

# Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

*por* Alan Hermógenes Ferruzo Fernández

---

**Fecha de entrega:** 21-jul-2022 05:04p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1873532810

**Nombre del archivo:** FERRUZO\_FERNANDEZ\_ALAN\_MOSQUITO\_MELENDEZ\_RICHARD\_FCAC\_2022.docx  
(6.82M)

**Total de palabras:** 35856

**Total de caracteres:** 194852

<sup>1</sup>  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad**

**Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.**

<sup>1</sup>  
Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Ferruzo Fernández, Alan Hermógenes.

Coautor : Bach. Mosquito Meléndez, Richard Michael.

Asesor : Dr. Uldarico I., Aguado Riveros

<sup>1</sup>  
Línea de Investigación Institucional: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación:

Huancayo – Perú

2021

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TOMA DE DECISIONES EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO – 2021**

**PRESENTADA POR: BACH. FERRUZO FERNÁNDEZ, ALAN HERMÓGENES**

**BACH. MOSQUITO MELÉNDEZ, RICHARD MICHAEL**

**PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

.....  
**PRESIDENTE**

.....  
**SECRETARIO**

.....  
**PRIMER MIEMBRO**

.....  
**SEGUNDO MIEMBRO**

.....  
**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, ..... de .....del 2021.

**Dedicatoria:**

21  
A nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes entre los que se incluye este, me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.



**Agradecimientos:**

A la universidad <sup>16</sup> que nos dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables.

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros, mis compañeros, y a la universidad en general por todo lo anterior en conjunto con todos los copiosos conocimientos que nos han otorgado.

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



## **TESIS**

**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad**

**Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.**

**Para optar** : Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor** : Bach. Ferruzo Fernández, Alan Hermógenes.

**Coautor** : Bach. Mosquito Meléndez, Richard Michael.

**Asesor** : Dr. Uldarico I., Aguado Riveros

**Línea de Investigación Institucional:** Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación:**

**Huancayo – Perú**

2021

**ASESOR:**

**Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros**

## Contenido

Hoja de Aprobación de los Jurados .....	ii
Dedicatoria: .....	iii
Agradecimientos: .....	iv
Asesor: .....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de Tablas .....	xi
Contenido de Figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	xv
Capítulo I .....	18
Planteamiento del Problema .....	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	18
1.2. Delimitación del Problema .....	24
1.2.1. Delimitación Espacial .....	24
1.2.2. Delimitación Temporal .....	24
1.2.3. Delimitación Conceptual .....	24
1.3. Formulación del Problema .....	25
1.3.1. Problema General .....	25
1.3.2. Problemas Específicos .....	25

<b>1</b>	<b>1.4. Justificación</b> .....	<b>25</b>
	<b>1.4.1. Justificación Social</b> .....	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>1.4.2. Justificación Teórica</b> .....	<b>26</b>
	<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b> .....	<b>27</b>
	<b>1.5. Objetivos</b> .....	<b>27</b>
	<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	<b>27</b>
	<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	<b>27</b>
	<b>Capítulo II</b> .....	<b>28</b>
	<b>Marco Teórico</b> .....	<b>28</b>
	<b>2.1. Antecedentes</b> .....	<b>28</b>
	<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales</b> .....	<b>28</b>
	<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>32</b>
	<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	<b>36</b>
	<b>2.2.1. Gobierno Electrónico</b> .....	<b>37</b>
	<b>2.2.2. Toma de decisiones</b> .....	<b>49</b>
	<b>2.3. Marco Conceptual</b> .....	<b>58</b>
	<b>Capítulo III</b> .....	<b>60</b>
	<b>Hipótesis</b> .....	<b>60</b>
	<b>3.1. Hipótesis General</b> .....	<b>60</b>
	<b>3.2. Hipótesis Específicos</b> .....	<b>60</b>
<b>3</b>	<b>3.3. Variables</b> .....	<b>61</b>

Capítulo IV.....	62
Metodología.....	62
4.1. Método de Investigación.....	62
4.2. Tipo de Investigación.....	63
4.3. Nivel de Investigación.....	63
4.4. Diseño de Investigación.....	64
4.5. Población y Muestra.....	65
4.5.1. Población.....	65
4.5.2. Muestra.....	65
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	66
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	66
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	66
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	67
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	68
Capítulo V.....	69
Resultados.....	69
5.1. Descripción de Resultados.....	69
5.1.1. Resultados de la Variable Gobierno Electrónico.....	69
5.1.2. Resultados de la Variable Toma de decisiones.....	77
5.2. Contraste de Hipótesis.....	85
5.2.1. Contraste de la Hipótesis General.....	86

<b>1</b>	
5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas .....	87
Análisis y Discusión de Resultados .....	95
Conclusiones .....	101
Recomendaciones .....	103
Referencias Bibliográficas .....	104
ANEXOS .....	108
Matriz de Consistencia .....	108
Matriz de Operacionalización de Variables .....	109
Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	110
Instrumento de Investigación .....	112
La Data de Procesamiento de Datos .....	114
Consentimiento Informado .....	118
Fotos de Aplicación del Instrumento .....	119
Juicio de Expertos .....	125

### Contenido de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	61
Tabla 2 Composición de la población objeto de estudio .....	65
Tabla 3 Valor porcentual de la variable Gobierno Electrónico .....	70
Tabla 4 Valor porcentual de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico .....	71
Tabla 5 Valor porcentual de la Dimensión interacción del Gobierno Electrónico .....	73
Tabla 6 Valor porcentual de la Dimensión transacción del Gobierno Electrónico.....	74
Tabla 7 Valor porcentual de la Dimensión transformación del Gobierno Electrónico.....	76
Tabla 8 Valor porcentual de la variable Toma de decisiones .....	78
Tabla 9 Valor porcentual de la dimensión Información .....	79
Tabla 10 Valor porcentual de la dimensión conocimiento .....	81
Tabla 11 Valor porcentual de la dimensión experiencia .....	82
Tabla 12 Valor porcentual de la dimensión análisis .....	84
Tabla 13 Nivel de correlación entre Gobierno electrónico y toma de decisiones .....	85
Tabla 14 Baremo de interpretación bajo el coeficiente de correlación rho de Spearman.....	86
Tabla 15 Correlación entre presencia del Gobierno electrónico y toma de decisiones .....	88
Tabla 16 Correlación entre interacción del Gobierno electrónico y toma de decisiones.....	90
Tabla 17 Correlación entre transacción del Gobierno electrónico y toma de decisiones .....	92
Tabla 18 Correlación entre transformación del Gobierno electrónico y toma de decisiones ..	93



## 1 Contenido de Figuras

Figura 1 Índice de Gobierno Digital .....	19
Figura 2 Web Page de la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión, Pasco .....	22
Figura 3 Modelo de madurez de las iniciativas de GE .....	41
Figura 4 Tipos de Gobierno electrónico (G2G; G2B; G2E y G2C) .....	47
Figura 5 Proceso de toma de decisiones .....	53
1 Figura 6 Niveles de toma de decisiones .....	55
Figura 7 Valor porcentual de la variable Gobierno Electrónico .....	70
Figura 8 Valor porcentual de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico .....	72
Figura 9 Valor porcentual de la Dimensión interacción del Gobierno Electrónico .....	73
Figura 10 Valor porcentual de la Dimensión transacción del Gobierno Electrónico .....	75
Figura 11 Valor porcentual de la Dimensión transformación del Gobierno Electrónico .....	76
Figura 12 Valor porcentual de la variable Toma de decisiones .....	78
11 Figura 13 Valor porcentual de la dimensión Información .....	80
Figura 14 Valor porcentual de la dimensión conocimiento .....	81
Figura 15 Valor porcentual de la dimensión experiencia .....	83
Figura 16 Valor porcentual de la dimensión análisis .....	84

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? y por objetivo central fue Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en dicha entidad. Para lo cual, se utilizó el método científico como método general y otros métodos específicos, asimismo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental transeccional y la población y muestra fueron 45 colaboradores; por otro lado, las técnicas de acopio de datos que se utilizó fue las encuestas y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos respecto a Gobierno electrónico fue que casi siempre (35.6%) y siempre (37.8%) la entidad promueve un gobierno electrónico, y sobre toma de decisiones se encontró que a veces (28.9%) y casi siempre (20.0%) la entidad se esfuerza en suministrar herramientas y capacitaciones necesarias para la buena toma de decisiones. En conclusión, existe relación significativa ( $r_s=0.560$ ,  $p<0.05$ ) entre gobierno electrónico y la toma de decisiones; dicha relación se da a un nivel positivo fuerte; por ende, si el gobierno electrónico es implementado y desarrollado de una manera adecuada en la Entidad, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será cada vez mejor. Al respecto se recomienda la entidad dirigida por sus representantes deberían proponer y elaborar un plan estratégico para la implementación de un gobierno electrónico, en sus cinco fases presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, Toma de decisiones, presencia, interacción, transacción y transformación.

## <sup>2</sup> Abstract

The present investigation had as a general problem, how is electronic government related to decision-making in the Daniel Alcides Carrión Provincial Municipality, Pasco - 2021? and the main objective was to identify the relationship between electronic government and decision-making in said entity. For which, the scientific method was used as a general method and other specific methods, likewise, the type of research was basic of a correlational descriptive level, the design was non-experimental, transectional, and the population and sample were 45 collaborators; on the other hand, the data collection techniques used were the surveys and the instrument was the questionnaire. The results obtained regarding electronic government were that almost always (35.6%) and always (37.8%) the entity promotes electronic government, and regarding decision-making it was found that sometimes (28.9%) and almost always (20.0%) the entity strives to provide tools and training necessary for good decision-making. In conclusion, there is a significant relationship ( $r_s = 0.560, p < 0.05$ ) between electronic government and decision-making; This relationship occurs at a strong positive level; therefore, if electronic government is implemented and developed in an adequate way in the Entity, then decision-making by managers and / or heads of units will be better and better. In this regard, it is recommended that the entity led by its representatives should propose and develop a strategic plan for the implementation of an electronic government, in its five phases: presence, interaction, transaction, transformation and citizen participation.

**Keywords:** Electronic government, Decision making, presence, interaction, transaction and transformation.

## Introducción

Los grandes avances en el mundo, suscitado por la fusión de la tecnología y las comunicaciones a permitido el cambio acelerado en muchos aspectos de la gestión organizacional. Uno de ellos está relacionado con la disponibilidad de la información por parte de las organizaciones (pública o privada) para la sociedad, ciudadanos y/o clientes - consumidores; dicha disponibilidad es más efectiva gracias a las tecnologías de la información y comunicación – TIC’s. Con esta herramienta tecnológica las organizaciones en general lograr cubrir las necesidades de la demanda atendida. Asimismo, el internet, llamado también red de redes juega un papel muy importante en la gestión de las organizaciones; en caso de las entidades públicas se ve un gran avance, ya que está promoviendo la modernización de estado, la automatización de procesos, trámites en línea, entre otros. Estos resultados de modernización del estado peruano, se lleva a cabo gracias a una buena toma de decisiones que los funcionarios, autoridades y otros servidores del estado, por ello, en esta investigación se ha seleccionado <sup>2</sup> dos variables de estudio: gobierno electrónico y toma de decisiones.

<sup>1</sup> El motivo que nos llevó a realizar el presente trabajo de investigación, es porque en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión de Pasco, se han encontrado algunas deficiencias en responder a los trámites realizados por los ciudadanos, asimismo, en contar con información poco verídica e inoportuna por falta de automatización y sistemas de apoyo para la toma de decisiones. Todo ello, generó grandes problemas a la entidad, perjudicando directamente a los usuarios (ciudadanos y empresas), más aún en tiempos de pandemia.

<sup>11</sup> Para ello se planteó como problema general <sup>29</sup> ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?, teniendo en cuenta dicha incógnita se planteó el siguiente objetivo: Identificar <sup>2</sup> la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial

Daniel Alcides Carrión, Pasco, y para lograrlo, la investigación se desarrollará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

Se utilizó el método científico como método general de investigación y como métodos específicos el descriptivo y estadístico, asimismo, el nivel de investigativo fue descriptivo correlacional de tipo básica, el diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por todo el personal Directivo y/o responsables de las oficinas y unidades jerárquicas que toman decisiones, asimismo, incluye a la máxima autoridad (alcalde) de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión; siendo así, la muestra fue censal ya que se utilizará el 100% del total de la población para la evaluación a través de los instrumentos formulados.

Asimismo, el instrumento de investigación fue el cuestionario y como técnica de recolección de datos se utilizó las encuestas que serán aplicadas a la muestra ya determinada.

Por consiguiente, la investigación estuvo estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, estuvo constituido por la descripción de la realidad problemática, la delimitación y formulación del problema, la justificación y los objetivos.

Capítulo II, se desarrolló los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual en la cual se ha desarrollado esta investigación.

Capítulo III, estuvo conformado por la hipótesis general y específica, así como la definición conceptual y operacional de las variables de investigación.

De igual manera en el Capítulo IV, se desarrolló el marco metodológico, se indicaron los métodos a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación; la población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo V, se presentaron los resultados de la investigación, así como el contraste de hipótesis.

<sup>1</sup> Finalmente, la investigación culminó con el apartado de anexos, donde se adjuntó la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, operacionalización del instrumento, el instrumento de investigación, la data de procesamiento de datos y las evidencias.

## <sup>1</sup> Capítulo I

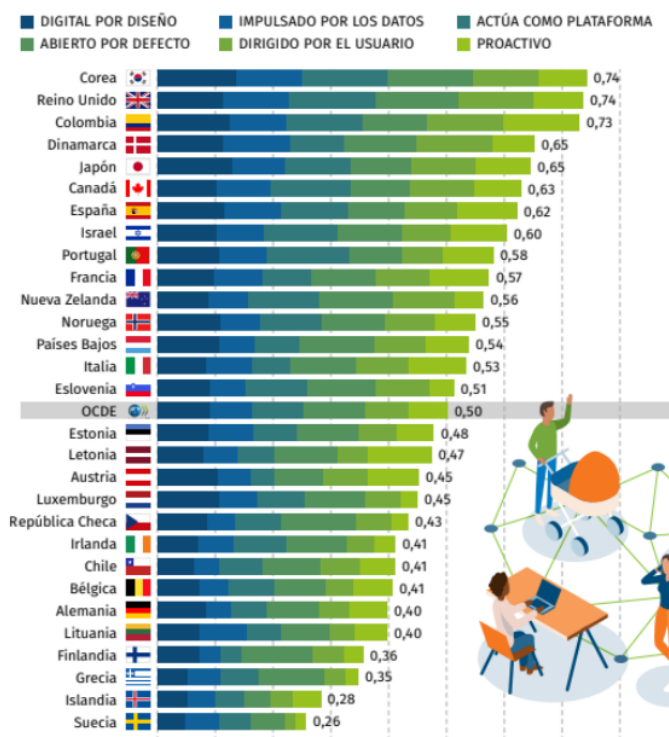
### Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Gobierno electrónico o también denominado gobierno digital, la cual muchos países se están sumando a implementar este tipo de gobierno, generando muchos cambios en los procesos tradicionales de gobierno. La implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) especialmente del internet (red de redes) <sup>28</sup> está jugando un papel importante en los procesos de transformación de los gobiernos, especialmente en aquellos que tradicionalmente eran los más cercanos al ciudadano, los gobiernos locales.

A continuación, se muestra los resultados estadísticos realizado por <sup>33</sup> la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (2019) sobre el índice de gobierno digital a nivel mundial, la cual se muestra a continuación:

Figura 1

*Índice de Gobierno Digital*

Nota: la figura muestra los resultados porcentuales de países que cuentan con un gobierno electrónico a nivel mundial. <sup>33</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (2019).

En figura 1, se muestra que países especialmente Europeos y Asiáticos, ya cuentan un con gobierno electrónico, y justamente estos países como Corea y Reino Unido son quienes realizan buenas prácticas para la integración e involucramiento de los usuarios, utilizan las tecnologías digitales para promover la participación ciudadana, adoptan un medio más ágil para interactuar con los usuarios, entre otros. Es así que países latinoamericanos también se están sumando a ello, por ejemplo Colombia es uno de los tantos que tienen iniciativas para el logro de un gobierno electrónico enfocado a la sociedad.



Además, la coyuntura actual que se está atravesando, COVID-19, está siendo motivo para llevar a cabo un gran cambio en los distintos sectores económicos y por ende en los gobiernos de los distintos niveles (nacional, regional y local). Esta nueva normalidad ha hecho que pensemos en las formas en la cual venimos trabajando y nos relacionamos con nuestros usuarios (ciudadanos y empresas), buscando nuevos medios de comunicación y atención para ellos. Asimismo, este hecho ha sido oportunidad para dar mayor interés al uso de tecnologías, como el medio del logro de objetivos y nos hemos dado cuenta que muchas organizaciones no han estado preparadas para sobrellevar esta emergencia sanitaria en términos de presencia para el ciudadano.

En el Perú, la implementación de un gobierno electrónico es bastante lento, sin embargo, es estos últimos años se vio que el impulso está siendo cada vez más fuerte, por los cambios ocurridos COVID-19, el avance tecnológico y nuevas necesidades de los usuarios (ciudadanos y empresas). Es así, que, de acuerdo a la Organización de los Estados Americanos, (2019) Perú es uno de los países que sigue la guía para la implementación de las tecnologías digitales, especialmente el internet en la administración pública. Asimismo, en el año 2018 se aprobó el Decreto Legislativo N° 1412, la cual refiere a la Ley de gobierno digital que tiene por objetivo establecer la gobernanza del gobierno digital alineada a servicios digitales, seguridad y arquitectura digital, así como también el régimen jurídico aplicable a las tecnologías digitales. Con ello brindar servicios a los usuarios finales (ciudadano) a través de medios digitales, formas de interacción digitales, entre otros.

En ese sentido, gestionar los requerimientos y necesidades en una municipalidad de provincia es todo un reto, principalmente para la gobernanza de ésta, ya que no se cuenta con información suficiente para tomar decisiones que protegiesen al ciudadano, no se tenía: a) data actualizada de los ciudadanos para proveerles de beneficios sociales por

ejemplo en los trámites y consultas iniciadas e inconclusas o pendientes de atención, b) proveedores con diferentes trámites iniciados o pendientes de atención, c) requerimientos de otras organizaciones d) gestiones pendientes internamente en la institución pública e) compras realizadas durante la emergencia sanitaria: costos, proveedores, frecuencia de compra, de qué partida presupuestaria salía el dinero para realizar los pagos y una infinidad de información que se requería. Todo lo mencionado, en la actualidad se gestiona de manera manual y cuando se presentó la emergencia sanitaria y el confinamiento obligatorio, no hubo forma de contar con la data que ayude a <sup>17</sup> tomar decisiones oportunas para la atención y solución de los diferentes problemas sociales, económicos derivados de la emergencia y todas éstas tuvieron que ser postergadas hasta el momento de la reactivación económica, y a ello se suma que existen trabajadores vulnerables y la Municipalidad no está atendiendo al cien por ciento de su capacidad, cuyas implicancias generan mayor preocupación en los anexos y caseríos de la provincia, pues existen trámites como sacar una partida de nacimiento desde un caserío y los pobladores deben trasladarse haciendo un día de viaje, lo cual es inconcebible en esta época donde la tecnología sirve para acortar espacios y generar valor público. Aun así, nace la reflexión: si hubiera planificado una gestión con ayuda de las TICs especialmente del internet, donde prime la interacción entre la población, las empresas privadas, organizaciones gubernamentales (por ejemplo, si un ciudadano debería ser atendido en plena emergencia sanitaria por EsSalud o por el SIS, situación que podría haberse resuelto con solo verificar el número de su DNI o si se hubiera tendido redes de agencias virtuales donde se logre esa interrelación entre todos los actores mencionados, si de alguna forma se hubiera promovido la implementación de estructuras tecnológicas y se hubiera promocionado la cultura del uso de las TIC, otra hubiera sido la realidad para la Municipalidad en estudio.

