos de ellos no respondieron de acuerdo a la realidad ni a su verdadera percepción debido a temor a sus respuestas por la publicación resultados, aunque se les garantizó que la encuesta era anónima y no se publicarían nombres, un alto porcentaje no respondió acorde a la realidad, favoreciendo de esta manera a la gestión administrativa de la cual ellos forman parte.

En este sentido, para acortar la brecha de información que dejó este sesgo se ha confrontado los resultados con indicadores de gestión de la entidad, con el fin de lograr resultados que estén más acorde a la realidad.

Por último, en esta investigación dio como resultado que entre los servidores encuestados no se tiene claramente definida la noción de los procesos que implica la política de gobierno electrónico, reduciéndola a una simple política de digitalización de tramites e información; y, de igual forma es necesario previo a la implementación consiente de la misma, revisar y reestructurar los principales procesos dentro de la gestión para facilitar y propiciar una ejecución mas orgánica de la política.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la sede central del programa AGRO RURAL, Lima 2021 está en un nivel medio según el el 31.5% como resultado intermedio “alguna veces” se ha implementado adecuadamente el gobierno electrónico en la gestión administrativa del programa AGRO RURAL.
2. Se ha identificado que el nivel de ejecución de la gestión administrativa para la implementación del gobierno electrónico en la sede central del programa AGRO RURAL está en un nivel medio según los resultados de las dimensiones planeación y control, con un 44.4% y 30.56% de implementación a nivel intermedio respectivamente; mientras que, las dimensiones organización y dirección, un 37.04% y 27.78% de implementación de “casi siempre”, en sus resultados máximos, lo que implica una incipiente ejecución de la política, la cual no esta sustentada por la mejora continua de los procesos y la asignación presupuestal necesaria.
3. Se ha determinado que existe una relación positiva muy alta y significativa con un índice según Pearson correspondiente a 0.894, entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la sede central del programa AGRO RURAL, Lima 2021.
4. Se ha determinado que existe una relación positiva muy alta y significativa con un índice según Pearson de 0.921, entre la dimensión servicios en línea al ciudadano de la gestión administrativa y el gobierno electrónico de la sede central del programa AGRO RURAL, Lima 2021.
5. Se ha determinado que existe una relación positiva muy alta y significativa con un índice según Pearson de 0.939, entre la dimensión infraestructura tecnológica interna de la gestión administrativa y el gobierno electrónico de la sede central del programa AGRO RURAL, Lima 2021.

6. Se ha determinado que existe una relación muy alta y significativa con un índice según Pearson de 0,907, entre entre la variable gobierno electrónico y las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa de la sede central del programa AGRO RURAL, Lima 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a esta investigación se recomienda a la Dirección Ejecutiva del Programa AGRO RURAL, a priorizar la implementación de la política de gobierno electrónico en la gestión de la entidad, tomando en cuenta que es una ley con carácter obligatorio para todas las instituciones públicas a nivel nacional.
2. Se recomienda delegar a la Unidad de Planificación, Presupuesto e Inversiones a desarrollar un plan estratégico de desarrollo de la política de gobierno electrónico en virtud a la ley de modernización de la gestión pública.
3. Se recomienda delegar a la Unidad de Administración, la Sub Unidad de Tecnologías de la Información en concordancia con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos a desarrollar un plan de capacitaciones en el Plan de Desarrollo de Personal anual en manejo de herramientas del gobierno electrónico definiendo indicadores de gestión en función de los procesos administrativos que están relacionados con la gestión del gobierno electrónico.
4. Se recomienda delegar a la Unidad de Planificación, Presupuesto e Inversiones junto a la Unidad de Administración y la Sub Unidad de Finanzas a solicitar el presupuesto necesario al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego a fin de poder sustentar y auspiciar de manera sostenida la implementación y ejecución de los procesos e infraestructura interna para la ejecución del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la sede central del programa AGRO RURAL.

## REFERENCIAS

- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Peruvian electronic government model: citizen services on regional government portals. *Digital Visionary*, 3 (3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Ancco, V. (2021). Electronic government and administrative management of the Local Educational Management Unit of Abancay, 2020. Lima: Thesis to apply for the academic degree of Master in Public Management, Cesar Vallejo University.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>
- Andía, W., (2014). *Manual de Gestión Pública*. (4ta ed.). Lima: Impresión Evolution Graphic.
- Aranibar, P. (2018). Electronic government and its implication in public management in the provincial municipality of Yungay year 2016-2017, Lima: Thesis to apply for the academic degree of Master in Administration and public management with a mention in national defense, Center for Higher National Studies. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Arellano, D. & Cabrero, E. (2005). New Public Management and its theory of organization: are they anti-liberal arguments? Justice and equity in the public organizational debate. *Management and Public Policy Magazine*, Volume XIV, N ° 3, pp. 599-618.[http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.XIV\\_NoIII\\_2dosem/06ARELLANO.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XIV_NoIII_2dosem/06ARELLANO.pdf)
- Auad, V. (2017). Modernization and improvement of management in the public sector: a perspective from participatory innovation. Santiago de Chile: Thesis to apply for the academic degree of Master in Public Policy, Universidad del Desarrollo.<http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Balta, M. (2021). Electronic government and administrative management in a Public University, Cercado de Lima, 2020. Lima: Thesis to apply for the academic degree of Master in Public Management, Cesar Vallejo University.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63123>