Por otro lado, la Municipalidad cuenta con un portal web que fue construido en principio para dar cumplimiento a las normas <sup>23</sup> establecidas por la Oficina Nacional de Gobierno electrónico e informática de la PCM (ONGEI), pero no se observa la relación integral entre ésta, el ciudadano, usuarios y organizaciones; claro está que ello implica un gran esfuerzo de innovación institucional y transformación en diferentes niveles ya sea cultural y organizacional; pero se están perdiendo de la gran oportunidad de tomar decisiones en base a lo que representa esta nueva forma de gobernar que es el gobierno electrónico, serían más oportunas, eficientes y eficaces.

<sup>27</sup> Uno de los factores críticos es la mínima existencia de infraestructura de software y hardware, esto se puede observar cuando hacemos un recorrido por la web Page de la Municipalidad, en la siguiente figura se observa que la Municipalidad sólo tiene activado la opción de:

Figura 2

<sup>8</sup> Web Page de la *Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión, Pasco.*



<sup>8</sup> Nota: la figura muestra el portal web del Municipio. Portal institucional de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, (2021).

- ✓ FUT Padrón de Beneficiarios y dentro de ésta se encuentran dos opciones: el padrón de beneficiarios de la canasta familiar y su actualización (funciona desde el mes de enero 2021).
- ✓ La mesa de partes virtual (implementado en plena crisis sanitaria), pero no se lleva un control adecuado ni indicadores de gestión para una oportuna <sup>15</sup> toma de decisiones por parte de las autoridades, no da lugar a la participación del ciudadano y no existe interrelación entre las oficinas involucradas para dar atención oportuna.
- ✓ Las otras opciones no están activadas

La gestión en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión parece no tener como objetivo su transformación en una entidad moderna y que esté alineada a los objetivos del gobierno peruano en cuanto a gobierno electrónico, ya que existe <sup>5</sup> desconocimiento de programas informáticos que permitan registrar la totalidad de información en sus diferentes áreas, a pesar que se cuenta con una página web, no brinda ni cumple con los objetivos de un gobierno electrónico respecto a la interrelación e interoperabilidad con los ciudadanos contraviniendo con <sup>2</sup> el artículo 5° de la ley de transparencia del estado peruano. Existe una necesidad por agilizar, optimizar, transparentar y abaratar los costes de los procesos, así como apoyarse en arquitecturas que integren los sistemas, los procesos, las herramientas de gestión y todo ello puede ser apoyado por las empresas de telecomunicaciones para lograr la conectividad con la población.

En ese sentido, resulta necesario cambiar el comportamiento principalmente de los tomadores de decisiones para que los servicios públicos se presten de manera más eficiente a los ciudadanos y usuarios, se logren ahorros en costos para los gobiernos y las empresas, exista una mayor <sup>10</sup> transparencia y participación de los ciudadanos en la vida

política, es por ello, lo importante es entender que la buena implementación del gobierno electrónico permitirá a todos los involucrados realizar sus negocios y/o recibir un servicio de la Entidad manera más fácil, sencillo, rápida y a un menor costo, lo que beneficia tanto a la Municipalidad como a los entes y usuarios finales.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrolló única y exclusivamente en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión del departamento de Pasco.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

Por la naturaleza de la investigación, escogió el primer semestre del año 2021, el mismo que estuvo sujeto a las aprobaciones respectivas por parte de la Universidad.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual.**

El desarrollo de la investigación, comprende dos variables: gobierno electrónico y toma de decisiones las cuales han sido seleccionadas en función a lo que se quiere investigar, y se delimita conceptualmente de la siguiente manera:

#### **Gobierno Electrónico.**

Naser, A. y Concha, G. (2011) define al gobierno electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos” (p.26).

## <sup>9</sup> Toma de Decisiones.

La toma de decisiones es el “proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado” Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).

### <sup>4</sup> 1.3. Formulación del Problema

#### *1.3.1. Problema General*

¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?

#### <sup>2</sup> 1.3.2. Problemas Específicos

✓ ¿Cuál es la relación existente entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?

✓ ¿Cuál es la relación existente entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?

✓ ¿Cuál es la relación existente entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?

✓ ¿Cuál es la relación existente entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?

### 1.4. Justificación

#### *1.4.1. Justificación Social*

Esta investigación tuvo relevancia social en diferentes aspectos.

Cuando se habla de gestionar instituciones públicas, el gobierno electrónico se convierte más que en parte de una norma, en una necesidad para la organización, el ciudadano y las empresas que intervienen en el proceso organizacional. En ese sentido, esta investigación busca que la <sup>8</sup> **Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión**, entienda **que** a través **de** esa nueva forma de gestionar, aporta en el desarrollo e inclusión social de la comunidad Daniel A. Carrión de Cerro de Pasco, lo cual se refleja en el mayor uso de la tecnología, intentando romper las brechas tecnológicas y los ciudadanos y las empresas se vuelvan parte del proceso organizacional, así como puedan entender que la información que maneja la Municipalidad en estudio sea transparente.

Al gestionar a través del gobierno electrónico, la información que logre adquirir la Municipalidad se volvió un activo importante para la toma de decisiones, lo cual hizo más eficiente el trabajo interno, la información fue transparente, útil, estuvo actualizada frecuentemente, pudo ser localizada con rapidez y frente a ello la capacidad de respuesta que se tenga frente a los ciudadanos reflejó esa reforma del Estado que tanto se viene buscando y por otro lado fomentó la competitividad entre instituciones similares al de esta investigación.

Por otro lado, esta investigación busca que la Municipalidad entienda que a través del gobierno electrónico puede acercarse al ciudadano

#### ***1.4.2. Justificación Teórica***

Esta investigación busca que los resultados obtenidos puedan ser utilizados por otras Municipalidades en principal del departamento de Pasco y logren entender la <sup>1</sup> **relación que existe entre** gobierno electrónico **y la toma de decisiones, que** son las variables que se plantea en esta investigación y más adelante se pueda ampliar el nivel de investigación.

### <sup>1</sup> 1.4.3. Justificación Metodológica

Se justifica la investigación en el orden metodológico, porque el instrumento que se utilizó en esta investigación será diseñado en función al planteamiento del problema y se espera que contribuya a una nueva forma de medir las variables de estudio, el cual con el apoyo de la bibliografía ha sido construido por los autores de la presente investigación. Con respecto a la relación de las variables, se busca determinar si existe esa asociación que se plantea en la hipótesis.

## 1.5. Objetivos

### <sup>2</sup> 1.5.1. Objetivo General

Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

### <sup>2</sup> 1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ Establecer la relación que existe entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.



## <sup>3</sup> Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

La investigación se sustenta en estudios ya realizados por otros investigadores a nivel internacional y nacional, las cuáles servirán para abordar el tema de investigación con mayor profundidad, asimismo, entender y comprender <sup>2</sup> cada una de las variables tanto la independiente (Gobierno electrónico) y la dependiente (toma de decisiones). Por ello, se presentarán a continuación:

##### <sup>1</sup> 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Lizardo, R. (2018) en su tesis titulada Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, para optar el grado de Doctor en Gobierno y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid, España, tuvo como problema general “¿Cuál es el grado de incidencia del e-Gobierno en la reducción de la percepción de corrupción?” (p.31), por consiguiente el objetivo principal de dicho estudio fue “determinar la relación entre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico (en lo adelante e - Gobierno) con la percepción de corrupción por parte de la ciudadanía” (p.31). Respecto al marco metodológico se establecieron las

hipótesis y se seleccionaron 18 países de Latinoamérica que fueron impactados por la corrupción, asimismo formaron parte de la investigación como población y muestra de estudio; asimismo el diseño será longitudinal del tipo panel ya que se recolectaron la información en varios años. Se utilizó el estadístico Pearson para medir el grado de relación de las variables de estudio a través de los datos recolectados por la ficha (técnica de acopio de datos). La conclusión principal del estudio fue <sup>4</sup> que existe una correlación positiva media entre e- Gobierno y la percepción de corrupción en los países latinoamericanos con una puntuación de 0.400, lo cual indica que si los países latinoamericanos aplican un gobierno electrónico, la corrupción disminuirá. Por ende, el investigador recomienda que los países latinoamericanos deberían mejorar su infraestructura de telecomunicaciones, así como promover la participación ciudadana, lo cual ayudará mucho a disminuir la corrupción o en definitiva erradicarlo.

<sup>2</sup> Barragán, X. (2019) en su tesis titulada Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador, para optar el grado de Doctor en Administración por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, planteó como problema central “¿Cuáles son los factores basados en el modelo TAM, planteado por Davis en 1989, que inciden en la actitud y la intención de uso del GE y, a través de estos, promueven la Participación Ciudadana y la Transparencia en la Gestión Pública Local del Ecuador?” (p.26), y como objetivo general “determinar los principales factores que inciden en la adopción del GE con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador” (p.5). De acuerdo al marco metodológico el estudio <sup>1</sup> fue de tipo <sup>1</sup> descriptivo – correlacional, con diseño no experimental – transaccional; asimismo,

la población estuvo comprendido por 100 000 habitantes y la muestra fue de 309 sujetos a quienes se les aplicó la encuesta digital. La investigación tiene como conclusión principal lo siguiente: la implementación de la TIC en la gestión pública, conlleva a la adopción del gobierno electrónico dentro de la organización, lo cual mejora los procesos internos del gobierno, los procedimientos, la entrega de producto, la realización de trámites, entre otros. Asimismo, “existe una correlación positiva y estadísticamente significativa con respecto a todos los factores estudiados (gobierno electrónico y toma de decisiones en la gestión pública). Dado este resultado y a la existencia de una alta correlación de estos factores, se afirma que el modelo es reflectivo, fiable y válido” (p.263).

Guamán, J. (2019) en su tesis titulada <sup>12</sup> Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil, para optar el título profesional de Ingeniero en Comercio Electrónico por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, tuvo como problema central “¿Qué efecto tiene la implementación de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano usuario de la Municipalidad de Guayaquil?” (p.18), y su propósito principal fue “determinar la incidencia de los sistemas de Gobierno electrónico (e – government) en la percepción de la imagen que tiene el ciudadano sobre la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil” (p.20). De acuerdo a los criterios metodológicos considerados la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de alcance explicativo y concluyente, la población estuvo conformada por 5000 usuarios, de las cuales la muestra fue 384 sujetos, a quienes se les aplicó las encuestas. Finalmente, el estudio concluye en

que el nivel de satisfacción de los usuarios del Municipio depende de de factores como el uso y la utilidad que le dan a los sistemas y herramientas del gobierno electrónico, mientras mejor sea, entonces los niveles de satisfacción del usuario se incrementará considerablemente. Ante ello, se sugiere que se mejore <sup>12</sup> los sistemas de gobierno electrónico, para que sea de mayor utilidad y de fácil uso para los trabajadores, de modo, que se eleven los niveles de satisfacción de los usuarios.

Robayo, M. (2017) en su tesis titulada Gobierno Electrónico en el Ecuador: análisis de su implementación en el Marco del Plan Nacional, 2014-2017, para <sup>1</sup> optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas por la Universidad Politécnica Salesiana, tuvo como objetivo general “realizar un análisis del alcance del Plan Nacional de Gobierno Electrónico logrado desde el 2014 al 2016” (p.7). De acuerdo al marco metodológico, la investigación se utilizó el análisis documental y la observación directa, es de <sup>8</sup> nivel explicativo, diseño no experimental – longitudinal, la población esta conformada por 139 instituciones, siendo un estudio censal se realizó las encuestas al total de la población. El estudio concluye en que “un factor que incide en la implementación de un plan de gobierno electrónico es la falta de gestión de tecnologías; los proyectos, sistemas y herramientas tecnológicos revisados que muestran falencias en cuanto a la calidad de productos presentados a los ciudadanos” (p.54). Al respecto, se sugiere que se establezcan mejoras en la gestión de los recursos tecnológicos de tal forma pueda ser mas sencillo <sup>2</sup> la implementación de un plan de gobierno electrónico.

Tirenti, C. (2019) en su tesis Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su <sup>2</sup> aporte a la transparencia (2016-2019), para optar el grado de Maestro en Administración y Políticas Públicas por la Universidad de San Andrés, Buenos

Aires, Argentina, formuló como problema central “¿cuál es el aporte a la transparencia de la gestión pública que se deriva de la implantación de la estrategia de gobierno electrónico en el Sector Público Nacional a través del sistema GDE?” (p.14), y su objetivo central fue “identificar, a partir de un enfoque evaluativo, los posibles aportes en favor de la transparencia gubernamental, derivados de la implantación del gobierno electrónico en el SPN a través del sistema GDE, durante el periodo 2016-2019” (p.15). De acuerdo al marco metodológico la investigación se constituye de la siguiente manera: tiene un enfoque evaluativo – cualitativo, el método utilizado fue análisis documental y observación directa, la técnica de acopio de datos se utilizó las entrevistas a profundidad, la cual se aplicó a las instituciones del Sector público. El estudio concluye en que “el GDE en el sector público Nacional, como estrategia de gobierno electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y sistemas no transversales, ha implicado aportes significativos a favor de la transparencia de la gestión pública” (p.88). Al respecto el investigador recomienda que las instituciones del sector público deben implantar un sistema de Gestión documental electrónico, ya que esto favorece a la transparencia y acceso oportuno de la información.

### <sup>1</sup> **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Martel, H. (2018) en su tesis titulado Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las <sup>3</sup> instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este, para optar el grado de Maestro en <sup>1</sup> Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, tuvo como problema **general** “¿Qué diferencias existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?” (p.41), y por objetivo “existen diferencias

significativas en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018” (p.43). Para cumplir con dicho propósito, el investigador se alineó a utilizar un enfoque cuantitativo de tipo básica o pura, el nivel de investigación fue descriptivo – comparativo y el diseño utilizado fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 216 trabajadores de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este, de las cuales la muestra fue 114 <sup>1</sup> sujetos de estudio, a quienes se les aplicó las encuestas. El estudio concluye en que “existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y U de Mann Whitney es de 799,500” (p.103). Ante ello, recomiendan que deberían adecuar los procesos administrativo <sup>10</sup> con las tecnologías de información y comunicación en las <sup>3</sup> instituciones públicas de salud de Lima (Sur y Este) con el fin de lograr el desarrollo manteniendo los estándares exigidos para un mejor servicio.

Aranibar, P. (2018) en su investigación titulada <sup>5</sup> Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, para <sup>39</sup> optar el grado académico de Magíster en Administración y Gestión Pública con <sup>4</sup> mención en Defensa Nacional por el Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú, tuvo como problema general “¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?” (p.17), y por objetivo principal <sup>4</sup> identificar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en dicha institución en el periodo 2016-2017. Siendo un estudio con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, diseño no experimental transeccional correlacional, método hipotético deductivo, con una

población de 31943 <sup>4</sup> personas de los cuales 12 fueron administrativos y/o especialistas de gobierno electrónico y 31931 fueron ciudadanos, la muestra estuvo contemplado por 380 personas seleccionadas aleatoriamente y bajo la misma distribución de la población. La principal conclusión que se obtuvo fue <sup>4</sup> que de acuerdo al nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Pearson, un valor de 0,7985 indicando que existe un nivel alto de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública y del contraste de hipótesis entre las variables el gobierno electrónico y la gestión pública se obtuvo un valor de significancia asintótica de 2,8% para un nivel de significancia del 5%. Teniendo en cuenta ello, recomiedan que la institución deberá proponer la implementacion de una gerencia de gobierno electronico (utilización de las TIC como herramienta principal de automatización y comunicación), <sup>32</sup> con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la población.

<sup>5</sup> Simón,W. (2018) en su tesis Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Aministración en mención Gestión pública y Desarrollo local por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tuvo por problema general “¿Cuáles de los factores del gobierno electrónico influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?” (p.26), y por objetivo central “determinar los factores del gobierno electrónico que influyen enla gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un plan estratégico” (p.26). <sup>1</sup> De acuerdo al marco metodológico el estudio es de tipo aplicada con enfoque cualitativo y cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. <sup>2</sup> La población estuvo conformada por 182 servidores públicos del Municipio de Pasco, de lo cual la muestra fue 124 sujetos



a quienes se le aplicó las encuestas, además utilizaron el SPSS y Excel para organización y procesamiento de datos. La conclusión <sup>1</sup> principal de la investigación fue “existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se fundamental en el valor de significancia del anova, es decir cuyo valor se refiere a 0.0496, por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional” (p.98). Se recomienda que los funcionarios de dicha institucion deberan implantar estrategias para el <sup>5</sup> incremento de niveles de eficiencia y eficacia con el fin de lograr un mejor servicio a través de un gobierno electrónico.

Chucuya, H. (2017) en su tesis Modelo de gobierno electrónico para la Gestión Municipal de la provincia de Chucuito Juli, para optar el titulo profesional de <sup>39</sup> Ingeniero de Sistemas por la Universidad Nacional del Antiplano, Puno, Perú, tuvo como problema general “¿Cómo el modelo de Gobierno Electrónico optimizará la gestión municipal de la Provincia de Chucuito - Juli?” (p.21), y su propósito central <sup>23</sup> fue “implementar un Modelo de Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli”. Metodológicamente la investigación estuvo constituida de la siguiente manera: corresponde al área de sistemas de información, enmarcado a un enfoque cualitativo y cuantitativo de diseño cuasi-experimental, la <sup>1</sup> técnica de recolección de datos utilizado fue las encuestas, la cual fue aplicado a 43 trabajadores y algunos ciudadanos de la provincia de Chucuito, siendo un estudio censal, la cantidad de la población fue la cantidad de la muestra determinada. Finalmente la conclusión fue <sup>2</sup> que la implementación del Modelo de gobierno electrónico en la gestión publica en dicha institución fue todo un éxito, con un puntaje de 56% favorable según la prueba estadística realizada en los trabajadores del municipio. Asimismo, se recomienda



que para futuros estudios no deberán limitarse solo en el sector público, ya que es un tema que se puede alinear perfectamente al sector privado.

Gonzales, A. (2017) en su tesis La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los olivos, <sup>1</sup> 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo, Perú, planteó como problema principal “¿Cómo influye la Gestión Administrativa en la toma de decisiones de la empresa Universidad Tecnológica del Perú S.A.C. los olivos; 2017?” (p.20), y su propósito central fue “determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la toma de decisiones de la empresa Universidad Tecnológica del Perú S.A.C” (p.21). Para lograr dicho objetivo utilizó la siguiente metodología: diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada de nivel explicativo – causal. La población estuvo conformada por 73 colaboradores, siendo un estudio censal, se aplicó las encuestas como técnica de acopio de datos al total de colaboradores. La investigación tuvo como principal conclusión lo siguiente: existe influencia directa entre <sup>2</sup> gestión administrativa y la toma de decisiones en dicha institución, por ello, se afirma que si existe una buena gestión administrativa, la toma de decisiones será cada vez más efectivo; siendo esta la mejor estrategia para ser competitivos y liderar en el rubro que se desempeña. Al respecto se sugiere que la institución promueva y <sup>2</sup> maximice la utilización de gestión administrativa en cada área funcional y apíce estratégico, con el fin de que todos puedan trabajar en equipo, cultura de innovación, etc.