- Barragan, X. (2019). Factors of incidence of the electronic government in the processes of transparency and citizen participation in the local public management of Ecuador. Quito: Thesis to apply for the academic degree of Doctor of Administration, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Caceres, R. & Valdivia, N. (2018). Electronic government and administrative management of the urban development sub-management in the district municipality Jacobo Hunter, Arequipa - 2018. Lima: Thesis to apply for the academic degree of Master in Public Management, Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29759>
- Calderon, J. (2021). Electronic government and administrative management in the Regional Directorate of Transport and Communications San Martín, 2021. Lima: Thesis to apply for the academic degree of Master in Public Management, Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66800>
- Casterá, J. J. C. (2004). La calidad en la administración pública. Educar en el 2000, pp. 9-20.
- Carpio, Y. (2019). Implementation of the modernization of public management in the administrative management of the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2019. Lima: Thesis to choose the academic degree of: Master in Public Management. Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58448>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México, D.F.: Mc Graw Hill, 7° Edición.
- Contreras, L. (2018). Electronic Government and Administrative Management at the Micaela Bastidas de Apurímac National University, 2018. Lima: Thesis to qualify for the academic degree of: Doctor in Public Management and Governance. Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39005>

- Corrales, K. (2018). Electronic government in the general office of information technologies of the Ministry of Economy and Finance, 2018. Lima: Thesis to choose the academic degree of: Master in Public Management. Cesar Vallejo University.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24324>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México D.F., Universidad Autónoma del Carmen Ciudad del Carmen, Campeche, 1era Edición.
- Criado, J., Ramilo, M. & Salvador, M. (2002). The Need for Theory (s) on Electronic Government. An Integrative Proposal. XVI CLAD Essays and Monographs Contest on State Reform and Modernization of Public Administration "Electronic Government", pp 1-52. Caracas. <https://www.urbe.edu>.
- Decreto Supremo 030-2002-PCM. (03 de Mayo de 2002). Lima, Perú.<http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Decreto%20Supremo%20N%20030-2002-PCM.pdf>
- Decreto Supremo 029-2021-PCM que aprueba el reglamento para la Ley de Gobierno Digital No. 1412, <https://gobiernodigital.pe/noticias/decreto-supremo-029-2021-pcm-que-aprueba-el-reglamento-para-la-ley-de-gobierno-digital-no-1412/>
- Del Villar, J. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020. Lima: Tesis para optar al grado académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>
- Dieguez, G. *et al.* (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Documento de Trabajo N°132, junio de 2015, Programa de Gestión Pública Área de Estado y Gobierno, pp. 59
- Fernandez, E. (2018). Implementation of the Electronic Government in public entities of Peru. Lima: Thesis to apply for the master's degree in Public Management, Cesar Vallejo University.

- Franco, J. & Cruz, C. (2018), Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015, Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, [S.I.], N°. 30, p. 25-54, sep. 2018, <http://investigacion.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/>
- García, I. (2007), La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público N° 47, Año 2007, pp: 37-64. Universidad de Salamanca, Secretaría General de Presupuestos y Gastos, Instituto de Estudios Fiscales. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47\\_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Gil-García, R., & Criado, I. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y Política Pública, 3-48.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico D.F., McGRAW-HILL, 6ta Edición.
- Huamán, R. (2020). The optimization of electronic government as a key factor in the modernization of public management in the current State of Emergency. Administrative Law Review, (18), 467-493. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Huancas, J. (2020). Electronic government and administrative management in the Regional Government of San Martín. Lima: Thesis to apply for the master's degree in Public Management, Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- Kim, Pan Suk, & Chung, Choong-Sik. (2016). A historical review of the development of e-government in South Korea. Management and Public Policy, 25 (2), 627-662. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792016000200627&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627&lng=es&tlng=es).
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (17 de Enero de 2002). Lima, Perú.

- Münch, L. & García, J. (2004). Fundamentos de administración. 5ª edición. Editorial Trillas. México, D.F.
- Montecinos, A. (2012). La sociedad de la información y el gobierno Electrónico. Revista Chilena de Derecho y Tecnología, Centro de estudios de derecho informtico, Universidad de Chile, ISSN 0719-2576, VOL. 1 NRO. 1 (2012), pp. 171-219. DOI 10.5354/0719-2584.2012.24029
- Moreira, M. & Hidalgo, A., (2020), Gobierno electrónico en el Ecuador. Polo del Conocimiento, [S.l.], v. 5, N°. 7, p. 520-542, jul. 2020. ISSN 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>.doi:http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533.
- Moreno, D. (2021). Digital government and administrative management in the Provincial Municipality of Huallaga, 2020. Lima: Thesis to apply for the master's degree in Public Management, Cesar Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56792>
- Muro, L. (2021). Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén. Lima: Tesis para optar al grado de magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55591>
- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2017-2021. Lima, Perú. Recuperado el 14/12/2021.[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)
- Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL. (Febrero de 2018). Plan Operativo Institucional 2018. Lima, Perú.
- Portillo, S. (2019). La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental. Sintaxis, (3), 80-95.<https://doi.org/https://doi.org/10.36105/stx.2019n3.04>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores Año: VII, Número: Edición Especial, Artículo N° 48, período: Noviembre. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