## <sup>3</sup> 2.2. Bases Teóricas

Con respecto a las variables de estudio, se desarrollaron algunos aspectos como sus definiciones, características, dimensiones, etc. las mismas que serán diseñadas en función a la problemática descrita en la primera parte de la investigación y algunos componentes

o elementos que se establecen como necesarios para comprender el comportamiento de ambas variables dentro de nuestra unidad de investigación que es la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión.

### **2.2.1. Gobierno Electrónico.**

Existen diferentes definiciones de gobierno electrónico, no todas han llegado al consenso esperado: algunas han dado mayor énfasis en el descubrimiento de diferentes aplicaciones y posibilidades del uso de las TIC, con programas tecnológicos que han elevado el coste de inversión para la implementación de éstos y ha afectado de alguna manera el uso eficiente de las TICs y por otro lado una efectiva toma de decisiones dentro de la organización, así como la interacción con los ciudadanos y las empresas. Es necesario desarrollar y detallar como fue el comienzo y la <sup>2</sup> definición del gobierno electrónico.

#### **Comienzo del Gobierno Electrónico.**

A pesar de que el Gobierno electrónico trae muchos beneficios para las organizaciones, en especial para las instituciones públicas, el estado ha tardado en desarrollar un GE, ya que le ha costado implantar una cultura de cambio, donde las TIC puedan ser utilizadas como herramienta principal de automatización e interacción con los usuarios.

Hoy en día, es común escuchar que el incremento del gasto público y la inestabilidad del gobierno suceda con frecuencia en muchos países, lo cual genera mucha preocupación, ya que produce retrasos y fallos en la administración pública. Osborne y Gaebler (1994) citado por Alfaro, A.; <sup>2</sup> Bustos, G.; González, R. y Loroño, J. (2005) manifiesta que el espíritu empresarial influye en el sector público, ya que esta nueva visión contemporánea e ideología neoliberal conlleva a la

modernización del estado, a la creación de nuevos sistemas administrativos, a un enfoque al usuario final, a la implementación de las tecnologías de información y comunicación en los procesos, entre otros.

Lo que en realidad pretende el gobierno electrónico es estar a la vanguardia de los diferentes cambios suscitados en el mercado, tomar como punto estratégico el manejo de la información y el conocimiento en beneficio de la población, responder a las necesidades y deseos de los ciudadanos, brindarle calidad de vida, disminuir los tiempos de espera, etc.

Es así, que la <sup>2</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (1998) citado por <sup>3</sup> Naser, A. y Concha, G. (2011) donde refiere que el gobierno electrónico consiste en la “aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas”(p.12). Sin embargo, la misma institución, años más tarde lo define como la implementación de <sup>5</sup> las tecnologías de información y comunicación, especialmente el internet como una herramienta fundamental para alcanzar un mejor gobierno.

El Banco Mundial, (2019) sustenta que la definición de gobierno electrónico está estrechamente relacionado al uso de las tecnologías de información por parte de <sup>2</sup> las instituciones públicas y que a través de ésta, <sup>25</sup> tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones del gobierno; de manera que se pueda mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, vale decir, ofrecer un servicio de calidad enfocado al usuario, tener <sup>20</sup> mejores interacciones con las empresas y la industria y lograr, de alguna forma, que los ciudadanos se empoderen con el acceso que puedan tener <sup>20</sup> a la información

o con una gestión gubernamental más eficiente. Esta definición pone énfasis a la disminución de la corrupción, a la mayor transparencia por parte de los gobiernos, mayor comodidad para los ciudadanos y para el interior de las organizaciones, aumento en los ingresos y una mayor reducción en los costos por la eficiencia que se podría lograr en el proceso.

Asimismo, el gobierno electrónico ha generado cambios y modificaciones en las estructuras tradicionales de la gestión pública; dichos cambios promueven un avance y desarrollo de la administración pública, generando eficiencia, eficacia y efectividad, lo más importante transparencia y disminución de la corrupción. En la actualidad se ve que en muchos países los gobiernos están pasando a ser electrónico, están tomando en cuenta la utilización de las TIC como herramienta para automatizar y mejorar las relaciones con los usuarios, promoviendo la disminución de los tiempos de espera y la sobrecarga de trámite documentario. De tal manera existen componentes básicos que se deben tener en cuenta para lograr un gobierno electrónico eficaz, las cuáles son:

- ✓ <sup>5</sup> Desarrollo del marco legal en relación al Gobierno electrónico.
- ✓ <sup>5</sup> Capacidad institucional, lo cual incluye la implementación de las TIC en la administración pública.
- ✓ Promover que la demanda tenga el acceso a las TIC y el uso de un Gobierno electrónico.
- ✓ Elaboración de contenidos sobre gobierno electrónico.
- ✓ Contar con programas o software que brinden soporte al Gobierno electrónico.

#### **Modelos de Evolución del Gobierno Electrónico.**

Naser, A. y Concha, G. (2011), describe sobre el papel que juega la TIC en la evolución del gobierno electrónico, así como las reformas institucionales, hacen que se logre un mejor gobierno. Es por ello que es importante entender el ciclo de vida del GE; junto con la Organización de las Naciones Unidas se clasificó <sup>2</sup> las iniciativas del gobierno electrónico en cinco niveles, las cuales se detallan a continuación:

***Presencia Emergente.*** Existe presencia emergente cuando el país toma la decisión de desarrollar gobierno electrónico, pero lo realiza de manera básica, brindando información básica al usuario por medios digitales (internet).

***Presencia Ampliada.*** En este nivel de GE, el país empieza a amplificar o expandir la interacción por medios digitales (correos electrónicos y búsquedas por sitios webs).

***Presencia Interactiva.*** Este nivel refiere a la presencia masiva de instituciones públicas en la web, además la interacción entre institución y usuario es más sofisticada a través de medios digitales. Por ejemplo: llenado y reenvío de formularios en línea o por internet.

***Presencia Transaccional.*** Este nivel de presencia en el GE, es mucho más compleja, el estado brinda los servicios a los usuarios por medios digitales de forma más completa, como, por ejemplo: envío de certificados, de pago de impuestos o multas, entre otros.

***Integración Total.*** El quinto nivel de integración total, consiste en que el estado brinda acceso instantáneo a los usuarios para hacer uso del servicio. El usuario percibe a los servicios de manera integrada, cierra brechas o fronteras entre los distintos servicios.

Figura 3

Modelo de madurez de las iniciativas de GE.



Nota: la figura muestra el nivel de madurez del GE. El gobierno electrónico en la gestión pública, Naser, A. y Concha, G. (2011).

#### **Factores Internos y Externos que Impulsan el Gobierno electrónico.**

Alfaro, R. Bustos, G. Gonzáles, A. y Loroño, J. (2005) plantea las tres fuerzas internas fundamentales que llegar acabo el éxito del gobierno electrónico:

**Mejora de Servicios.** Los servicios deben estar enfocados a cubrir las expectativas de los usuarios, para lograr una relación favorable para ambas partes.

**Desarrollo.** Perseguir el desarrollo económico, social y cultural, debe mantenerse en equilibrio y constante desarrollo.

**Eficiencia.** Económica: Liderazgo de costos, lo que conlleva a la reducción de costos y el aumento de la eficiencia.

Asimismo, entre los factores externos que impulsan el desarrollo del gobierno electrónico tenemos los siguientes:

**Globalización.** Refiere a la integración de muchos lugares e incluso aquellos que estén alejados, esto es gracias a la tecnología de punta.

**Informacionalización.** El manejo y la gestión de la información es indispensable para el desarrollo del gobierno electrónico, es decir, es el eje estratégico que impulsa dicho desarrollo.

**Avances Tecnológicos.** La tecnología acorta las barreras de espacio y tiempo, favoreciendo la comunicación con los usuarios, siendo más fluida y clara. En efecto la entrega de servicios es mucho más efectiva y de calidad.

**Capacidad de Comunicación.** La tecnología hace posible de enviar y recibir información de forma simultánea y de inmediato; es más, las formas de comunicación virtual pueden ser por video-llamada, tele-diagnostico, etc.

**Digitalización de la Información.** El lenguaje binario y su desarrollo que tuvo hasta la actualidad, hace posible almacenar, transmitir, procesar y consultar información de cualquier tipo, desde un computador o cualquier dispositivo tecnológico conectado a una red, como, por ejemplo: sonido, gráficos, foto, documentos, videos, etc.

**Capacidad de Procesamiento.** Es un factor bastante importante que refiere al aumento de capacidad de procesamiento de datos e información en las computadoras, lo cual quiere decir que se puede procesar información de forma más rápida y a mayor cantidad. Además, cabe mencionar que a medida que pasa los años la capacidad de procesamiento de información tiende a ser mayor a un menor costo.

#### **Beneficios del Gobierno Electrónico.**

Pando, D. y Fernández, N. (2013) señala que los beneficios al aplicar un gobierno electrónico en lugar de una tradicional son múltiples y directo para los

usuarios, por ejemplo: las barreras de tiempo y espacio se reduce, hay mayor facilidad de comunicación con el usuario, acceso a la información de forma oportuna e igual para todos, valor agregado en los servicios brindados por las instituciones públicas modernas, entre otros. En conclusión <sup>2</sup> con la implementación del gobierno electrónico los servicios brindados serán de calidad (cero defectos).

<sup>10</sup> EL uso de tecnologías de la información y comunicación en la administración pública conlleva al Estado a la modernización y eficacia del mismo. Aporta al control tanto interno de los procesos administrativos y otros, lo cual conlleva a ser un estado con transparencia, eficaz, y eficiente. Además, el GE ayuda a la descentralización, lo cual es importante porque acerca a las instituciones públicas con el usuario, a sus necesidades, de esa forma podrán ser atendidos inmediatamente.

Asimismo, Alfaro, R. Bustos, G. Gonzáles, A. y Loroño, J. (2005) consideran que los beneficios de un gobierno electrónico involucra a tres partes: los ciudadanos, empresarios y el mismo gobierno.

**Beneficios para los Ciudadanos.** A través de un gobierno electrónico se promueve la innovación constante, el diseño de nuevos modelos de gobierno enfocados al cliente, de forma que el servicio brindado es eficiente, convenientes, fáciles y baratas para los usuarios. Es así, que los ciudadanos tienen calidad de vida, ya que aparte de ello, el GE permite un mejor acceso a los servicios, diferentes medios de distribución del servicio, atención personalizada, segmentación de las necesidades del ciudadano, entre otros.

**Beneficios para los Empresarios.** El estado juega un papel muy importante <sup>1</sup> para el desarrollo y crecimiento de las empresas del sector privado, ya que actúa como cliente, proveedor o un ente regulador. Por ello, si el estado opta por



implementar un gobierno electrónico será mucho más eficaz y eficiente al cumplir con sus funciones en beneficio a las empresas del sector privado, desarrollarán normas regulatorias que ayude al avance y éxito de las empresas, sus funciones de apoyo al mismo serán cada vez mejor. Además tiene otros beneficios como: la seguridad en las transacciones realizadas por medios electrónicos, eficiencia y reducción de costos en las diferentes operaciones.

<sup>26</sup> **Beneficios para el Gobierno.** El gobierno electrónico propone una reestructuración y un rediseño de los métodos de trabajo del gobierno tradicional, lo cual beneficia a los negocios internos del estados. El beneficio otorgado al mismo gobierno es por lo general la eficiencia en las recaudaciones y efectividad en el manejo de la información.

#### **Tipos de Gobierno Electrónico**

Yrivarren, J. (2011) plantea cuatro tipos de gobierno electrónico, las cuáles son:

**Gobierno Electrónico a Ciudadano (G2C).** Son las iniciativas que tienen las instituciones públicas a brindar servicios administrativos o de otro tipo por medios digitales (páginas o plataformas virtuales, correos, etc.) a los ciudadanos, a cualquier hora y en cualquier lugar (ahorro de tiempos de espera y ahorro de dinero por el desplazamiento), tan solo contando con un dispositivo o equipo para poder acceder al servicio, <sup>10</sup> por ejemplo: el portal web del Servicio al ciudadano y empresas.

Seguidamente, se describirán algunos ejemplo de iniciativas para lograr un gobierno electrónico:

- ✓ <sup>4</sup> Acceso a servicios de información oportunamente.
- ✓ Impuestos.

- ✓ Educación
- ✓ Cultura
- ✓ Elecciones
- ✓ Seguro social
- ✓ Registro civil

**Gobierno Electrónico a Empresa (G2B).** Son las iniciativas que tiene el GE para suministrar información y <sup>31</sup> servicios administrativos a las empresas a través de internet. Es imprescindible el rubro de las empresas al cual se dirige, ya que según a ello el estado brindará los servicios de manera más efectiva. Esta iniciativa trae beneficios similares al ciudadano, flexibilidad, ahorro de tiempo y dinero, es más agiliza los procesos de licitaciones, demuestra transparencia en la administración pública, entro otros.

En este tipo de gobierno electrónico, muchos países que lo desarrollan, tienen las siguientes iniciativas:

- ✓ Subvenciones
- ✓ Obligaciones legales
- ✓ Licitaciones
- ✓ Venta en línea
- ✓ Pago de impuestos
- ✓ Acceso a información oportunamente.

**Gobierno Electrónico a Empleado (G2E).** Consiste en aquellas iniciativas que tiene el gobierno en contribuir con el <sup>4</sup> desarrollo profesional de los funcionarios en la administración pública. Realizando capacitaciones para la profesionalización de los empleados, mayor participación e integración de los mismo. Es importante

que los recursos humanos se profesionalicen para enfocarse en trabajar con nuevos modelos de gobierno moderno y digital.

En seguida se detalla algunos ejemplos de iniciativas para lograr un gobierno electrónico a empleado:

- ✓ Formación
- ✓ Boletines
- ✓ Nóminas
- ✓ Agenda
- ✓ Gestion de compromiso
- ✓ Reglamentos internos
- ✓ Promociones

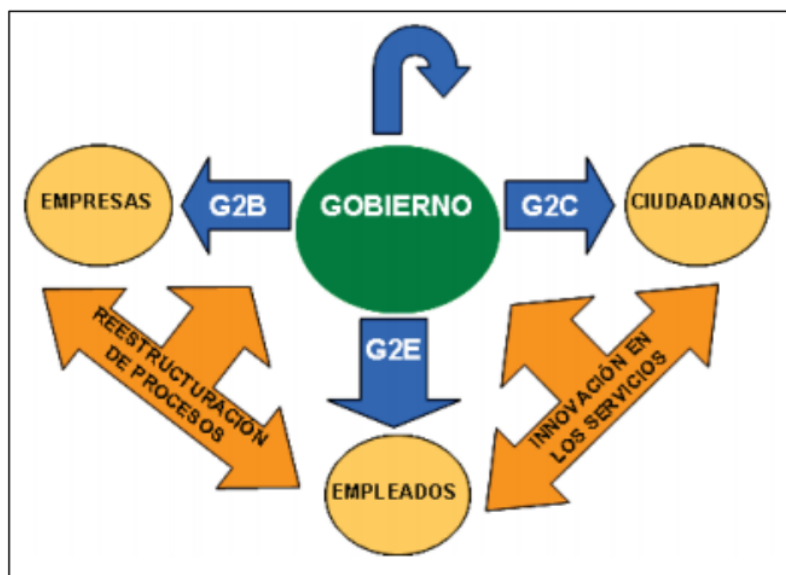
***Gobierno Electrónico a Gobierno (G2G).*** Las iniciativas del gobierno electrónico esta enfocado <sup>10</sup> a generar y facilitar a las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo: SIAF (Sistemas Integrado de Administración Financiero), SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativo), etc.

Asimismo, se muestran algunos ejemplos de iniciativas que tienen algunos países, que se enfocan a lograr un gobierno electrónico:

- ✓ Acceso a servicios de información entre instituciones públicas
- ✓ Provisión de servicios centralizados
- ✓ Compras públicas
- ✓ Licitaciones

Figura 4

*Tipos de Gobierno electrónico (G2G; G2B; G2E y G2C)*



*Nota:* la figura representa los tipos de gobierno, gobierno electrónico, Yrivarren, J. (2011).

### Servicios que ofrece el Gobierno electrónico

De acuerdo a lo que describe Naser, A. y Concha, G. (2011), se tiene los siguientes servicios:

**Transparencia y Rendición de Cuentas.** La cual se muestra a través de los portales públicos, se puede observar los gastos que realizan los funcionarios públicos, las inversiones que realizan las instituciones públicas, quiénes son los proveedores para determinados bienes o servicios, entre otros.

**Servicios en Línea.** Para que la población en general pueda realizar diferentes trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y ahorran tiempo para los ciudadanos y se evitarían las colas o filas.

Participación ciudadana: Con el fin de realizar muchas consultas públicas sobre temas de interés general, se puede elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

**Capacitación y Educación a Distancia.** Muchos organismos públicos y privados utilizan internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios.

#### **Dimensiones.**

**Presencia.** Es la primera etapa que consiste en que el gobierno tiene presencia en internet a través de sus plataformas virtuales como página web. Lo cual posibilita brindar al usuario (ciudadanos o empresas) información básica sobre la institución mas no permite la interacción con los mismos. Muchas veces lo que ponen a disposición es información sobre reglamentos, leyes, documentos y estructuras organizacionales Peres, M. (2003).

**Interacción.** En esta fase es donde inicia las primeras interacción entre el gobierno y los ciudadanos, empresas y el mismo gobierno, a través de medios digitales, ya que se desarrollan nuevos procesos gubernamentales que ayuda a la mejora y simplificación de los mismos, dando oportunidad a la comunicación bilateral entre los ya mencionados Peres, M. (2003).

**Transacción.** Consiste en un nivel más alto de interacción entre gobierno y los ciudadanos o empresas, la cuál ya les permite culminar con sus trámites u operaciones, es decir, es cuando el gobierno permite al usuario realizar trámites y pagos de impuestos a través de internet (tarjetas de crédito o débito), logrando ser mas eficientes y promoviendo la participación ciudadana Peres, M. (2003).

**Transformación.** Consiste en un salto mucho más grande que los anteriores, se refiere a lo cultural, lo cual se llevará acabo gracias a la implementación de la tecnología que ayudará a la integración total entre niveles locales y regionales del

sector público, con el fin de brindar los servicios más personalizados, tal como se realiza en las empresas privadas Peres, M. (2003).

### 2.2.2. Toma de decisiones.

La toma de decisiones en las organizaciones en general, forma parte del proceso de gestión y ello implica una mezcla compleja de conocimientos, experiencia, creatividad y asumir riesgos ya sea individualmente, en grupo o en equipos. Asimismo, la calidad de las decisiones que se toman dentro de la organización puede considerarse como un valor adicional del gestor, llamado también líder y demostrar así su eficacia; estas personas tomadoras de decisiones lo hacen la mayoría de veces en entornos inciertos y de riesgo para que de alguna manera tengan control sobre lo incontrolable y para conseguir una sensación de orden, es un trabajo diario que implica su relación con los objetivos y metas empresariales. Recordemos que la decisión de acuerdo a Lazzati, S. (2013). es “una elección consciente entre las alternativas analizadas, a la que sigue la acción pertinente para poner en práctica la alternativa elegida” (p.89).