- Rodas, J. *et al* (2020). Theory-based approach to managerial improvement: analysis of the model and activities in development. *Digital Publisher Magazine*. V5-N2 (Mar-Apr) 2020, pp. 44-55t. doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164
- Salvador, M. (2002). *Electronic government and local governments: comprehensive transformations and new relationship models beyond fashions*. Panel: Electronic Government and participation: success factors for its development (pp. 1-17). Barcelona: Pompeu Fabra University.
- Schröder, P. (s / f). *New Public Management: Contributions for good governance*. Mexico: Friedrich Naumann Foundation.
- Silva, A. (2020). *El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia*. Quito: Tesis para optar al grado de magister en Administración Pública, mención: Gestión por Resultados, Universidad Tecnológica Israel. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2524>
- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L., Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(1) 7-22, <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44>.
- Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. Bogotá: Tesis para optar al grado de magister en Gobierno y Políticas Públicas de la Universidad Externado de Colombia.
- Tirenti, C. (2019). *Electronic Government in the Argentine National Public Sector. The Electronic Document Management (EDM) system and its contribution to transparency 2016-2019*. Buenos Aires: Thesis to apply for the Master's degree in Administration and Public Policies, Universidad de San Andrés.
- Urquiza, J. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco*. Lima: Tesis para optar al grado de magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39566>

- Vargas, C. (2010). Development and E-Government in Latin America: responsibility and transparency of economic and financial information in Public Management. PhD thesis, University of Jaén with the University of Granada, Spain.<http://hdl.handle.net/10481/15429>
- Villoria, M., & Ramírez, A. (2013). Electronic government models and their development phases: An analysis from political theory. *Management and public policy*, 22 (spe), 69-103.[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&tlng=es).
- Yataco, C. (2018). Electronic government and administrative management in the Local Educational Management Unit of Chincha 2018. Lima: Thesis to apply for the master's degree in Public Management, Cesar Vallejo University.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28128>
- Ysique, C. (2020). Electronic government in the administrative management of the Center for Higher National Studies-Graduate School, Chorrillos 2020. Lima: Thesis to apply for the master's degree in Public Management, Cesar Vallejo University.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48354>

## **ANEXOS**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEDINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gobierno Electrónico - GE</b>	Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública para la mejora de la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientado a la eficiencia y eficacia de la gestión pública y de esa manera transparentar las acciones del sector público.	Se realizará un cuestionario estructurado que identificará el nivel de implementación de la política de gobierno electrónico en la gestión administrativa	Servicios en línea al ciudadano	Atenciones en línea al ciudadano	1-10	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Acceso a trámites en línea		
			Infraestructura tecnológica interna	Porcentaje de equipos tecnológicos en buen estado y en funcionamiento	11-18	
Plataformas de interoperabilidad	Cantidad de convenios de interoperabilidad de información con otras instituciones del estado	19-23				
<b>Gestión Administrativa - GA</b>	Es la puesta en práctica de las acciones planificadas e interrelacionadas dentro de una estructura organizacional que está dirigidas hacia una meta común.	Se realizará un cuestionario estructurado que identificará el nivel de implementación de la política de gobierno electrónico en la gestión administrativa	Planeación	Objetivos institucionales relacionados a la implementación del gobierno electrónico	24	
				Presupuesto asignado para la implementación del gobierno electrónico		
			Organización	División del Trabajo	25	
				Coordinación entre áreas de trabajo		
			Dirección	Comunicación	26-28	
				Liderazgo		
Control	Monitoreo	29-30				
	Actividades de control de calidad					

Fuente: Elaboración propia.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SEDE CENTRAL DEL PROGRAMA AGRO RURAL, LIMA 2021”**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA	MARCO TEORICO
¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021?	Determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021	La implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.	1.- Variable Independiente (VI): VI: Gobierno electrónico Dimensiones de la VI D1: Servicio en línea al ciudadano D2: Infraestructura tecnológica interna D3: Plataformas de interoperabilidad 2.- Variable dependiente (VD): VD: gestión administrativa Dimensiones de la VD D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección D4: Control	<b>1.- Tipo de investigación:</b> Básico <b>2.- Nivel:</b> Descriptivo explicativo <b>3.- Diseño:</b> Correlacional, transversal no experimental. <b>4.- Enfoque de investigación:</b> Investigación cuantitativa <b>5.- Población y muestra</b> <b>Área de estudio:</b> <b>Población:</b> 54 servidores públicos <b>N: Muestra:</b> <b>n:</b> 54 servidores públicos de las Unidades de Administración y Gestión de Recursos Humanos con sus sub unidades Muestra probabilística aleatoria simple <b>6.- Instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario	Utilizaremos como marco teórico los planteamientos de la Nueva Gestión Pública (NGP) y el uso de las Tecnologías de la Información Pública.
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS			
P1: ¿Cuál es el nivel de implementación de servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021?,	O1: Establecer el nivel de implementación de servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021	H1: La implementación de los servicios en línea al ciudadano en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.			
P2: ¿Cuál es el nivel de implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021?	O2: Establecer el nivel de implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021	H2: La implementación de infraestructura tecnológica interna en la gestión administrativa se encuentran en proceso de implementación en la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.			