Los teóricos de la toma de decisiones la han estudiado desde diferentes perspectivas y por ello existen una serie de conceptos de gran utilidad, es por ello que presentaremos una breve discusión sobre estos planteamientos de la variable toma de decisiones.

#### **Origen y Definición sobre Decisión.**

Rodriguez, M. y Márquez, M. (1998) manifiesta que la palabra “decisión” proviene del latín “decidere”, este término hace referencia a lo preciso, conciso, cisura, circuncisión, etc. Por ende, el autor lo define como “la determinación, resolución que se toma o que se da en una cosa dudosa” (p.15).

Apartir de ello nace la famosa denominación la toma de decisiones, esta acción lo realizan todas las personas, en todo momento, desde empezar el día hasta terminar. En el mundo empresarial es muy importante tomar decisiones asertivas, es por ello, que el gerente o director de una organización debe tener una excelente capacidad para tomar decisiones que favorezcan a lograr el éxito empresarial.

A raíz de esa gran importancia, muchos autores lo definen de distintas maneras pero con un mismo sentido, es así que Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2014) define la toma de decisiones como “el núcleo de la planeación y la selección de un curso de acción entre varias alternativas”(p.129). Jamás se podrá realizar y ejecutar un plan sin antes haber <sup>9</sup> tomado una decisión: esto implica que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento solo existen estudios de planeación y análisis. Muchas veces los gerentes consideran que la toma de decisiones es su tarea fundamental, ya que constantemente deciden qué van hacer, quien, dónde y cuando lo van hacer; además las estrategias que se va utilizar; sin embargo, en el sistema de planeación la toma de decisiones es un paso a cumplir.

Por otro lado, Robbins, S. y Coulter, T. (2010) afirman que “aunque la toma de decisiones generalmente se describe como la elección entre alternativas, esa visión es demasiado simplista. [...] debido a que la toma de decisiones es un proceso” (p.140). Además es necesario reconocer que antes de la planeación, se toma de decisiones, Robbins utiliza como criterio que es un proceso de ocho pasos y se inicia identificando el problema, lo cual no es nada fácil y por ende es importante comparar el estado presente de las cosas con algún parámetro.

Solano, A. (2003) menciona que la toma de decisiones es una “gran responsabilidad de los administradores ya que al tomar cualquier tipo de

decisiones, tiene que hacerlo con análisis de diferentes hechos y opiniones, se trata de la calidad de decisión lo cual involucra: recursos, medios, experiencia, procesos entre otros” (p.45).

Chiavenato, I. (2007) señala que la organización es un “sistema de decisiones en el que cada persona participa consciente y racionalmente, escogiendo y decidiendo entre alternativas más o menos racionales, de acuerdo con su personalidad, sus motivaciones y actitudes. [...], la persona decide en función de su percepción” (p.595). Y por otro lado, la toma de decisiones es el “proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado” Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).

En definitiva, la toma de decisiones es un proceso enteramente humano, envuelto desde complejidades personales y reflejan la forma de ser de la persona; de allí radica la importancia de tener conocimiento sobre este tema para evitar un sinnúmero de dificultades y como manifiesta Kahneman citado por Tisnés, M. y Castro, A. (2019) entender que el pensamiento intuitivo se caracteriza por ser rápido, sin esfuerzo, automático, holístico y cargado afectivamente, se podría entender que se basa en experiencias personales que talvez ya no sean informativas en un entorno cambiante; y el pensamiento deliberado es por el contrario, lento, esforzado, controlado y afectivamente neutro y este tipo de pensamiento podría marcar el camino hacia decisiones más efectivas.

#### **Proceso de la Toma de Decisiones.**

Robbins, S. y Coulter, T. (2010) junto a Chiavenato, I. (2009) consideran que la toma de decisiones es un proceso, como todo proceso tiene etapas, la toma de decisiones consta de ocho pasos o etapas, lo cual se detalla a continuación:



***Etapa 01: Identificar un Problema.*** El problema nace de la <sup>38</sup> discrepancia entre la situación actual y la deseada, en ese momento es importante identificar dicho problema para solucionarlo tomando la decisión correcta.

***Etapa 02: Identificar los Criterios de Decisión.*** Consiste en identificar los posibles aspectos o criterios que son necesarios para la toma de decisiones, es decir, son las pautas que ayudarán a tomar dicha decisión.

***Etapa 03: Asignar Pesos a los Criterios.*** Refiere a asignar un puntaje ponderado según a la importancia de aquellos criterios seleccionados en la etapa anterior, estos puntajes se asignarán de acuerdo a lo que considere la persona que va tomar dicha decisión.

***Etapa 04: Desarrollar las Alternativas.*** <sup>22</sup> En esta etapa se desarrolla un listado de alternativas que posiblemente solucionarían el problema o sería la más viable, esto se realiza sin ningún intento de evaluarlos, sino solo de enumerarlos.

***Etapa 05: Analizar las Alternativas.*** Después de llevar a cabo la etapa anterior, se procederá a evaluar o analizar las posibles alternativas. Esto se llevará a cabo gracias a lo desarrollado en la etapa 1 y 2, a través de la comparación se podrá definir cuáles son las ventajas y desventajas de cada alternativa a elegir. Asimismo, de acuerdo a los puntajes de ponderación se calificará a cada alternativa y el resultado total mayor será la más viable.

***Etapa 06: Seleccionar una Alternativa.*** Después de saber los resultados cuantitativos en la etapa 5, se podrá elegir la alternativa más viable, dicha alternativa debe obtener como resultado final el total mayor entre las demás. Siendo así, la persona que va a tomar la decisión optará por la mencionada alternativa.

**Etapa 07: Implementar la Alternativa.** Consiste en tomar la decisión en base a lo desarrollado en la etapa anterior, donde se debe comunicar a los afectados o involucrados para que se comprometan con ella.

**Etapa 08: Evaluar la Eficacia de la Decisión.** En esta última etapa se procede a comparar o evaluar si el problema se ha solucionado con la decisión tomada en la etapa 7. En esta etapa se responde a una interrogante ¿Se logró solucionar el problema con la alternativa elegida en la etapa 6 y ejecutada en la etapa 7? Si la respuesta es positiva entonces quiere decir que el proceso de toma de decisiones se ha desarrollado con éxito, en caso sea lo contrario quiere decir que existe falencias o errores al momento de cumplir con cada etapa del proceso de la toma de decisiones. Si fuera este último el caso, se recomienda volver a realizar este proceso corrigiendo los errores ya cometidos.

Figura 5

Proceso de toma de decisiones.



*Nota:* la figura representa el proceso de toma de decisiones, administración, Robbins, S. y Coulter, T. (2010).

### **Tipos de Decisiones.**

Los gerentes se encuentran con diferentes tipos de problemas dentro de las organizaciones, pueden ser simples o complejos y tienen que tomar decisiones para atenderlos y en función al tipo de problema que es, se determinará el trato que tendrá o recibirá, tanto Chiavenato, I. (2009) como Robbins, S. y Judge, T. (2013) concuerdan con dos tipos de problemas y dos tipos de decisiones:

***Problema Estructurado y Decisiones Programadas.*** Existen problemas que son sencillos de resolver, son conocidos o repetitivos y la información que se requiere para comprenderlo es fácil, a esto se llama problema estructurado. Por otro lado, este problema estructurado podría ser resuelto a través de un procedimiento establecido, estandarizado o alguna rutina para manejarlo, a esto se llama decisión programada y hace uso de procedimientos, reglas o políticas que se haya establecido previamente.

***Problemas Semiestructurados y Decisiones Semiestructuradas.*** Este tipo de decisiones se caracteriza por tener una parte del problema estructurado pero también existen problemas no estructurados; dentro de una organización este hecho compete a la gerencia táctica dentro del organigrama. Ellos enfrentan problemas que normalmente siempre ocurren, algo que ya se programó pero también enfrentan problemas nuevos, para ello tienen que tomar una decisión inmediata en beneficio de la organización.

<sup>22</sup> ***Problemas no Estructurados y Decisiones no Programadas.*** Cuando se presentan **problemas** nuevos, inusuales y la información es ambigua o incompleta se dice que son problemas no estructurados y el tipo de decisión que debe tomarse son <sup>22</sup> **decisiones no programadas**, éstas son únicas y no recurrentes e involucran **soluciones a la medida**.

Figura 6

*Niveles de toma de decisiones*



*Nota:* la figura representa niveles de toma de decisiones en la organización.

Elaboración propia.

#### **Dimensiones.**

Se ha identificado y seleccionado cuatro dimensiones para la variable toma de decisiones de acuerdo a lo que postula Solano, A. (2003), en la medida que califica a la toma de decisiones como un arte y no una ciencia las cuales no necesariamente serán cruzadas al momento de realizar la parte estadística.

<sup>6</sup> **Información.** Se dice que la información es poder. Un mayor monto de información facilitará la toma de decisiones. Sin embargo, es importante considerar el costo y beneficio de recolectar información. <sup>13</sup> Si la información no puede obtenerse, la decisión entonces deberá basarse en los datos disponibles como información general, aunque con ello aumente la incertidumbre. Muchas veces cuando la necesidad actual es urgente, incluso una decisión deficiente puede ser mejor que ninguna.

<sup>7</sup> Solano, A. (2003) afirma que la toma de decisiones, hoy en día requiere un enfoque analítico estructurado y formal, que permita enfrentar la complejidad por

el gran número de variables involucradas en este proceso; un reto que implica varios obstáculos y donde las herramientas tecnológicas y los sistemas de inteligencia de negocios, así como preparar a personal calificado en las tareas analíticas, juega un rol fundamental en el campo de aumentar el valor de la información.

La complejidad de dicho proceso es ocasionada por aquellos aspectos y factores que están relacionados con la toma de decisiones, esto se refiere al manejo o gestión de la información, para que dicho proceso genere decisiones alineadas con los objetivos estratégicos de la organización, es esencial que los sistemas de información también estén integrados ya que ello puede proporcionar mayor confianza y flexibilidad para enfrentar las distintas barreras que pueden surgir en la toma de decisiones.

**Conocimientos.** Sobre esta dimensión, Solano, A. (2003) manifiesta que ciertas decisiones requieren conocimientos específicos que muchas veces no están al alcance de quienes toman las decisiones, resulta necesario, entonces, buscar consejo en quienes están informados, una alternativa son los servicios de consultoría que cuentan con expertos en el manejo de problemas complejos.

Asimismo, “la gestión del conocimiento está en evolución constante, ello hace que nadie pueda saberlo todo, pero también hay personas que conocen y no aportan nada útil, y esto independientemente de su pertenencia a cualquier organización” (p.55). En consecuencia, es necesario incorporar las posibilidades de la democracia del conocimiento, en la gestión del conocimiento, la tecnología de la información y las comunicaciones.

**Experiencia.** Para Solano, A. (2003) toda persona experimentada tiene una gran ventaja sobre otro que es inexperto cuando se necesita tomar una decisión, lo

<sup>6</sup> cual no confirma que la experiencia sea un requisito primordial para una decisión exitosa. La experiencia es un elemento fundamental, sobre todo cuando se trata de tomar decisiones instantáneas. “La persona experimentada recuerda problemas y situaciones similares y se vale de estos recuerdos para solucionar un problema actual” (p. 47).

Para los diferentes autores que hemos revisado, la experiencia en la toma de decisiones indica que al momento de tomar decisiones hay muchas personas que la realizan de manera racional, es decir, se inicia desde el entendimiento del problema, luego se define para luego buscar alternativas, pero sobre todo se basa en la experiencia. Las organizaciones deben comprender que los nuevos colaboradores pueden estar capacitados en las fases que requiere la labor que realizarán, pero la experiencia es algo que involucra al colaborador y la organización.

<sup>6</sup> **Análisis.** El desarrollo de las capacidades analíticas es un ingrediente más para la toma de decisiones, aunque existen diferentes métodos para analizar problemas que son de mucha trascendencia, pero muchas veces no es posible solucionar los problemas por medio de los métodos analíticos, por lo que se puede y debe recurrir a la intuición.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) para el autor es importante profundizar la comprensión del problema con una capacidad analítica exhaustiva de las causas, cómo ocurre y a quiénes afecta; de manera que “los tomadores de decisiones puedan profundizar la comprensión del problema, elaborar una explicación satisfactoria y fundamentar las causas, con ello establecer una primera cartografía sobre los puntos notables en los que se puede y debe basar la creación de una estrategia de solución” (p. 13).

## 2.3. Marco Conceptual

### 2.3.1. Gobierno Electrónico

<sup>3</sup> Naser, A. y Concha, G. (2011) define al **gobierno electrónico** como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos” (p.26).

Presidencia de Consejo de Ministros, <sup>2</sup> (2017) realiza una definición breve **sobre el gobierno electrónico como** “la disposición de trámites en plataformas electrónicas” (p.22).

#### **Dimensiones.**

**Presencia.** Consiste en que las instituciones gubernamentales utilizan las tecnologías de información y comunicación para entregar información básica al público como su estructura organizacional, leyes, documentos, reglamentos, entre otros Peres, M. (2003).

**Interacción.** Refiere que las instituciones públicas <sup>37</sup> **amplían la capacidad de los servicios** que proveen **a través de** los medios digitales, **de manera que el ciudadano** pueda **acceder a información crítica**, bajar **formatos y** contactar a la institución vía correo electrónico Peres, M. (2003).

**Transacción.** Se entiende en que las instituciones públicas diseñan aplicativos de autoservicio donde los ciudadanos realizan trámites completos en línea, en esta fase se da un salto tecnológico mas no se genera implicancias en las estructuras organizacionales o funcionales de las organizaciones Peres, M. (2003).

**Transformación.** Corresponde al salto cultural y <sup>26</sup> **genera un mayor reto para su implementación porque** los servicios que se prestan deben ser redefinidos y se

debe crear una integración total entre diferentes agencias público y privados y entre ciudadanos permitiendo cada vez servicios más personalizados, sobre todo se debe romper el paradigma del cambio organizacional Peres, M. (2003).

### <sup>1</sup> 2.3.2. *Toma de decisiones.*

La toma de decisiones es el “proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado” Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).

#### **Dimensiones.**

**Información.** Chiavenato, I. (2009) define a la información como “un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones” (p.96).

**Conocimientos.** Los conocimientos son un conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular o disciplina (contabilidad financiera, impuestos, cálculos matemáticos, etc.), las cuales sirven para resolver un determinado conjunto de problemas.

**Experiencia.** Solano, A. (2003) señala que la experiencia “es el método para establecer conocimientos, la cual es válida en la medida en que sea confirmable y, por eso mismo para la ciencia la dignidad de la experiencia radica en su reproducibilidad” (p.20).

**Análisis.** Es la capacidad que tiene la persona que consiste en descomponer el todo en sus partes, para entender y comprender cada una de ellas, y llegar a una conclusión general.



## Capítulo III

### Hipótesis

#### <sup>2</sup> 3.1. Hipótesis General

La **relación** existente **entre gobierno electrónico y** toma de decisiones **en la** **Municipalidad** Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.

#### 3.2. Hipótesis Específicos

- ✓ <sup>3</sup> Existe **relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la** toma de decisiones **en la Municipalidad** Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ <sup>3</sup> Existe **relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la** toma de decisiones **en la Municipalidad** Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ <sup>3</sup> Existe **relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la** toma de decisiones **en la Municipalidad** Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.
- ✓ <sup>2</sup> Existe **relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la** toma de decisiones **en la Municipalidad** Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

### 3.3. Variables

Tabla 1  
Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Independiente: Gobierno electrónico</b>	<p>3 Naser, A. y Concha, G. (2011) define al <b>gobierno electrónico</b> como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos” (p.26).</p>	<p><b>Gobierno electrónico</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: presencia interacción, transacción y transformación, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre <b>gobierno electrónico</b> y la toma de decisiones.</p>	<p><b>Presencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul> <p><b>Interacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación por correo electrónico.</li> <li>• Envío de formularios</li> <li>• Acceso a participar en foros.</li> <li>• Consultas en línea (chat de plataforma)</li> </ul> <p><b>Transacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>• Consultas del estado de trámite.</li> <li>• Reclamos y sugerencias</li> </ul>	<p>2 Ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi Siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>	
<b>Variable Dependiente: Toma de decisiones</b>	<p>9 La toma de decisiones es el “proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado” Tisnés, M. y Castro, A., (2019, p.65).</p>	<p><b>Toma de decisiones</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: información, conocimiento, experiencia y análisis, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre <b>gobierno electrónico</b> y la toma de decisiones.</p>	<p><b>Transformación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul> <p><b>Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> </ul> <p><b>Conocimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento tácito.</li> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> </ul> <p><b>Experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento intuitivo</li> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar patias.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> </ul> <p><b>Análisis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar el fenómeno</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones.</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi Siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>	

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Método de Investigación

La presente investigación se desarrolló utilizando como método principal el <sup>1</sup> método científico, porque este método es considerado como el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas establecidas, que nos permitan alcanzar el resultado propuesto. Asimismo, en cada capítulo de la investigación se tomará en cuenta para obtener nuevos conocimientos.

<sup>3</sup> A esto Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014) mencionan “que una buena investigación es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, esto ayuda a clasificar las relaciones de las variables que afectan al fenómeno en estudio, asimismo, plantea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p.101).

Entre los métodos específicos se consideró los siguientes:

##### **Método descriptivo.**

“Consiste en describir un hecho fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos” (Valderrama, 2013, p.81). En el desarrollo de

la presente investigación, se hizo <sup>1</sup> uso de este método para explicar y elaborar la descripción de la realidad problemática, desarrollar los antecedentes y el marco teórico; así como definir la metodología empleada en la investigación.

#### **Método Estadístico.**

“Este método trabaja a partir de datos numéricos y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (Valderrama, 2015, p. 98). En el desarrollo de la presente investigación <sup>1</sup> se utilizó cuatro momentos:

- ✓ En la recolección de datos.
- ✓ En la tabulación y agrupación de datos donde ordenaremos, clasificaremos y tabularemos los datos.
- ✓ En la <sup>1</sup> medición de los datos, donde finalmente realizaremos la inferencia estadística para explicar el resultado de la investigación.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

“El interés de la investigación básica, pura, teórica o dogmática, es incrementar los conocimientos científicos, mas no aplicarlos para la resolución de problemas” (Valderrama, 2013, p.102); en ese sentido, esta investigación será de tipo básica, porque no tiene fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar los conocimientos a partir de las conclusiones obtenidas por esta investigación; así como servir como base para futuras investigaciones.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

Por el contexto presentado, esta investigación se enmarcó en el nivel descriptivo correlacional, como describe Arias, F. (2012), este nivel de investigación busca demostrar el grado de relación o <sup>4</sup> asociación que existe entre gobierno electrónico y la toma de decisiones, para ello se debe medir, luego cuantificar, analizar y establecer la relación.

Asimismo, Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014) manifiesta que “los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables” (p. 93).

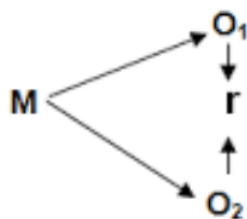
#### 4.4. Diseño de Investigación

En cuanto al diseño fue una investigación no experimental, transeccional correlacional.

Una investigación no experimental es un “estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M., 2014, p. 152). Este es el caso de las variables en estudio porque ninguna de ellas será manipulada, sólo levantaremos información respecto a cómo se comportan en ese momento y en su contexto natural.