<p>P3: ¿Cuál es el nivel de implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021?</p>	<p>O3: Identificar el nivel de implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.</p>	<p>H3: La implementación de las plataformas de interoperabilidad en la gestión administrativa se encuentra en proceso de implementación en la Sede Central del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural en Lima en el año 2021.</p>		<p><b>7.- Procedimiento de datos:</b>          Para analizar los datos se utilizara el paquete estadístico SPSS Statistics versión 28.          Análisis de datos:          Tablas  <b>8.- Validación de</b>  <b>Consistencia:</b> Juicio de Expertos  <b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach  <b>Contrastación de Hipótesis:</b> coeficiente de Pearson</p>	
--	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

## INSTRUMENTO DE REOCLECCION DE DATOS: CUESTIONARIO

La presente investigación es conducida por Irma Iris Muñoz Chirinos estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la sede central del Programa AGRO RURAL. Si usted accede a participar de este estudio se le pedirá que responda el cuestionario, esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificada mediante un número de identificación por lo que será de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios serán destruidos. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Irma Muñoz, al teléfono 945 163787 o al correo irma.iris52@gmail.com. Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Instrucciones: Marque la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Acepto mi participación en la investigación científica referida, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

SI

NO

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios mediante la página web institucional?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
2	¿Los ciudadanos pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Percibe que las autoridades toman iniciativa para mejorar la productividad de servicios en AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Existe la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante el uso de las TICs?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
5	¿En la actualidad el portal web de AGRO RURAL está preparado para brindar servicios para la participación ciudadana?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Se aplica adecuadamente el propósito de Gobierno electrónico en AGRO RURAL para la participación ciudadana?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda AGRO RURAL a través de la Intranet?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con AGRO RURAL publicada a través de la Web e Intranet?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Cree que los trámites ante AGRO RURAL a través de la Intranet son rápidos?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Cree usted que las oficinas de AGRO RURAL cuentan con la última tecnología en infraestructura?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

14	¿Cree usted que el personal de AGRO RURAL esta calificado para utilizar las aplicaciones informáticas?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
15	¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el ciudadano?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Existe una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17	¿La infraestructura tecnológica de la institución es competitiva para manejo actual del gobierno electrónico?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
18	¿La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
20	¿Los servicios brindados digitalmente por AGRO RURAL le sirven para ser utilizados en otra entidad?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
22	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
23	¿La información básica respecto a los documentos de gestión de AGRO RURAL está a su alcance?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
24	¿Existe presupuesto asignado para la aplicación de Gobierno electrónico en AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
25	¿Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
26	¿Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
27	¿Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
28	¿Los servidores están comprometidos con la productividad de servicios en línea hacia los usuarios en AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
29	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de AGRO RURAL?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
30	¿AGRO RURAL da a conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

En la investigación se utilizó la siguiente fórmula para establecer la muestra:

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

e = Margen de error permitido (0.1)

Z = 1.96; Nivel de confianza (95%)

P = Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5)

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento (0.5)

N = tamaño de la población (120)

n = Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 120}{0.1^2 (120 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 53.6$$