Será transversal – correlacional. Transversal o transeccional porque los datos fueron recolectados en un solo momento, de manera que podamos describir a las variables y analizar su interrelación en un momento dado. Fue correlacional porque las variables fueron descritas únicamente en términos correlacionales

El esquema de un diseño correlacional es:



Dónde:

M: Muestra

O1: Gobierno electrónico

O2: Toma de decisiones

#### **4.5. Población y Muestra**

##### **4.5.1. Población**

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M., (2014) menciona que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). En relación a esta definición la presente investigación tuvo como población a todo el personal Directivo y/o responsables de las oficinas y unidades jerárquicas que toman decisiones, asimismo, incluye a la máxima autoridad de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Pasco (alcalde), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Composición de la población objeto de estudio.*

<b>Descripción</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Alcalde	1
Responsables de las Subgerencias	15
Responsables de unidades	29
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

*Nota:* la tabla muestra la conformación de la población de estudio. Datos proporcionados por la Municipalidad.

##### **4.5.2. Muestra**

La muestra “es un subgrupo de la población, es decir es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población” (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M., 2014, p. 175),

Sin embargo, cuando la población es pequeña, es recomendable utilizar la muestra censal, ya que consiste en utilizar el 100% de la población como muestra de estudio. Por tanto, la muestra estuvo conformado por el total de la población,

cuarenta y cinco (45) sujetos de estudio (personal Directivo y/o responsables de las oficinas y unidades jerárquicas que toman decisiones), asimismo, incluye a la máxima autoridad de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Pasco (alcalde).

### <sup>3</sup> 4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La utilización de las técnicas de recolección de datos fue con la encuesta, siendo un medio una técnica destinada a obtener datos de varias personas, siendo información interesante para los investigadores.

Asimismo, <sup>10</sup> se utilizó la observación como técnica de recolección de datos, lo cual <sup>1</sup> consiste en “visualizar o captar mediante la vista cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, F., 2012, p.69)

#### <sup>1</sup> 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (papel y digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, F., 2012, p.68).

De acuerdo a la definición anterior, se tuvo previsto utilizar los siguientes instrumentos:

- ✓ Cuestionario estructurado

Tanto el cuestionario de la primera y la segunda variable, estuvo conformado por 16 y 14 ítems respectivamente. En el caso de la primera variable, <sup>2</sup> a través de sus cuatro dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación, se formuló dieciséis (16) indicadores que posteriormente se convirtió en dieciséis enunciados o ítems, asimismo,

se planteó cinco alternativas de respuesta de tipo ordinal (escala de Likert) como se detalla a continuación:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Asimismo, para la segunda variable, a través de sus cuatro dimensiones información, conocimiento, experiencia y análisis, se formuló catorce (14) indicadores que en adelante se convirtió en enunciados o ítems que conformó el cuestionario, así como también, se planteó cinco alternativas de respuesta de tipo ordinal (escala de Likert) como se muestra a continuación:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

#### 4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Esta es una etapa muy importante en las investigaciones, por ello es necesario realizarlo con formalidad, cuidado y honestidad. Para el desarrollo de esta investigación se solicitó a los participantes de este estudio que rellenen la encuesta en línea y algunas tendrán que llevarse a cabo de forma virtual. Esta planificación dependió de cómo se presenta la coyuntura.



En cuanto a las técnicas de procesamiento y análisis de datos que se recauden, se procesaron de manera estadística con la utilización de la <sup>3</sup> hoja de cálculo Excel y el SPSS v. 26, los resultados se presentarán con tablas, gráficos para ser interpretados y llegar a los resultados esperados.

#### <sup>3</sup> 4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Para la investigación se ha solicitado el permiso a la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, para aplicar el instrumento que ayudó para llegar a resultados esperados. Asimismo, la investigación se adhiere a las normas básicas de conducta científica en todo el proceso que requiera la investigación, manteniendo un buen registro de todas las actividades de investigación, hasta presentar el informe con datos verdaderos y objetivos, respetando la propiedad intelectual, la privacidad y confiabilidad.

## Capítulo V

### Resultados

El presente apartado Resultados, se logró concretar a partir del acopio de datos, realizado a través de las encuestas, organizado y clasificado en el programa Excel y procesado en el SPSS V26. Que, mediante la estadística descriptiva, se presentarán los resultados en tablas y figuras, de cada variable y sus dimensiones correspondiente. V1: Gobierno electrónico (presencia, interacción, transacción y transformación), V2: Toma de decisiones (información, conocimiento, experiencia y análisis).

Posterior a ello, se procederá a realizar el contraste de las hipótesis (general y específicas) planteadas anteriormente. <sup>10</sup> Mediante la estadística inferencial se logró contrastar las hipótesis; con la utilización del estadígrafo <sup>2</sup> Rho de Spearman se alcanzó medir el grado de relación que existe entre las variables (Variable 1 y Variable 2) y dimensiones (dimensión 1 y Variable 2, dimensión 2 y Variable 2, dimensión 3 y Variable 2, dimensión 4 y Variable 2).

#### 5.1. Descripción de Resultados

##### <sup>1</sup> 5.1.1. Resultados de la Variable Gobierno Electrónico

A continuación, se procede a describir los resultados obtenidos de la Variable Independiente Gobierno electrónico y sus dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación.

Tabla 3

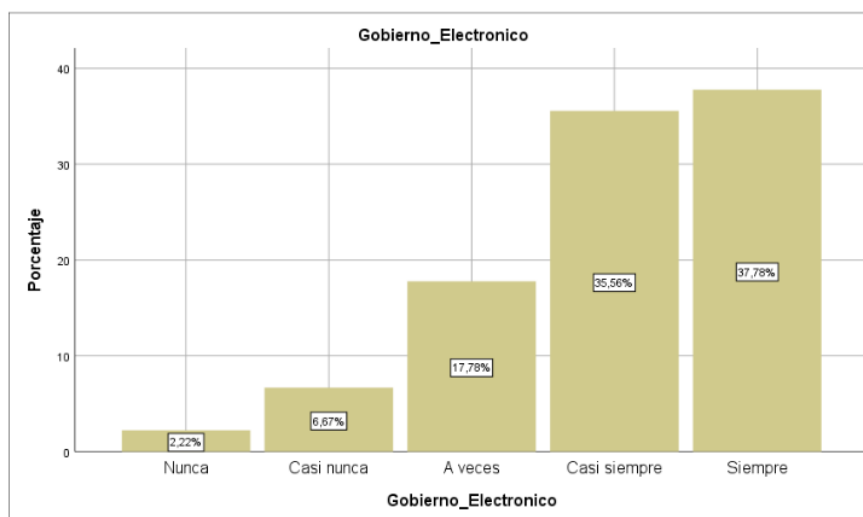
Valor porcentual de la variable Gobierno Electrónico

		Gobierno Electrónico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	3	6,7	6,7	8,9
	A veces	8	17,8	17,8	26,7
	Casi siempre	16	35,6	35,6	62,2
	Siempre	17	37,8	37,8	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 7

Valor porcentual de la variable Gobierno Electrónico



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 3.

### Interpretación.

Para describir los resultados de la primera variable Gobierno Electrónico, se tomará en consideración la tabla 3 y figura 7, en lo que se deduce lo siguiente:

De un total de 45 sujetos de estudio, solo el 2.2% (1) manifiesta que la entidad nunca promueve un gobierno electrónico eficaz orientado al usuario (ciudadano), mientras que el 6.7% (3) de los mismos señalan que casi nunca, por otro lado, el 17.8% (8) considera <sup>1</sup> que a veces lo hacen, asimismo, el 35.6% (16) afirma que casi siempre lo realizan y por último el 37.8% (17) sostiene que siempre lo hacen. Con todo lo descrito anteriormente <sup>1</sup> se afirma que, la mayoría del personal directivo y jefe de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que casi siempre y siempre la entidad promueve un <sup>4</sup> gobierno electrónico, mediante la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Tabla 4

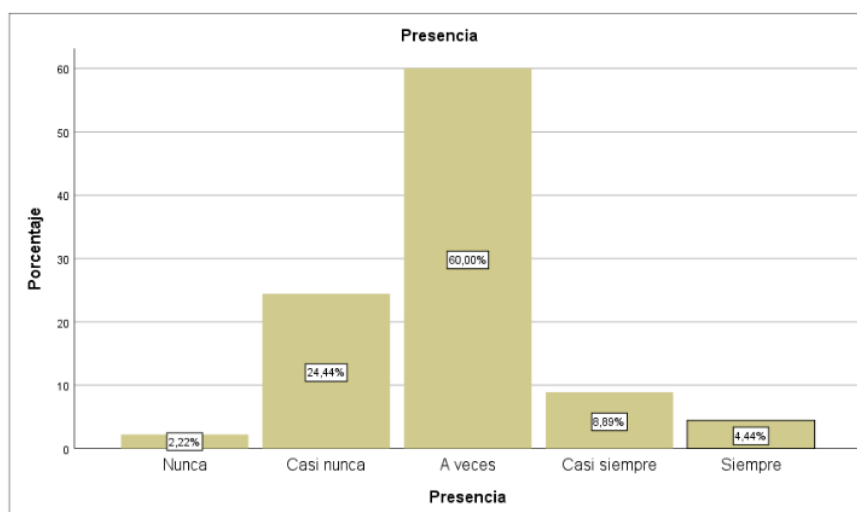
*Valor porcentual de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico*

		<b>Presencia</b>		Porcentaje	Porcentaje
		<sup>18</sup> Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	11	24,4	24,4	26,7
	A veces	27	60,0	60,0	86,7
	Casi siempre	4	8,9	8,9	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0 <sup>2</sup>	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 8

Valor porcentual de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 4.

### Interpretación.

Para describir los resultados de la primera dimensión presencia del Gobierno electrónico, se tomará en consideración la tabla 4 y figura 8, donde se aprecia lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades) encuestados, solo el 2.2% (1) señalan que la entidad no muestra presencia en los medios digitales u otras herramientas tecnológicas que promuevan en gobierno electrónico, mientras que el 24.4% (11) de los mismos señalan que casi nunca lo realizan, sin embargo, el 60.0% (27) considera que a veces lo hacen, asimismo, el 8.9% (4) afirma que casi siempre suelen hacerlo y por último el 4.4% (2) sostienen que siempre lo hacen. Con todo lo mencionado anteriormente se deduce que, la mayoría del personal directivo y jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel

Alcides Carrión, consideran que a veces existe presencia de la entidad en los medios digitales u otras herramientas tecnológicas que promueve un gobierno electrónico.

Tabla 5

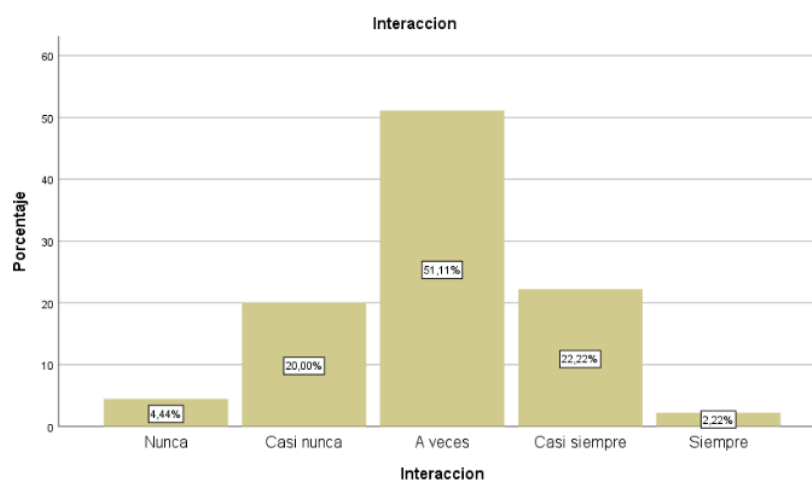
Valor porcentual de la Dimensión Interacción del Gobierno Electrónico

		Interacción		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	9	20,0	20,0	24,4
	A veces	23	51,1	51,1	75,6
	Casi siempre	10	22,2	22,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 9

Valor porcentual de la Dimensión Interacción del Gobierno Electrónico



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 5.

### Interpretación.

Para describir los resultados de la segunda dimensión interacción del Gobierno electrónico, se tomará en consideración la tabla 5 y figura 9, donde refleja lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades) encuestados, solo el 2.0% (2) consideran que la entidad no promueve interacción por medios digitales con los usuarios (ciudadano), mientras que el 20.0% (9) de los mismos manifiestan que casi nunca lo realizan, sin embargo, el 51.1% (23) sostienen que a veces lo hacen, asimismo, el 22.2% (10) afirma que casi siempre suelen hacerlo y por último el 2.2% (1) señalan que siempre lo hacen. Con todo lo indicado anteriormente se deduce que, la mayoría del personal directivo y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que a veces la entidad promueve interacción por medios digitales con los usuarios (ciudadano), ya sea mediante correo electrónico, chat personalizado, foros en línea, etc.

Tabla 6

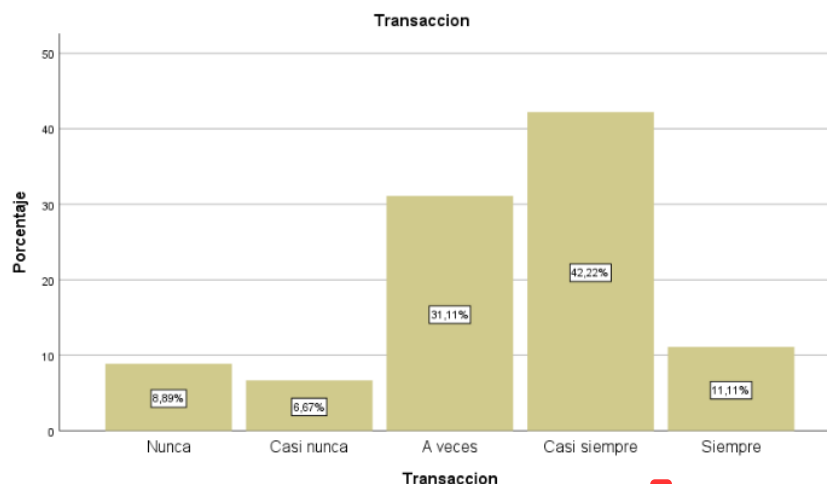
Valor porcentual de la Dimensión Transacción del Gobierno Electrónico

		Transacción		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	3	6,7	6,7	15,6
	A veces	14	31,1	31,1	46,7
	Casi siempre	19	42,2	42,2	88,9
	Siempre	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 10

Valor porcentual de la Dimensión <sup>2</sup> Transacción del Gobierno Electrónico



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 6. <sup>1</sup>

### Interpretación.

De acuerdo a la tabla 6 y figura 10, se procederá a describir los resultados de la tercera dimensión transacción del Gobierno electrónico, donde refleja lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades) encuestados, solo el 8.9% (4) señalan que la entidad no promueve la transacción por medios digitales que los usuarios (ciudadano) necesitan realizar, mientras que el 6.7% (3) de los mismos manifiestan que casi nunca lo realizan, sin embargo, el 31.1% (14) sostienen que a veces lo hacen, asimismo, el 42.2% (19) afirma que casi siempre suelen hacerlo y por último el 11.1% (5) señalan que siempre lo hacen. Por todo lo mencionado en líneas anteriores se deduce que, la mayoría del personal directivo y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que casi siempre la entidad promueve realizar transacciones por medios



digitales que los usuarios (ciudadano) necesitan, dicha transacciones se refiere a medios de pago virtual, trámites en línea, etc.

Tabla 7

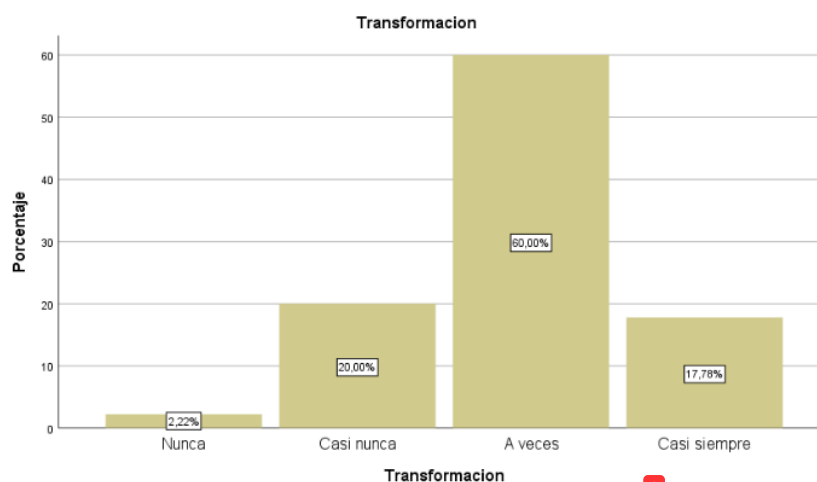
Valor porcentual de la Dimensión *Transformación del Gobierno Electrónico*

		Transformación		18	
				Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	9	20,0	20,0	22,2
	A veces	27	60,0	60,0	82,2
	Casi siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 11

Valor porcentual de la Dimensión *Transformación del Gobierno Electrónico*



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la [tabla 7](#).

**Interpretación.**

En relación a la tabla 7 y figura 11, se provendrá a describir los resultados de la cuarta dimensión transformación del Gobierno electrónico, donde refleja lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades) encuestados, solo el 2.2% (1) manifiestan que la entidad no promueve la transformación para un gobierno electrónico eficaz, mientras que el 20.0% (9) de los mismos señalan que casi nunca lo realizan, sin embargo, el 60.0% (27) sostienen que a veces lo hacen, y, por último, el 17.8% (8) afirma que casi siempre suelen hacerlo. Por todo lo descrito en líneas anteriores, se deduce que, la mayoría del personal directivo y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que a veces la entidad promueve la transformación para un gobierno electrónico eficaz, dicha acción se refleja en las atenciones personalizadas que brinda a los usuarios (ciudadanos), atención de reclamos y sugerencias, etc.

**1**  
**5.1.2. Resultados de la Variable Toma de decisiones.**

En seguida, se describe los resultados obtenidos de la variable dependiente Toma de decisiones, así como de sus tres dimensiones información, conocimiento, experiencia y análisis.

Tabla 8

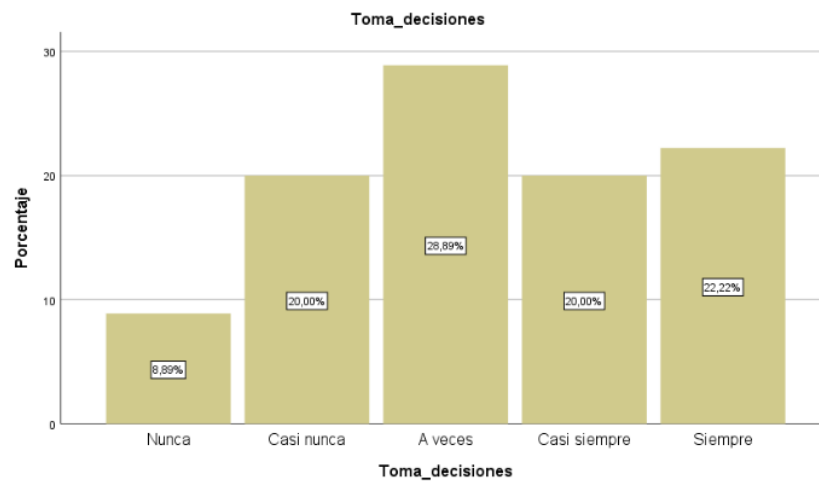
Valor porcentual de la variable Toma de decisiones

		<b>Toma de decisiones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	9	20,0	20,0	28,9
	A veces	13	28,9	28,9	57,8
	Casi siempre	9	20,0	20,0	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
Total		45	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 12

Valor porcentual de la variable Toma de decisiones



*Nota:* Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 8.

### Interpretación.

Respecto a la tabla 8 y figura 12, se procederá a describir los resultados de la segunda variable de estudio Toma de decisiones, donde se muestra lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades tomadores de decisión) encuestados, solo el 8.9% (4) señalan que la entidad no se esfuerza en suministrar herramientas y capacitaciones necesarias para una buena toma de decisiones, mientras que el 20.0% (9) de los mismos señalan que casi nunca lo hacen, asimismo, el 28.9% (13) sostienen que a veces suelen hacerlo, así como, el 20.0% (9) indican que casi siempre lo realizan, y, por último, el 22.2% (10) afirman que siempre la entidad está a la expectativa de ello. Por tanto, por todo lo mencionado en líneas anteriores, se deduce que, casi la mitad del personal directivo y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que a veces y casi siempre la entidad se esfuerza en suministrar herramientas y capacitaciones necesarias para la buena toma de decisiones.

Tabla 9

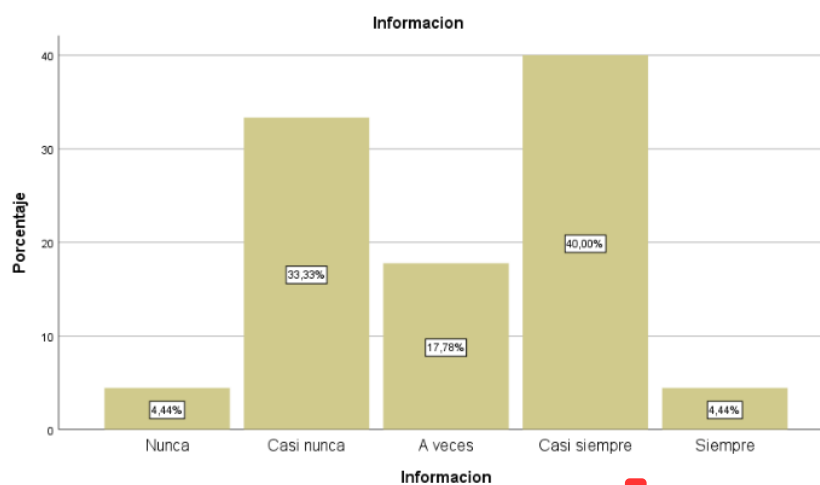
*Valor porcentual de la dimensión Información*

		Información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	15	33,3	33,3	37,8
	A veces	8	17,8	17,8	55,6
	Casi siempre	18	40,0	40,0	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
Total		45	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 13

Valor porcentual de la dimensión Información



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 9.

### Interpretación.

En relación a la tabla 9 y figura 13, se procederá a describir los resultados de la primera dimensión Información, donde se aprecia lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades tomadores de decisión) encuestados, solo el 4.4% (2) manifiestan que la entidad no se esmera en suministrar <sup>32</sup> información necesaria para una buena toma de decisiones, mientras que el 33.3% (15) de los mismos indican que casi nunca lo hacen, asimismo, el 17.8% (8) sostienen que a veces suelen hacerlo, sin embargo, el 40.0% (18) señalan que casi siempre lo realizan, y, por último, tan solo el 4.4% (2) afirman que siempre la entidad se esfuerza en hacerlo. Por tanto, por todo lo descrito en líneas anteriores, se deduce que, la mayoría del personal directivo y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que a veces y casi siempre la entidad se esmera en suministrar información necesaria, mediante sistemas administrativos u otros medios digitales, para una buena toma decisiones.

Tabla 10

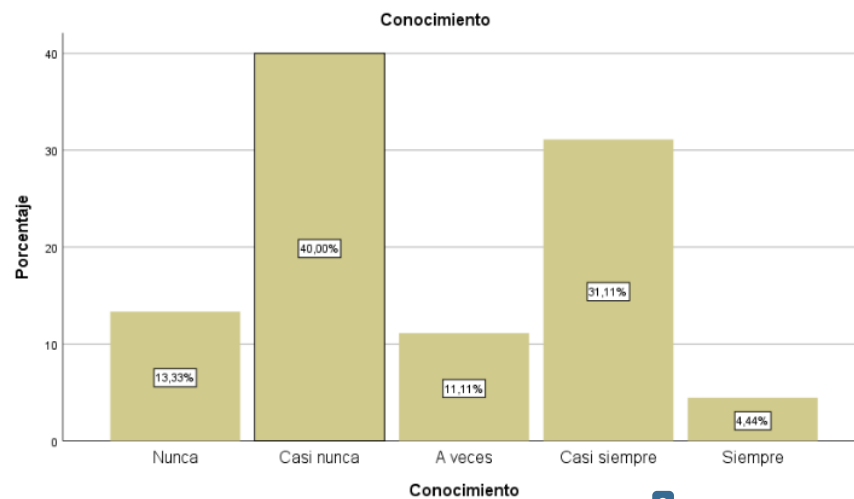
Valor porcentual de <sup>1</sup> la dimensión Conocimiento

		Conocimiento			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Nunca	6	13,3	13,3
	Casi nunca	18	40,0	40,0	53,3
	A veces	5	11,1	11,1	64,4
	Casi siempre	14	31,1	31,1	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 14

Valor porcentual de la dimensión Conocimiento



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la <sup>8</sup> tabla 10.

### Interpretación.

Según la tabla 10 y figura 14, se procederá a describir los resultados de la segunda dimensión Conocimiento, donde se considera lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades tomadores de decisión) encuestados, el 13.3% (6) señalan que el conocimiento nunca fue importante para una buena toma de decisiones, mientras que el 40.0% (18) de los mismos indican que casi nunca lo es, asimismo, el 11.1% (5) sostienen que a veces suele serlo, sin embargo, el 31.1% (14) considera que casi siempre, y, por último, tan solo el 4.4% (2) afirman que siempre es importante. Por lo tanto, con todo lo descrito anteriormente, se deduce que, más de la cuarta parte de los directivos y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que casi siempre el conocimiento ya sea tácito, explícito o intuitivo es fundamental para una buena toma de decisiones.

Tabla 11

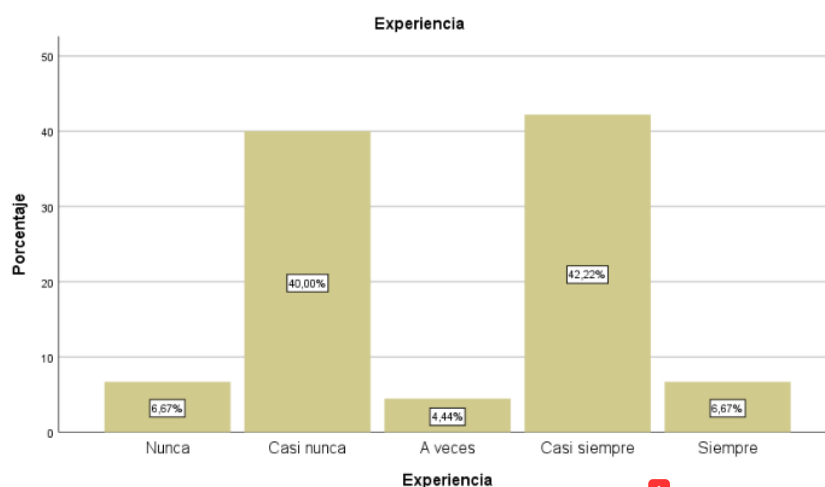
Valor porcentual de la dimensión Experiencia

		Experiencia		Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Nunca	3	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	18	40,0	40,0	46,7
	A veces	2	4,4	4,4	51,1
	Casi siempre	19	42,2	42,2	93,3
	Siempre	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 15

Valor porcentual de la dimensión Experiencia



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 11.

### Interpretación.

De acuerdo a la tabla 11 y figura 15, se procederá a describir los resultados de la tercera dimensión Experiencia, donde se aprecia lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades tomadores de decisión) encuestados, solo el 6.7% (3) manifiestan que las experiencias laborales adquiridas nunca fue relevante para tomar decisiones asertivas, mientras que el 40.0% (18) de los mismos señalan que casi nunca lo es, sin embargo, el 4.4% (2) sostienen que a veces suele serlo, por otro lado, el 42.2% (19) considera que casi siempre, y, por último, tan solo el 6.7% (3) afirman que siempre es importante. Por lo tanto, con todo lo mencionado anteriormente, se deduce que, casi la mitad de los directivos y/o jefes de Unidades de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que casi siempre las experiencias laborales adquiridas son relevantes para una buena toma de decisiones, ya que ayuda a anticipar situaciones difíciles, facilidad en identificar pautas para enfrentar, etc.



Tabla 12

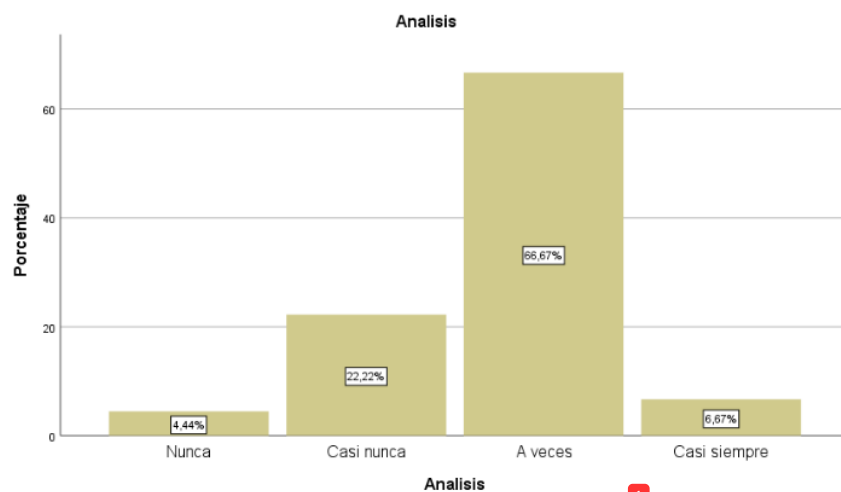
Valor porcentual de la dimensión Análisis

		<b>Análisis</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	10	22,2	22,2	26,7
	A veces	30	66,7	66,7	93,3
	Casi siempre	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Resultados arrojados por el programa SPSS V26.

Figura 16

Valor porcentual de la dimensión Análisis



Nota: Representación gráfica de los resultados mostrados en la tabla 12.

### Interpretación.

En relación a la tabla 12 y figura 16, se procederá a describir los resultados de la cuarta dimensión Análisis, donde se considera lo siguiente:

Del total de 45 trabajadores (directivos y jefes de unidades tomadores de decisión) encuestados, solo el 4.4% (2) ostentan que el análisis nunca fue fundamental para tomar decisiones asertivas, mientras que el 22.2% (10) de estos señalan que casi nunca lo fue, sin embargo, el 66.7% (30) sostienen que a veces suele serlo, y, por último, tan solo el 6.7% (3) manifiestan que casi siempre es importante. Por lo tanto, con todo lo mencionado en líneas anteriores, se deduce que, la mayoría de los directivos y/o jefes de Unidades <sup>8</sup> de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, consideran que a veces el análisis es importante para una buena toma de decisiones; dicho análisis comprende la observación del fenómeno, indagación de variables, evaluación de opciones y la comparación de resultados.

## 5.2. Contraste de Hipótesis

Para el contraste de las Hipótesis, tanto general y específicas, se utilizó <sup>1</sup> la estadística inferencial, a través del estadígrafo Rho de Spearman, la cual nos permitió comprobar las hipótesis. Por tanto, en seguida se presenta el <sup>1</sup> baremo de interpretación del coeficiente de correlación a utilizar.

Tabla 13

*Baremo de interpretación bajo el coeficiente de correlación rho de Spearman*

Valor	Significado
+/- 1.00	<sup>1</sup> Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

*Nota:* la tabla muestra la interpretación de acuerdo al rango de valores del coeficiente rho de Spearman.

### <sup>1</sup> 5.2.1. *Contraste de la Hipótesis General*

#### **Objetivo General.**

Identificar la <sup>29</sup> relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

#### **Hipótesis General.**

Ha: La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.

<sup>2</sup> Ho: La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, no es significativa.

A continuación, se presenta la tabla 14, donde establece los valores de correlación bajo el coeficiente rho de Spearman, la cual fue arrojado por el programa SPSS V26.

Tabla 14

<sup>2</sup> Nivel de correlación entre Gobierno electrónico y toma de decisiones

<b>Correlaciones</b>				
			Gobierno Electrónico	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	<sup>1</sup> Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

<sup>1</sup> \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

<sup>1</sup> Nota: Elaboración propia en base a los resultados arrojados por el programa SPSS V26.

### **Interpretación.**

Según la tabla 14 se puede apreciar que, el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman arrojado fue  $r_s = 0.560$ , y el nivel de significancia bilateral ( $p = 0,000 < p = 0.05$ ) siendo esta última inferior al 0.05, por tanto, se afirma que, de acuerdo a la regla de decisión sobre nivel de significancia, el coeficiente hallado es significativo. Por consiguiente, la relación antes mencionada es positiva fuerte, de acuerdo al baremo de interpretación que se muestra en la tabla 13.

Con todo lo mencionado en líneas anteriores, se procedió a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la alterna ( $H_a$ ), siendo así, se afirma que la relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa. Lo cual significa que, si el gobierno electrónico es implementado y desarrollado de una manera adecuada en la entidad, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será cada vez mejor.

### **5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas**

#### **Primera Hipótesis Específica.**

##### **Objetivo Específico 1.**

Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

##### **Hipótesis Específica 1.**

Ha: Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup> Ho: No existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

En seguida se presenta la tabla 15, donde establece los valores de correlación entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones, bajo el coeficiente rho de Spearman, la cual fue arrojado por el programa SPSS V26.

Tabla 15

Nivel de correlación entre Gobierno electrónico y toma de decisiones <sup>11</sup>

		Correlaciones		
			Presencia	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Presencia	<sup>2</sup> Coeficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	45	45
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,396**	1,000
Sig. (bilateral)		,007	.	
N		45	45	

<sup>1</sup> \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia en base a los resultados arrojados por el programa SPSS V26.

### <sup>1</sup> Interpretación.

De acuerdo a la tabla 15 se puede apreciar que, el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman arrojado fue  $r_s=0.396$ , y el nivel de significancia bilateral ( $p=0,007 < p=0.05$ ) siendo esta última inferior al 0.05, por tanto, se afirma que, de acuerdo a la regla de decisión sobre nivel de significancia, el coeficiente hallado es significativo. Por consiguiente, según al baremo de <sup>15</sup>

interpretación que se muestra en la tabla 13, la relación antes mencionada es positiva moderada.

<sup>1</sup> Con todo lo mencionado en líneas anteriores, se procedió a rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la alterna (Ha), siendo así, se afirma que existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. Lo cual significa que, si la entidad muestra presencia del gobierno electrónico, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será cada más certeras.

<sup>1</sup> **Segunda Hipótesis Específica.**

**Objetivo Específico 2.**

Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup> **Hipótesis Específica 2.**

Ha: Existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup> Ho: No existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

En seguida se presenta la tabla 16, donde establece los valores de <sup>2</sup> correlación entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones, bajo el <sup>2</sup> coeficiente rho de Spearman, la cual fue arrojado por el programa SPSS V26.

Tabla 16

Correlación entre interacción del Gobierno electrónico y toma de decisiones.

		Correlaciones		
			Interacción	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,349*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	45	45
Toma de decisiones	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,349*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	45	45

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia en base a los resultados arrojados por el programa SPSS V26.

### Interpretación.

Respecto a la tabla 16 se puede apreciar que, el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman arrojado fue  $r_s=0.349$ , y el nivel de significancia bilateral ( $p= 0,019 < p= 0.05$ ) siendo esta última inferior al 0.05, por tanto, se afirma que, de acuerdo a la regla de decisión sobre nivel de significancia, el coeficiente hallado es significativo. Por consiguiente, según al baremo de interpretación que se muestra en la tabla 13, la relación antes mencionada es positiva moderada.

Con todo lo mencionado anteriormente, se procedió a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la alterna ( $H_a$ ), siendo así, se afirma que existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. Lo cual

significa que, en cierta medida si la entidad se preocupa por mejorar sus procesos de interacción para un gobierno electrónico, entonces <sup>14</sup> la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades estará más orientada en beneficio del ciudadano.

<sup>1</sup>  
**Tercera Hipótesis Específica.**

**Objetivo Específico 3.**

Establecer la relación que existe entre transacción <sup>8</sup> del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup>  
**Hipótesis Específica 3.**

Ha: Existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup>  
Ho: No existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

En seguida se presenta la tabla 17, donde muestra los valores de <sup>2</sup> correlación entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones, bajo el <sup>2</sup> coeficiente rho de Spearman, la cual fue arrojado por el programa SPSS V26.



Tabla 17

Correlación entre transacción del Gobierno electrónico y toma de decisiones

		Correlaciones		
			Transacción	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	45	45
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

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

Nota: Elaboración propia en base a los resultados arrojados por el programa SPSS

V26.

### Interpretación.

En relación a la tabla 17 se puede apreciar que, el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman arrojado fue  $r_s=0.455$ , y el nivel de significancia bilateral ( $p= 0,002 < p= 0.05$ ) siendo esta última inferior al 0.05, por tanto, se afirma que, según la regla de decisión sobre nivel de significancia, el coeficiente hallado es significativo. Por consiguiente, de acuerdo al baremo de interpretación que se muestra en la tabla 13, la relación antes mencionada es positiva fuerte.

Con todo lo mencionado anteriormente, se procedió a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la alterna o de investigación ( $H_a$ ), siendo así, se afirma que existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. Lo cual significa que, si la entidad se esfuerza por mejorar sus procesos de

transacción en un gobierno electrónico, entonces la <sup>2</sup> toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades estará orientado <sup>5</sup> a la satisfacción de nuevas necesidades de los ciudadanos.

#### Cuarta Hipótesis Específica.

##### Objetivo Específico 4.

<sup>2</sup> Establecer la relación que existe entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

##### <sup>2</sup> Hipótesis Específica 4.

Ha: Existe relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

<sup>2</sup> Ho: No existe relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

Tabla 18

<sup>2</sup> *Correlación entre transformación del Gobierno electrónico y <sup>9</sup> toma de decisiones*

Correlaciones				
		Transformación		Toma de decisiones
Rho de Spearman	Transformación	Coefficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	45	45
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	45	45

<sup>1</sup> \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia en base a los resultados arrojados por el programa SPSS V26.

### **1 Interpretación.**

De acuerdo a la tabla 18 se puede apreciar que, el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman arrojado fue  $r_s = 0.413$ , y el nivel de significancia bilateral ( $p = 0.005 < p = 0.05$ ) siendo esta última inferior al 0.05, se afirma que, según a la regla de decisión sobre nivel de significancia, el coeficiente hallado es significativo. Por ello, de acuerdo al baremo de interpretación que se muestra en la tabla 13, la relación antes mencionada es positiva fuerte.