**Tabla 1**

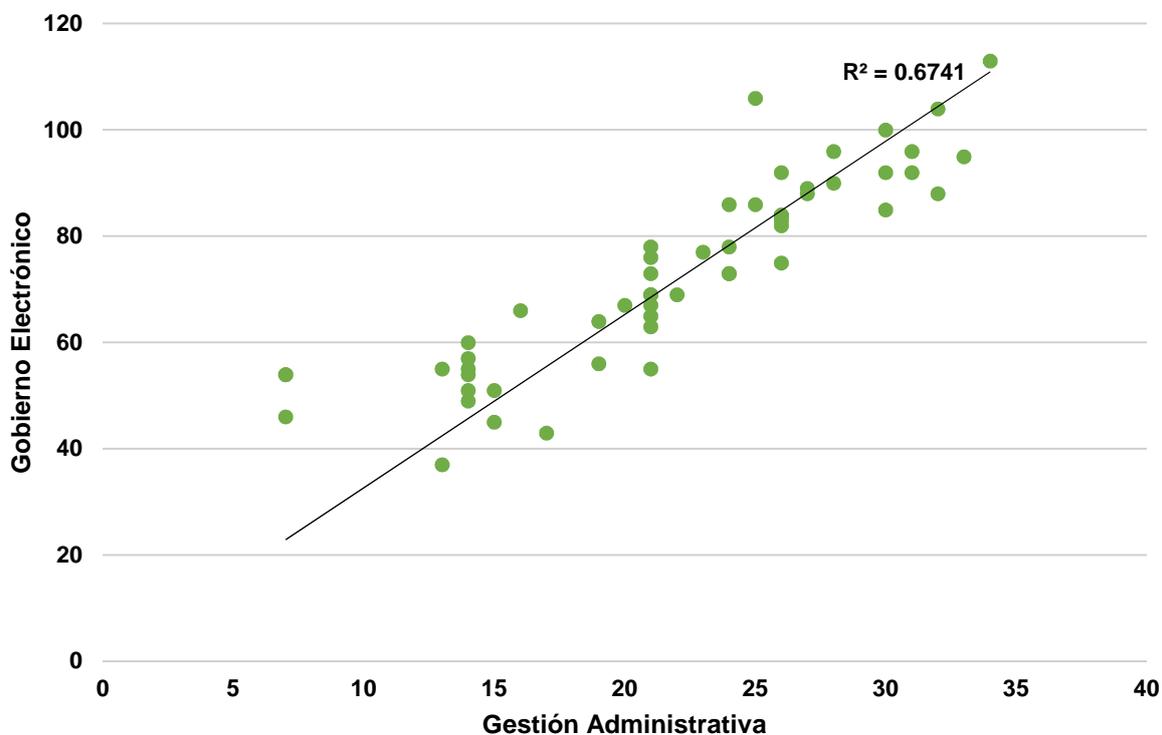
*Análisis de confiabilidad para la variable Gobierno Electrónico (GE) y Gestión Administrativa (GA)*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de preguntas
Gobierno Electrónico	.964	.964	23
Gestión Administrativa	.944	.944	7

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la Tabla 1, se observa la prueba de confiabilidad utilizada la cual fue alfa de Cronbach, con un resultado aproximado de 0.964 de coeficiente para la variable GE con 23 ítems del cuestionario y para la variable GA aproximadamente 0.944 de coeficiente con 7 ítems, lo cual indicó que el instrumento utilizado en esta investigación es confiable óptimamente.

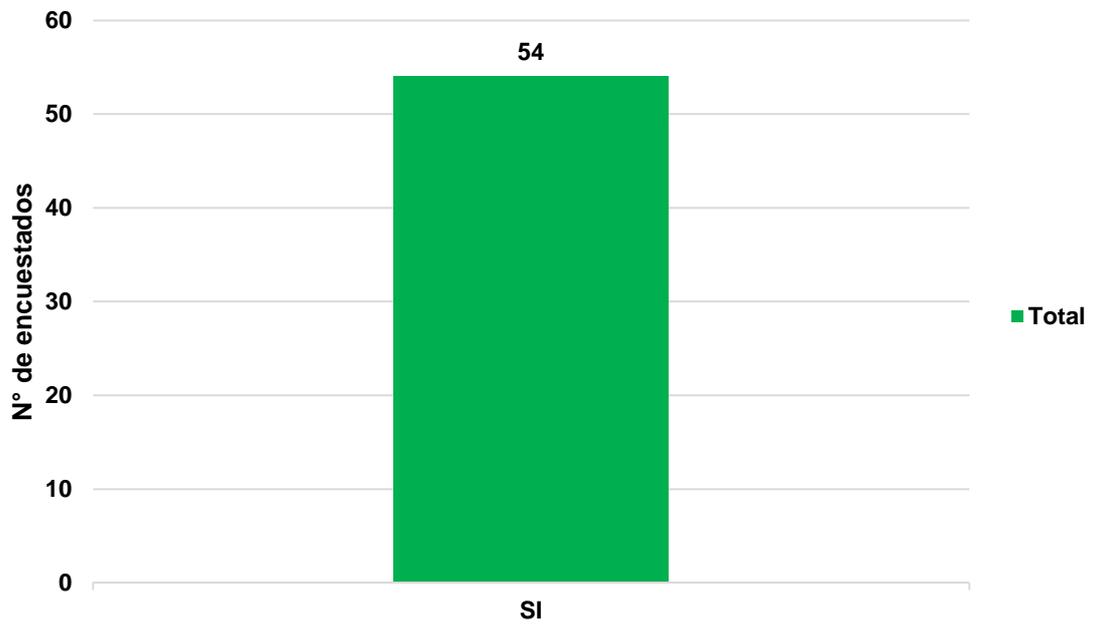
**Figura 07**  
*Diagrama de dispersión de puntos*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los servidores de AGRO RURAL, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 28

En la Figura N° 07, podemos observar el diagrama de dispersión de puntos el cual nos muestra como se relacionan las variables GE y GA entre sí, existe una correlación positiva a medida que aumenta la variable GE se observa que aumenta la variable GA, por lo tanto podemos deducir que están altamente relacionadas.