Con todo lo mencionado en líneas anteriores, se procedió a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la alterna o de investigación ( $H_a$ ), siendo así, se afirma que existe relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. Lo cual significa que, si la entidad se esfuerza para lograr una transformación en el marco del gobierno electrónico, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será efectiva, orientada al beneficio tanto para los ciudadanos y servidores públicos en general.

## **1 Análisis y Discusión de Resultados**

Para empezar **con** el análisis **y** discusión **de** resultados, es importante tener presente **el** **objetivo** general de la presente **investigación**, la cual **fue** identificar **la relación** existente entre **gobierno electrónico** y la **toma de** decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

En primer lugar, cabe señalar que la **investigación** estuvo condicionada **por** la **disponibilidad y apertura de información** respecto a la unidad de análisis. Aun así, se logró realizar la prueba piloto a los dos **instrumentos de investigación**; obteniéndose **un grado de confiabilidad alto** de acuerdo al coeficiente del Alfa de Cronbach, dando un valor de 0.780 **para el instrumento de la primera variable** (gobierno electrónico) y 0.791 **para la segunda variable** (toma de decisiones), por lo que se dio pase a la aplicación en la muestra determinada; obteniendo los resultados **que se describen a continuación**.

**Respecto a la información obtenida y examinada**, para **primera variable** Gobierno electrónico, **se identificó que, de los 45 sujetos de estudio**, un 35.6% (16) y el 37.8% (17) manifiesta que casi siempre y siempre la entidad promueve un **gobierno electrónico**, mediante la **implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación**, lo cual significa **que** hay preocupación por la Municipalidad Daniel Alcides Carrión, en adoptar una nueva forma de gobierno.

**En relación a sus dimensiones**, en base a la muestra determinada **por** 45 sujetos de estudio (personal directivo y/o jefe de Unidades); para la primera dimensión presencia del gobierno electrónico, se identificó que un 60.0% (27) de los mismos, señalan que a veces existe presencia de la entidad en los medios digitales u otras herramientas tecnológicas que promueve un gobierno electrónico; en tanto para la segunda dimensión interacción del gobierno electrónico, se halló que un 51.1% (23) de los sujetos, consideran que a veces la entidad promueve

interacción por medios digitales con los usuarios (ciudadano), ya sea mediante correo electrónico, chat personalizado, foros en línea, etc.; para la tercera dimensión transacción del gobierno electrónico, se identificó que un 42.2% (19) de los sujetos expresan que casi siempre la entidad promueve realizar transacciones por medios digitales que los usuarios (ciudadano) necesitan, dicha transacciones se refiere a medios de pago virtual, trámites en línea, etc.; y por último, la cuarta dimensión transformación del gobierno electrónico, se identificó que un 60.0% (27) denota que a veces la entidad promueve la transformación para un gobierno electrónico eficaz, dicha acción se refleja en las atenciones personalizadas que brinda a los usuarios (ciudadanos), atención de reclamos y sugerencias, etc.

Por otro lado, para la segunda variable toma de decisiones, se identificó que, de los 45 sujetos sometidos a estudio (personal directivo y/o jefe de Unidades), un 28.9% (13) y el 20.0% (9) de estos manifiesta que a veces y casi siempre la entidad se esfuerza en suministrar herramientas y capacitaciones necesarias para la buena toma de decisiones, lo significa, que el Municipio Provincial Daniel Alcides Carrión no se esfuerza lo suficiente en infundir la buena toma de decisiones.

Asimismo, en base a la muestra considerada de 45 sujetos tomadores de decisiones; para la primera dimensión Información, se identificó que un 17.8% (8) y 40.0% (18) de estos expresa que a veces y casi siempre la entidad se esmera en suministrar información necesaria, mediante sistemas administrativos u otros medios digitales, para una buena toma decisiones; para la segunda dimensión Conocimiento, un 31.1% (14) consideran que casi siempre el conocimiento ya sea tácito, explícito o intuitivo es fundamental para una buena toma decisiones; para la tercera dimensión experiencia, un 42.2% (19) expresa que casi siempre las experiencias laborales adquiridas son relevantes para una buena toma de decisiones, ya que ayuda a anticipar situaciones difíciles, facilidad en identificar pautas para enfrentar, etc.; y por

último, la cuarta dimensión Análisis, se identificó que, un 66.7% (30) manifiestan que a veces el análisis es importante para una buena toma de decisiones; dicho análisis comprende la observación del fenómeno, indagación de variables, evaluación de opciones y la comparación de resultados.

<sup>1</sup> Todos los resultados descritos anteriormente dieron lugar a contrastar la hipótesis general formulada que consistió en la verificación de que La relación existente entre gobierno electrónico <sup>8</sup> y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa, por lo cual, de acuerdo a la <sup>3</sup> prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se identificó que el nivel de significancia dictamina que dicha hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), asimismo, la relación que tienen ambas variables se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s=0.560$ ), por ello, se puede afirmar que, el gobierno electrónico si se relaciona de forma significativa con la toma de decisiones. Al respecto, Aranibar, P. (2018) en su estudio que guarda mucha relación al nuestro, concluye en <sup>4</sup> que de acuerdo al nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Pearson, un valor de 0,7985 indicando que existe un nivel alto de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública, y del contraste de hipótesis entre las variables el gobierno electrónico y la gestión pública se obtuvo un valor de significancia asintótica de 2,8% para un nivel de significancia del 5%, por tanto, afirman que en cierta forma si se implemente <sup>2</sup> el gobierno electrónico en el Municipio, el logro de los objetivos que persigue la gestión pública será mas fácil de conseguirlo.

Para reforzar al resultado obtenido citamos a <sup>2</sup> (Lizardo, 2018) en su estudio sobre Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción, donde afirma <sup>1</sup> que existe una correlación positiva media ( $rs=0.400$ ) entre e- Gobierno y la percepción de corrupción en los países latinoamericanos, lo cual indica que si los países latinoamericanos aplican un gobierno

electrónico, la corrupción disminuirá. Ante ello, sería muy importante que los países latinoamericanos deberían mejorar su infraestructura de telecomunicaciones, así como promover la participación ciudadana, lo cual ayudará mucho a disminuir la corrupción o en definitiva erradicarlo.

Por consiguiente, <sup>1</sup> para la primera hipótesis específica, que consistió en verificar si *Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021*, para lo cual, de acuerdo a la <sup>3</sup> prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se identificó que el nivel de significancia informa que dicha hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.007 < \alpha = 0.05$ ) y que la relación antes indicada se da a un nivel positiva moderada ( $r_s = 0.396$ ), por ello, se afirma que, <sup>2</sup> la presencia del gobierno electrónico se relaciona de forma significativa con la toma de decisiones. En tanto, Tirenti, C. (2019) en su estudio que guarda mucha relación al nuestro, <sup>20</sup> concluye que la Gestión documental electrónica en el sector público Nacional, como estrategia de gobierno electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y/o sistemas tradicionales, comprende aportes significativos en beneficio a la transparencia de la gestión pública. Dicha implementación sería una de las formas de mostrar presencia del gobierno electrónico en dicha entidad.

En cuanto a la <sup>1</sup> segunda hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021*, para lo cual, de acuerdo a la <sup>3</sup> prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que el nivel de significancia dictamina que dicha hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.019 < \alpha = 0.05$ ) y que la relación mencionada anteriormente se da a un nivel positivo moderada ( $r_s = 0.349$ ), por lo cual, <sup>35</sup> se puede afirmar que la interacción del gobierno electrónico se relaciona de forma significativa



con la toma de decisiones. Al respecto, (Guamán, 2019) realizó un estudio similar al nuestro donde llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de los usuarios del Municipio depende de factores como el uso y la utilidad que le dan a los sistemas y herramientas del gobierno electrónico, mientras mejor sea, entonces los niveles de satisfacción del usuario se incrementarán considerablemente. Ante ello, se sugiere que se mejore <sup>12</sup> los sistemas de gobierno electrónico, para que sea de mayor utilidad y de fácil uso para los trabajadores, de modo, que se incrementen los niveles de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la <sup>1</sup> tercera hipótesis específica, que consistió en verificar *si existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021*, por lo cual, de acuerdo a la <sup>3</sup> prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que el nivel de significancia dictamina que dicha hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.002 < \alpha = 0.05$ ) y que la <sup>2</sup> relación mencionada se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s = 0.455$ ), por lo cual, se afirma que, la transacción del gobierno electrónico si se relaciona de forma significativa con la toma de decisiones. Para reforzar al resultado obtenido, citamos a (Robayo, 2017) donde afirma que un factor que transgrede en la implementación de un gobierno electrónico en una entidad, es la carencia de gestión de tecnologías; los proyectos, sistemas y herramientas tecnológicos que aporten a una mayor calidad de productos presentados a los ciudadanos, como el hecho de realizar transacciones o medios de pagos digitales.

Por último, en cuanto a la <sup>1</sup> cuarta hipótesis específica, que consistió en verificar *si existe relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la <sup>8</sup> toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021*, para ello, según la <sup>3</sup> prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se identificó que el nivel de significancia informa que dicha hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.005 < \alpha = 0.05$ ) y que la



relación anteriormente mencionada se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s=0.413$ ), por lo cual, se afirma que, la transformación del gobierno electrónico si <sup>35</sup> se relaciona de forma significativa con la toma de decisiones. En cuanto a estos resultados no se encontraron estudios que respalden o discutan.

## Conclusiones

Con <sup>1</sup> toda la investigación realizada, se llegó a las siguientes conclusiones, que con ello se dará respuesta a los problemas de investigación formulados, asimismo, se estaría cumplimiento con los objetivos establecidos anteriormente.

1. Cabe señalar que, la <sup>2</sup> relación entre gobierno electrónico y la toma de decisiones es significativa ( $r_s=0.560$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, se contrasto que dicha relación se da a un nivel positivo fuerte; por ende, se afirma que, si el gobierno electrónico es implementado y desarrollado de una manera adecuada en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será cada vez mejor.
2. Se denota <sup>2</sup> que, la relación entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones es significativa ( $r_s=0.396$ ,  $p<0.05$ ). Así como también, se contrasto que dicha relación se da a un nivel positivo moderada; por consiguiente, se afirma que, en tanto la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión muestra presencia del gobierno electrónico, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será cada más certera.
3. Cabe indicar que, la <sup>2</sup> relación entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones es significativa ( $r_s=0.349$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, se verificó que dicha relación se da a un nivel positivo moderada; por consiguiente, se afirma que, en cierta medida si la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión se preocupa por mejorar sus procesos de interacción para un gobierno electrónico, entonces la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades estará más orientada en beneficio del ciudadano.
4. Se denota <sup>2</sup> que, la relación entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones es significativa ( $r_s=0.455$ ,  $p<0.05$ ). Así como también, <sup>1</sup> se verificó que dicha relación se da a un nivel positivo fuerte; por tanto, se afirma que, si la Municipalidad

Provincial Daniel Alcides Carrión se esfuerza por mejorar sus procesos de transacción en un gobierno electrónico, entonces <sup>14</sup> la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades estará orientado <sup>5</sup> a la satisfacción de nuevas necesidades de los ciudadanos.

5. Por último, se denota <sup>2</sup> que, la relación entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones es significativa ( $r_s=0.413$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, <sup>1</sup> se verificó que dicha relación se da a un nivel positivo fuerte; por ello, se afirma que, en tanto la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión se esfuerza para lograr una transformación en el marco del gobierno electrónico, entonces <sup>2</sup> la toma de decisiones por parte de los directivos y/o jefes de unidades será efectiva, orientada al beneficio tanto para los ciudadanos y servidores públicos en general.

### Recomendaciones

A través de las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

1. La entidad dirigida por el alcalde y jefes de oficinas u otras unidades tomadoras de decisiones, deberían proponer y elaborar un plan estratégico <sup>23</sup> para la implementación de un gobierno electrónico en sus cinco fases <sup>2</sup> presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.
2. La entidad debería promover presencia en internet, es decir, poner información básica a disposición de los ciudadanos, de manera que estos puedan acceder de forma fácil y rápido.
3. Promover interacción con los ciudadanos, mediante <sup>25</sup> las tecnologías de información y comunicación (TIC's) para una comunicación efectiva y más directa con los mismos, ya sea por correo electrónico, participación en foros, envíos de formularios, entre otros.
4. Iniciar con un plan de implementación de tecnologías, que permita brindar servicios o trámites en línea de forma completa a los ciudadanos, de manera que estos puedan realizar diferentes transacciones de manera rápida y segura, es más puedan sentirse como si estarían siendo atendidos “cara a cara”.
5. Finalmente, se sugiere brindar capacitaciones a todo el personal de la entidad, sobre la implementación de un gobierno electrónico, para que estos puedan sentirse involucrados y de esa forma trabajar de forma integral, para lograr los objetivos de un gobierno electrónico exitoso.

### Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Bustos, G., Gonzáles, A., y Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad de Valparaiso. Obtenido de [http://www.euv.cl/archivos\\_pdf/gobierno-electronico.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf)
- Aranibar, P. (2018). Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017. (*Tesis de Maestría*). Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú. Obtenido de [http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801\\_10690214\\_M.pdf.pdf](http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Banco Mundial. (15 de Mayo de 2019). *Gobierno electrónico*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación en la gestión pública local del Ecuador. (*Tesis Doctoral*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: McGraw Gill.
- Chucuya, H. (2017). Modelo de Gobierno electrónico para la Gestión Municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. (*tesis de ingeniería*). Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Obtenido de

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gonzales, A. (2017). La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú, S.A.C. Los Olivos 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales\\_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guamán, J. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de participación ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Lazzati, S. (2013). *La toma de decisiones: principios, procesos y aplicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Gránica S.A.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. (*Tesis Doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Martel, H. (2018). Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22671/Martel\\_HA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22671/Martel_HA.pdf?sequence=1)

Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión. (17 de Abril de 2021). Obtenido de Gestión y Desarrollo: <https://munidac.gob.pe/>

Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile, Chile: ILPES.

Organización de los Estados Americanos . (15 de Mayo de 2019). *Departamento para la Gestión Pública efectiva*. Obtenido de Guía de Mecanismo para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Indice de Gobierno Digital*. París: OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

Pando, D., y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local*. Buenos Aires, Argentina: CIPPEC CLAD.

Peres, M. (2003). *Gobierno digital*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Presidencia de Consejo de Ministros. (2017). *Gobierno digital*. Lima. Lima: Secretaria general de PCM.

Robayo, M. (2017). Gobierno electrónico en el Ecuador: Análisis de su implementación en el Marco del Plan Nacional 2014-2017. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14114/1/UPS%20-%20ST003111.pdf>

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima ed.). Ciudad de México: Prentice Hall.

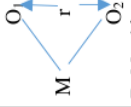
Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Pearson.

- Rodriguez, M., y Márquez, M. (1998). *Manejo de problemas y toma de decisiones* (Segunda ed.). Ciudad de México: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Simón, W. (2018). Gobierno electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. (*tesis de Maestría*). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Solano, A. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, 44-51.
- Tirenti, C. (2019). Gobierno electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019). (*tesis de Maestría*). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Tisnés, Manrique, y Castro, A. (2019). Toma de decisiones: intuición y deliberación en la experiencia de las decisiones. *Innovar*, 149-164.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Yrivarren, J. (2011). *Gobierno electrónico*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



**ANEXOS**  
**Matriz de Consistencia**

**Título: Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p>¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?</p>	<p>Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>	<p>La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.</p>	<p><b>V1.</b> <b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> • Presencia * Interacción * Transacción * Transformación</p> <p><b>V2.</b> <b>TOMA DE DECISIONES</b> • Información * Conocimiento * Experiencia * Análisis</p>	<p><b>Método de investigación</b> (descriptivo y estadístico) <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Correlacional <b>Tipo de investigación</b> Pura o básica <b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal. Esquema:    <b>Población:</b> estudio conformado por 45 trabajadores directivos y/o jefes de Unidades (personal que toma decisiones) de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión. Se aplicó la muestra censal, ya que la población es pequeña.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> - ¿Cuál es la relación existente entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? - ¿Cuál es la relación existente entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? - ¿Cuál es la relación existente entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? - ¿Cuál es la relación existente entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?</p>	<p>- Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. - Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. - Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> - Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. - Existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. - Existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. - Existe relación significativa entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>		<p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas <b>Técnicas de procesamiento de Datos:</b> * Estadística descriptiva * Estadística inferencial.</p>

## Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Independiente: Gobierno electrónico</b>	Naser, A. y Concha, G. (2011) define al gobierno electrónico como "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos" (p.26).	<b>Gobierno electrónico</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: presencia e interacción, transacción y transformación, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Presencia</b>  <b>Interacción</b>  <b>Transacción</b>  <b>Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Uso de internet</li> <li>• Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Comunicación por correo electrónico.</li> <li>• Envío de formularios</li> <li>• Acceso a participar en foros.</li> <li>• Consultas en línea (chat de plataforma)</li> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>• Consultas del estado de trámite.</li> <li>• Reclamos y sugerencias</li> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
<b>Variable Dependiente: Toma de decisiones</b>	La toma de decisiones es el "proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado" Tishés, M. y Castro, A. (2019, p.65).	<b>Toma de decisiones</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: información, conocimiento, experiencia y análisis, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Información</b>  <b>Conocimiento</b>  <b>Experiencia</b>  <b>Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> <li>• Conocimiento tácito.</li> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> <li>• Observar el fenómeno</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones.</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 6. 5.- Siempre

## Matriz de Operacionalización del Instrumento

N°	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
		<b>D1.</b> <b>Presencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sitio web</li> <li>● Uso de internet</li> <li>● Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>● Portal de transparencia.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El municipio cuenta con un sitio web actualizado.</li> <li>2. La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios</li> <li>3. La entidad da acceso a descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.</li> <li>4. El municipio da acceso a descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.</li> <li>5. La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.</li> </ol>
<b>V1:</b>	<b>Gobierno Electrónico</b>	<b>D2.</b> <b>Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación por correo electrónico.</li> <li>● Envío de formularios</li> <li>● Acceso a participar en foros.</li> <li>● Consultas en línea (chat de plataforma)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico.</li> <li>7. El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).</li> <li>8. La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.</li> <li>9. El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa</li> </ol>
		<b>D3- Transacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites en línea</li> <li>● Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>● Consultas del estado de trámite.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.</li> <li>11. El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).</li> <li>12. La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.</li> </ol>
		<b>D4: Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclamos y sugerencias</li> <li>● Servicio personalizado</li> <li>● Atención inmediata</li> <li>● Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web)</li> <li>14. La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizado utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.</li> <li>15. El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios</li> <li>16. La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.</li> </ol>

		<p><b>D1.</b></p> <p><b>Información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> <li>• Conocimiento tácito.</li> </ul>	<p>17. El municipio cuenta con sistemas de apoyo para la toma de decisiones.</p> <p>18. El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.</p> <p>19. El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.</p> <p>20. Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosos para la toma de decisiones.</p> <p>21. Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.</p> <p>22. Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.</p> <p>23. Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.</p> <p>24. El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.</p> <p>25. Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.</p> <p>26. Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.</p> <p>27. Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.</p> <p>28. Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.</p> <p>29. Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.</p> <p>30. Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.</p>
<p><b>V2:</b></p> <p><b>Toma de Decisiones</b></p>		<p><b>D2.</b></p> <p><b>Conocimiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> <li>• Observar el fenómeno.</li> </ul>	
		<p><b>D3.</b></p> <p><b>Experiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	
		<p><b>D4: Análisis</b></p>		

## Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO V1 GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>D1: PRESENCIA</b>						
01	El municipio cuenta con un sitio web actualizado.					
02	La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios.					
03	La entidad da acceso a descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.					
04	El municipio da acceso a descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.					
05	La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.					
<b>D2: INTERACCIÓN</b>						
06	La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico.					
07	El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).					
08	La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.					
09	El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.					
<b>D3: TRANSACCIÓN</b>						
10	La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.					
11	El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).					
12	La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.					
13	El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web)					
<b>D4: TRANSFORMACIÓN</b>						
14	La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizados utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.					
15	El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios.					
16	La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.					