## Aceptación de participación en la investigación



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ita): Bardales Sánchez Karin Jackelyne

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Irma Iris Muñoz Chirinos

43927727

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ita): Guevara Blanco Jackeline Andrea

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Irma Iris Muñoz Chirinos

43927727

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Hidalgo Landa Luis Omar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Irma Iris Muñoz Chirinos

43927727

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: García Haro Luis Flavio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Irma Iris Muñoz Chirinos

43927727

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Gobierno Electrónico**

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública para la mejora de la información y los servicios ofrecidos a los

ciudadanos, orientado a la eficiencia y eficacia de la gestión pública y de esa manera transparentar las acciones del sector público.

**Dimensiones de la variable:**

Dimensión 1: Servicio en línea al ciudadano

Es el conjunto de asistencia y/o prestación de servicios de manera integrada para cubrir la necesidad del ciudadano, mediante medios electrónicos y/o telemáticos.

Dimensión 2: Infraestructura tecnológica interna

Es toda tecnología de la información que gestionan o forman parte del procesamiento, almacén de datos y comunicación entre usuarios en una organización. En ella se incluye el hardware, el software y los diferentes servicios de TI para optimizar la gestión interna y seguridad de información

Dimensión 3: Plataformas de interoperabilidad

Es la infraestructura tecnológica que permite la implementación y ejecución de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y asimismo, proporciona el intercambio electrónico de datos e información entre entidades del Estado a través cualquier medio digital disponible.

**Variable: Gestión Administrativa**

Es la puesta en práctica de las acciones planificadas e interrelacionadas dentro de una estructura organizacional que está dirigidas hacia una meta común.

**Dimensiones de la variable:**

Dimensión 1: Planeación

Es adoptar y establecer opciones para el futuro, pero también dotarse de los medios necesarios para lograrlo. Es crear deliberadamente un mejor camino desde el presente para lograr o prevenir un cierto estado de cosas en el futuro.

Dimensión 2: Organización

Incluye la organización y coordinación de los recursos humanos, financieros, materiales y otros necesarios para lograr los objetivos de una organización, facilitar el funcionamiento armónico de personas y cosas, y lograr los mejores resultados posibles.

Dimensión 3: Dirección

Es un conjunto de funciones existentes en una organización, realizadas por un líder que toma decisiones y delimita estrategias favorables para la misma. Por tanto, la gestión empresarial en esta etapa se basa principalmente en el manejo de las decisiones y como se materializan a través del capital humano.

Dimensión 4: Control

Es una función administrativa diseñada para medir, evaluar y corregir el desempeño administrativo operativo, generalmente el desempeño de los subordinados, para asegurar que se logren los objetivos comerciales.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicios en línea al ciudadano							
1	¿Los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet?	x		x		x		
2	¿Los ciudadanos pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet?	x		x		x		
3	¿Percibe que las autoridades toman iniciativa para mejorar la productividad de servicios en AGRO RURAL?	x		x		x		
4	¿Existe la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante el uso de las TICs?	x		x		x		
5	¿En la actualidad el portal web de AGRO RURAL está preparado para brindar servicios para la participación ciudadana?	x		x		x		
6	¿Se aplica adecuadamente el propósito de Gobierno electrónico en AGRO RURAL para la participación ciudadana?	x		x		x		
7	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda AGRO RURAL a través de la Intranet?	x		x		x		
8	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con AGRO RURAL publicada a través de la Web e Intranet?	x		x		x		
9	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	x		x		x		
10	¿Cree que los trámites ante AGRO RURAL a través de la Intranet son rápidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura tecnológica interna	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Cree usted que las oficinas de AGRO RURAL cuentan con última tecnología en infraestructura?	x		x		x		
12	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda AGRO RURAL?	x		x		x		
13	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	x		x		x		
14	¿Cree usted que el personal de AGRO RURAL esta calificado para utilizar las aplicaciones informáticas?	x		x		x		
15	¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el ciudadano?	x		x		x		

16	¿Existe una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia?	x		x		x	
17	¿La infraestructura tecnológica de la institución es competitiva para manejo actual del gobierno electrónico?	x		x		x	
18	¿La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Plataformas de interoperabilidad	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	x		x		x	
20	¿Los servicios brindados digitalmente por AGRO RURAL le sirven para ser utilizados en otra entidad?	x		x		x	
21	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	x		x		x	
22	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	x		x		x	
23	¿La información básica respecto a los documentos de gestión de AGRO RURAL está a su alcance?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

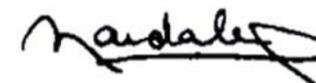
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karin Jackelyne Bardales Sánchez**

**DNI: 42153210**

**Especialidad del validador: Historiadora / Magister en Gestión Pública**

**06 de octubre del 2021**



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Existe presupuesto asignado para la aplicación de Gobierno electrónico en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia?	x		x		x		
27	¿Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información?	x		x		x		
28	¿Los servidores están comprometidos con la productividad de servicios en línea hacia los usuarios en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de AGRO RURAL?	x		x		x		
30	¿AGRO RURAL hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

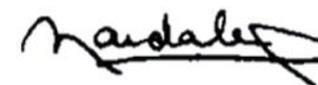
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karin Jackelyne Bardales Sánchez**

**DNI: 42153210**

**Especialidad del validador: Historiadora / Magister en Gestión Pública**

06 de octubre del 2021



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicios en línea al ciudadano							
1	¿Los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet?	x		x		x		
2	¿Los ciudadanos pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet?	x		x		x		
3	¿Percibe que las autoridades toman iniciativa para mejorar la productividad de servicios en AGRO RURAL?	x		x		x		
4	¿Existe la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante el uso de las TICs?	x		x		x		
5	¿En la actualidad el portal web de AGRO RURAL está preparado para brindar servicios para la participación ciudadana?	x		x		x		
6	¿Se aplica adecuadamente el propósito de Gobierno electrónico en AGRO RURAL para la participación ciudadana?	x		x		x		
7	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda AGRO RURAL a través de la Intranet?	x		x		x		
8	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con AGRO RURAL publicada a través de la Web e Intranet?	x		x		x		
9	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	x		x		x		
10	¿Cree que los trámites ante AGRO RURAL a través de la Intranet son rápidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura tecnológica interna	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Cree usted que las oficinas de AGRO RURAL cuentan con última tecnología en infraestructura?	x		x		x		
12	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda AGRO RURAL?	x		x		x		
13	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	x		x		x		
14	¿Cree usted que el personal de AGRO RURAL esta calificado para utilizar las aplicaciones informáticas?	x		x		x		
15	¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el ciudadano?	x		x		x		

16	¿Existe una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia?	x		x		x	
17	¿La infraestructura tecnológica de la institución es competitiva para manejo actual del gobierno electrónico?	x		x		x	
18	¿La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3: Plataformas de interoperabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	x		x		x	
20	¿Los servicios brindados digitalmente por AGRO RURAL le sirven para ser utilizados en otra entidad?	x		x		x	
21	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	x		x		x	
22	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	x		x		x	
23	¿La información básica respecto a los documentos de gestión de AGRO RURAL está a su alcance?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guevara Blanco Jackeline Andrea**

**DNI: 40899098**

**Especialidad del validador: Historiadora / Magister en Gestión Pública**

**06 de octubre del 2021**

-----

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Existe presupuesto asignado para la aplicación de Gobierno electrónico en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia?	x		x		x		
27	¿Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información?	x		x		x		
28	¿Los servidores están comprometidos con la productividad de servicios en línea hacia los usuarios en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de AGRO RURAL?	x		x		x		
30	¿AGRO RURAL hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guevara Blanco Jackeline Andrea**

**DNI: 40899098**

**Especialidad del validador: Historiadora / Magister en Gestión Pública**

**06 de octubre del 2021**

-----

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicios en línea al ciudadano							
1	¿Los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet?	x		x		x		
2	¿Los ciudadanos pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet?	x		x		x		
3	¿Percibe que las autoridades toman iniciativa para mejorar la productividad de servicios en AGRO RURAL?	x		x		x		
4	¿Existe la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante el uso de las TICs?	x		x		x		
5	¿En la actualidad el portal web de AGRO RURAL está preparado para brindar servicios para la participación ciudadana?	x		x		x		
6	¿Se aplica adecuadamente el propósito de Gobierno electrónico en AGRO RURAL para la participación ciudadana?	x		x		x		
7	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda AGRO RURAL a través de la Intranet?	x		x		x		
8	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con AGRO RURAL publicada a través de la Web e Intranet?	x		x		x		
9	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	x		x		x		
10	¿Cree que los trámites ante AGRO RURAL a través de la Intranet son rápidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura tecnológica interna	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Cree usted que las oficinas de AGRO RURAL cuentan con última tecnología en infraestructura?	x		x		x		
12	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda AGRO RURAL?	x		x		x		
13	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	x		x		x		
14	¿Cree usted que el personal de AGRO RURAL esta calificado para utilizar las aplicaciones informáticas?	x		x		x		
15	¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el ciudadano?	x		x		x		

16	¿Existe una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia?	x		x		x	
17	¿La infraestructura tecnológica de la institución es competitiva para manejo actual del gobierno electrónico?	x		x		x	
18	¿La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3: Plataformas de interoperabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	x		x		x	
20	¿Los servicios brindados digitalmente por AGRO RURAL le sirven para ser utilizados en otra entidad?	x		x		x	
21	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	x		x		x	
22	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	x		x		x	
23	¿La información básica respecto a los documentos de gestión de AGRO RURAL está a su alcance?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Md. Mg. Hidalgo Landa Luis Omar**

**DNI: 09953050            Colegio Profesional: CMP N° 060046**

**Especialidad del validador: Médico Cirujano /Magister en Gestión Pública**

**06 de octubre del 2021**

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Existe presupuesto asignado para la aplicación de Gobierno electrónico en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia?	x		x		x		
27	¿Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información?	x		x		x		
28	¿Los servidores están comprometidos con la productividad de servicios en línea hacia los usuarios en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de AGRO RURAL?	x		x		x		
30	¿AGRO RURAL hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

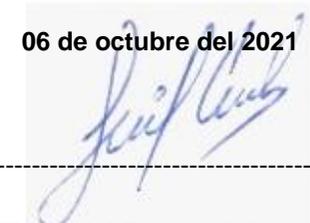
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Md. Mg. Hidalgo Landa Luis Omar**

**DNI: 09953050            Colegio Profesional: CMP N° 060046**

**Especialidad del validador: Médico Cirujano / Magister en Gestión Pública**

06 de octubre del 2021



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

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicios en línea al ciudadano							
1	¿Los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet?	x		x		x		
2	¿Los ciudadanos pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet?	x		x		x		
3	¿Percibe que las autoridades toman iniciativa para mejorar la productividad de servicios en AGRO RURAL?	x		x		x		
4	¿Existe la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante el uso de las TICs?	x		x		x		
5	¿En la actualidad el portal web de AGRO RURAL está preparado para brindar servicios para la participación ciudadana?	x		x		x		
6	¿Se aplica adecuadamente el propósito de Gobierno electrónico en AGRO RURAL para la participación ciudadana?	x		x		x		
7	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda AGRO RURAL a través de la Intranet?	x		x		x		
8	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con AGRO RURAL publicada a través de la Web e Intranet?	x		x		x		
9	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	x		x		x		
10	¿Cree que los trámites ante AGRO RURAL a través de la Intranet son rápidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura tecnológica interna	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Cree usted que las oficinas de AGRO RURAL cuentan con última tecnología en infraestructura?	x		x		x		
12	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda AGRO RURAL?	x		x		x		
13	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	x		x		x		
14	¿Cree usted que el personal de AGRO RURAL esta calificado para utilizar las aplicaciones informáticas?	x		x		x		
15	¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el ciudadano?	x		x		x		

16	¿Existe una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia?	x		x		x	
17	¿La infraestructura tecnológica de la institución es competitiva para manejo actual del gobierno electrónico?	x		x		x	
18	¿La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3: Plataformas de interoperabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	x		x		x	
20	¿Los servicios brindados digitalmente por AGRO RURAL le sirven para ser utilizados en otra entidad?	x		x		x	
21	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	x		x		x	
22	¿La implementación de servicios electrónicos en AGRO RURAL permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	x		x		x	
23	¿La información básica respecto a los documentos de gestión de AGRO RURAL está a su alcance?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: García Haro Luis Flavio**  
**DNI: 08489082**                    **Colegio Profesional: CPC N° 30939**

**Especialidad del validador: Contador Público / Doctor en Administración**

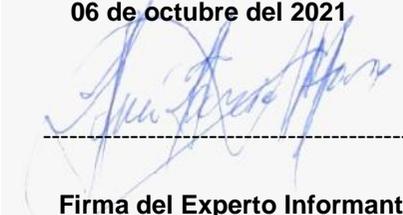
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de octubre del 2021



**Firma del Experto Informante.**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Existe presupuesto asignado para la aplicación de Gobierno electrónico en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los funcionarios tienen acceso a información ágil y transparente en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia?	x		x		x		
27	¿Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información?	x		x		x		
28	¿Los servidores están comprometidos con la productividad de servicios en línea hacia los usuarios en AGRO RURAL?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de AGRO RURAL?	x		x		x		
30	¿AGRO RURAL hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: García Haro Luis Flavio**

**DNI: 08489082                      Colegio Profesional: CPC N° 30939**

**Especialidad del validador: Contador Público / Doctor en Administración**

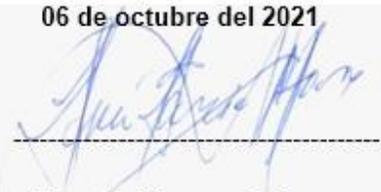
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de octubre del 2021



-----

Firma del Experto Informante.

Lima, 15 de octubre de 2021.

Carta P. 530-2021-UCV-EPG-SP

Lic.  
HUAMANI CARBAJAL ROGELIO JAVIER  
DIRECTOR EJECUTIVO  
PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL - AGRO RURAL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MUÑOZ CHIRINOS, IRMA IRIS**, identificado(a) con DNI/CE N° 43927727 y código de matrícula N° 7002533067; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SEDE CENTRAL DEL PROGRAMA AGRO RURAL, LIMA 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20477936882
PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR EJECUTIVO	
Nombres y Apellidos HUAMANI CARBAJAL ROGELIO JAVIER	DNI: 40950318

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal 1º del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ] no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos IRMA IRIS MUÑOZ CHIRINOS	DNI: 43927727

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: *Lima, 24 de octubre 2021*

Firma: \_\_\_\_\_

*(Titular o Representante legal de la institución)*

(\* Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal 1º) Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.