**CUESTIONARIO**  
**V2. TOMA DE DECISIONES**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
<b>VI: TOMA DE DECISIONES</b>						
<b>D1: INFORMACIÓN</b>						
01	El municipio cuenta con sistemas de apoyo para la toma de decisiones.					
02	El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.					
03	El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.					
04	Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones.					
<b>D2: CONOCIMIENTO</b>						
05	Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.					
06	Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.					
07	Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.					
<b>D3: EXPERIENCIA</b>						
08	El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.					
09	Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.					
10	Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.					
<b>D4: ANÁLISIS</b>						
11	Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.					
12	Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.					
13	Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.					
14	Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.					

## La Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: GOBIERNO  
ELECTRONICO

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	PRESENCIA					INTERACCION					TRANSACCION					TRANSFORMACION				TOTAL	
	1	2	3	4	5	TOTA L	6	7	8	9	TOTA L	10	11	12	13	TOTA L	14	15	16		TOTA L
1	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	4	3	4	11	47
2	3	4	3	2	3	15	3	2	2	4	11	3	4	3	3	13	4	5	5	14	53
3	3	3	2	3	4	15	3	2	3	4	12	3	4	3	3	13	4	5	2	11	51
4	3	3	2	2	3	13	3	2	4	4	13	3	3	2	3	11	5	4	5	14	51
5	3	3	3	3	3	15	5	2	3	5	15	3	4	5	5	17	5	5	5	15	62
6	3	2	2	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	5	16	5	4	2	11	55
7	3	2	3	2	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	5	14	58
8	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	11	3	4	4	4	15	5	4	2	11	53
9	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	5	16	5	5	5	15	60
10	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	5	5	5	15	60
11	3	3	2	4	3	15	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	5	4	13	53
12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	5	16	5	5	4	14	59
13	3	4	2	4	3	16	3	4	2	3	12	3	4	4	4	15	5	5	2	12	55
14	2	2	3	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	4	5	16	4	5	5	14	55
15	3	2	4	2	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	5	16	5	5	4	14	58
16	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	13	5	4	4	5	18	5	4	2	11	57
17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	5	4	4	16	5	5	4	14	59
18	3	3	4	5	5	20	3	2	3	3	11	3	5	4	3	15	4	5	5	14	60
19	3	3	3	5	5	19	3	4	2	4	13	3	4	4	4	15	5	4	5	14	61
20	3	3	3	3	3	15	3	3	2	5	13	4	5	5	4	18	4	4	5	13	59
21	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14	3	5	3	4	15	4	5	4	13	57
22	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	4	5	14	60
23	3	4	3	2	3	15	3	4	3	2	12	3	5	4	4	16	5	5	4	14	57

24	3	2	2	3	3	13	3	4	2	4	13	4	5	4	3	16	4	5	5	14	56
25	3	2	3	2	3	13	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	5	5	4	14	56
26	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	13	4	4	5	5	18	5	4	5	14	59
27	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	5	4	16	5	5	5	15	61
28	3	4	3	3	2	15	3	3	4	4	14	4	3	5	4	16	5	5	5	15	60
29	3	3	3	2	3	14	3	4	4	3	14	4	3	5	4	16	5	4	4	13	57
30	3	3	3	3	5	17	3	5	5	4	17	3	4	5	4	16	4	3	2	9	59
31	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	14	3	2	3	4	12	5	5	5	15	58
32	3	3	4	5	3	18	3	4	5	4	16	3	3	3	2	11	4	3	4	11	56
33	3	3	3	3	3	15	3	4	5	4	16	3	3	3	2	11	5	4	5	14	56
34	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	5	11	57
35	3	2	3	3	3	14	3	4	5	4	16	3	3	5	4	15	5	5	4	14	59
36	3	3	3	3	3	15	3	2	3	4	12	3	4	5	4	16	5	4	5	14	57
37	3	3	3	2	3	14	3	4	5	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	10	55
38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	4	5	4	5	18	5	5	5	15	59
39	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10	3	5	4	4	16	4	3	3	10	51
40	3	3	3	3	3	15	3	2	4	4	13	3	5	3	3	14	5	5	3	13	55
41	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	13	3	4	4	3	14	4	5	5	14	56
42	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	13	3	4	4	5	16	5	5	5	15	59
43	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	13	3	5	4	4	16	4	4	5	13	57
44	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	13	3	5	4	4	16	5	5	5	15	59
45	3	2	2	3	3	13	3	4	2	4	13	4	5	5	4	18	4	4	5	13	57



**VARIABLE V2: TOMA DE DECISIONES**

SUJETOS/ITEMS	INFORMACION				CONOCIMIENTO				EXPERIENCIA				ANALISIS				TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	TOTA L	8	9	10	TOTA L	11	12	13	14		TOTA L
1	3	2	3	3	2	3	3	8	3	4	4	11	3	3	3	3	12	42
2	3	2	3	4	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	4	4	14	42
3	3	2	3	4	2	3	3	8	4	3	3	10	4	3	3	4	14	44
4	2	2	3	3	3	4	3	10	5	5	5	15	3	4	4	3	14	49
5	3	2	2	4	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	3	4	13	46
6	4	4	2	4	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13	48
7	4	3	3	4	4	5	3	12	3	3	4	10	3	4	3	3	13	49
8	4	3	3	3	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	4	13	46
9	3	3	2	4	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	4	16	49
10	3	3	3	4	3	2	3	8	5	5	5	15	4	3	3	5	15	51
11	3	4	4	4	4	2	3	9	3	3	4	10	4	3	4	3	14	48
12	4	3	3	4	3	4	4	11	5	5	4	14	3	4	3	3	13	52
13	3	4	2	4	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	3	13	48
14	4	4	5	4	4	4	3	11	4	2	3	9	4	4	3	3	14	51
15	4	4	3	4	3	3	3	9	3	4	5	12	4	3	3	3	13	49
16	4	4	3	4	3	3	3	9	3	3	4	10	3	2	2	3	10	44
17	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	5	11	4	3	3	3	13	45
18	4	3	3	4	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	3	3	13	50
19	3	3	3	4	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	3	13	48
20	4	4	3	4	5	5	4	14	4	2	5	11	4	3	4	3	14	54
21	3	4	3	4	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	3	13	50
22	3	3	3	4	4	4	5	13	3	5	3	11	3	4	3	3	13	50
23	4	4	3	4	5	5	5	15	4	3	4	11	3	3	3	3	12	53
24	3	4	4	4	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	3	13	54
25	3	3	2	3	5	5	5	15	4	5	4	13	3	3	4	3	13	52

26	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	3	3	3	13	48
27	2	3	3	4	12	2	3	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	12	3	3	3	3	12	44
28	3	4	4	3	14	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	10	3	3	3	3	12	44
29	3	4	4	3	14	4	3	4	11	3	3	3	3	3	3	3	3	10	3	4	2	3	12	47
30	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	3	4	3	4	4	4	4	11	4	2	2	3	11	45
31	4	4	5	4	17	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	10	3	3	2	3	11	47
32	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	10	4	3	3	3	13	48
33	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	10	4	4	3	3	14	48
34	3	3	2	3	11	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	3	3	3	13	47
35	3	3	3	2	11	4	3	3	10	4	3	4	3	4	3	4	11	11	3	2	2	3	10	42
36	4	3	5	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	2	8	8	4	3	3	3	13	46
37	4	3	5	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	2	8	8	4	3	2	3	12	45
38	3	4	3	4	14	3	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	12	12	3	3	4	3	13	48
39	3	3	2	2	10	3	3	3	9	5	5	5	5	5	5	5	15	15	3	3	2	3	11	45
40	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	4	4	4	4	4	11	11	4	4	4	3	15	49
41	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	4	3	4	3	4	3	10	10	3	3	4	3	13	43
42	4	3	3	2	12	3	3	3	9	4	4	4	4	4	4	3	11	11	3	3	4	3	13	45
43	4	3	3	2	12	4	4	4	12	3	4	3	4	3	4	3	10	10	3	3	3	3	12	46
44	2	3	3	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	4	4	4	11	11	3	4	3	3	13	46
45	3	2	3	3	11	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	10	10	3	4	3	3	13	47

**Consentimiento Informado**

Yo, .....

Con DNI....., Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:

**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial  
Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021**

Habiendo sido informado(a) sobre los objetivos de la misma, así como los propósitos en beneficio de la entidad y de los ciudadanos; asimismo, teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

---

PARTICIPANTE

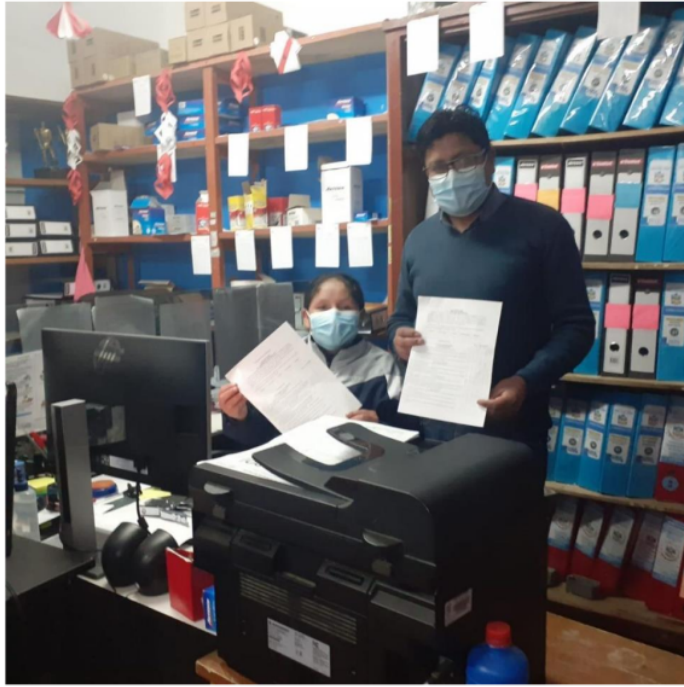
Fotos de Aplicación del Instrumento

















**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de expertos**

**Título de la tesis:**

Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides

Carrión, Pasco – 2021.

**Instrumento:**

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Cuestionario de Toma de Decisiones

**AUTORES:**

Bach. Ferruzo Fernández, Alan Hermógenes

Bach. Mosquito Meléndez, Richard Michael

**Huancayo- Perú**

**2022**

## Carta de presentación

**Dr. ....**

Presente:

**Asunto: Validación de cuestionario de investigación.**


Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de Administración y Sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Cuestionario sobre Gobierno electrónico y Desempeño laboral**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.


El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

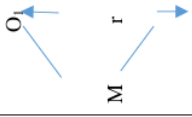
Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despidió de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Ferruzo Fernández, Alan**  
Hermógenes  
DNI: 42951185

  
\_\_\_\_\_  
**Mosquito Meléndez, Richard Michael.**  
DNI: 42272452

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Título: Mobbing y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional Junín, Huancayo-2021.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.	VI.  <b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> • Presencia * Interacción * Transacción *. Transformación	<b>Método de investigación</b>  Método científico, Método específico (descriptivo y estadístico)  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Tipo de investigación</b>  Pura o básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal.  Esquema:   <b>Población:</b> estuvo conformado por 45 trabajadores directivos y/o jefes de Unidades (personal que toma decisiones) de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> -. ¿Cuál es la relación existente entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> -. Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> -. Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	V2.  <b>TOMA DE DECISIONES</b>  • Información *Conocimiento *Experiencia *Análisis	

<p>decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?</p>	<p>-. Establecer la relación que existe entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>		<p>Se aplicó la muestra censal, ya que la población es pequeña.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de Datos:</b> *Estadística descriptiva *Estadística inferencial.</p>
--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>	Naser, A. y Concha, G. (2011) define al gobierno electrónico como "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos" (p.26).	<b>Gobierno electrónico</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: presencia interacción, transacción y transformación, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Presencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Uso de internet</li> <li>• Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			<b>Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación por correo electrónico.</li> <li>• Envío de formularios</li> <li>• Acceso a participar en foros.</li> <li>• Consultas en línea (chat de plataforma)</li> </ul>	
			<b>Transacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>• Consultas del estado de trámite.</li> <li>• Reclamos y sugerencias</li> </ul>	
			<b>Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	
			<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> </ul>	
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>	La toma de decisiones es el "proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado" Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).	<b>Toma de decisiones</b> Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: información, conocimiento, experiencia y análisis, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento tácito.</li> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 7.5.- Siempre
			<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> </ul>	
			<b>Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar el fenómeno</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones.</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	

## ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
V1: Gobierno Electrónico	D1. Presencia		• Sitio web	31. El municipio cuenta con un sitio web actualizado.	
			• Uso de internet	32. La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios	
			• Información básica a descargar (formularios y guías)	33. La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.	
	D2. Interacción		• Portal de transparencia.	34. El municipio brinda acceso para descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.	
			• Comunicación por correo electrónico.	35. La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.	
			• Envío de formularios	36. La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico. 37. El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).	
	D3- Transacción		• Acceso a participar en foros.	38. La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			• Consultas en línea (chat de plataforma)	39. El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.	
			• Trámites en línea	40. La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.	
			• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)	41. El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).	
			• Consultas del estado de trámite.	42. La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.	
			• Reclamos y sugerencias	43. El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web).	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> </ul>	<p>44. La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizado utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.</p> <p>45. El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios</p> <p>46. La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.</p> <p>47. El municipio cuenta con Sistemas de apoyo para la toma de decisiones.</p>
			<b>D4: Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	
			<b>D1.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> </ul>	
			<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> </ul>	<p>48. El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.</p> <p>49. El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.</p>
			<b>D2.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> <li>• Conocimiento tácito.</li> </ul>	<p>50. Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones.</p> <p>51. Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.</p>
			<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	<p>52. Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.</p> <p>53. Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.</p>
<b>V2:</b>	<b>Toma de Decisiones</b>		<b>D3.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> </ul>	<p>54. El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.</p> <p>55. Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.</p>
			<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipar situaciones</li> <li>• Observar el fenómeno.</li> </ul>	<p>56. Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.</p> <p>57. Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.</p>
			<b>D4: Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	<p>58. Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.</p> <p>59. Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.</p> <p>60. Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlos.</p>

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- A veces
- 4.- Casi Siempre
- 5.- Siempre



**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****CUESTIONARIO****VI GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>					
	<b>D1: PRESENCIA</b>					
01	El municipio cuenta con un sitio web actualizado.					
02	La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios.					
03	La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.					
04	El municipio da acceso a descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.					
05	La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.					
	<b>D2: INTERACCIÓN</b>					
06	La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico.					
07	El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).					
08	La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.					
09	El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.					
	<b>D3: TRANSACCIÓN</b>					
10	La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.					
11	El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).					
12	La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.					
13	El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web)					
	<b>D4: TRANSFORMACIÓN</b>					
14	La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizados utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.					
15	El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios.					
16	La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.					

**CUESTIONARIO**  
**V2. TOMA DE DECISIONES**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>VI: TOMA DE DECISIONES</b>					
	<b>D1: INFORMACIÓN</b>					
01	El municipio cuenta con sistemas de apoyo para la toma de decisiones.					
02	El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.					
03	El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.					
04	Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones.					
	<b>D2: CONOCIMIENTO</b>					
05	Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.					
06	Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.					
07	Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.					
	<b>D3: EXPERIENCIA</b>					
08	El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.					
09	Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.					
10	Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.					
	<b>D4: ANÁLISIS</b>					
11	Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.					
12	Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.					
13	Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.					
14	Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.					

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos denominados “**CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO**” y “**CUESTIONARIO SOBRE TOMA DE DECISIONES**” que hace parte de la investigación titulado “**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez:** ESTRELLA DIEGO, Richard

**Formación académica:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

**Áreas de experiencia profesional:** OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION

**Tiempo:** 4 AÑOS **actual:** 3 AÑOS

**Institución:** MUNI. PROV. DANIELA. CARRION

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

**Cuestionario 1: Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.**

**Variable: Gobierno Electrónico**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Presencia	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
D2: Interacción	6						
	7						
	8						
	9						
D3: Transacción	10						
	11						
	12						
	13						
D3: Transformación	14						
	15						
	16						
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto


**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

**Sello y Firma:**


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
 C.P.C. Richard Estrella Diego  
 N. Mat. 14 - 2076

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**Cuestionario 2:** Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

**Variable:** Toma de Decisiones

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Información	17						
	18						
	19						
	20						
D2: Conocimiento	21						
	22						
	23						
D3: Experiencia	24						
	25						
	26						
D4: Análisis	27						
	28						
	29						
	30						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

#### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

**Sello y Firma:**


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DANIEL ALCIDES CARRION  
 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION  
  
 C.P.C. Richard Estrella Diego  
 N. Mat. 14 - 2076



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de expertos**

**Título de la tesis:**

Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides

Carrión, Pasco – 2021.

**Instrumento:**

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Cuestionario de Toma de Decisiones

**AUTORES:**

Bach. Ferruzo Fernández, Alan Hermógenes

Bach. Mosquito Meléndez, Richard Michael

**Huancayo- Perú**

**2022**

## Carta de presentación

**Dr. ....**

Presente:

**Asunto: Validación de cuestionario de investigación.**


Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de Administración y Sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Cuestionario sobre Gobierno electrónico y Desempeño laboral**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.


El expediente de validación contiene:

- g) Anexo 1 : Carta de Presentación
- h) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- i) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- j) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- k) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- l) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos




Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despidió de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Ferruzo Fernández, Alan**  
Hermógenes  
DNI: 42951185

  
\_\_\_\_\_  
**Mosquito Meléndez, Richard Michael.**  
DNI: 42272452

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Título: Mobbing y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional Junín, Huancayo-2021.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.	VI.  <b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia</li> <li>* Interacción</li> <li>* Transacción</li> <li>* Transformación</li> </ul>	<b>Método de investigación</b> Método científico, Método específico (descriptivo y estadístico)  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Tipo de investigación</b> Pura o básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal.  Esquema:   
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> -. ¿Cuál es la relación existente entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> -. Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> -. Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	V2.  <b>TOMA DE DECISIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>* Conocimiento</li> <li>* Experiencia</li> <li>* Análisis</li> </ul>	<b>Población:</b> estuvo conformado por 45 trabajadores directivos y/o jefes de Unidades (personal que toma decisiones) de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.

<p>decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?</p>	<p>-. Establecer la relación que existe entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>			<p>Se aplicó la muestra censal, ya que la población es pequeña.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de Datos:</b> *Estadística descriptiva *Estadística inferencial.</p>
--	--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>	Naser, A. y Concha, G. (2011) define al gobierno electrónico como "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos" (p.26).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: presencia interacción, transacción y transformación, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Presencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Uso de internet</li> <li>• Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			<b>Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación por correo electrónico.</li> <li>• Envío de formularios</li> <li>• Acceso a participar en foros.</li> <li>• Consultas en línea (chat de plataforma)</li> </ul>	
			<b>Transacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>• Consultas del estado de trámite.</li> <li>• Reclamos y sugerencias</li> </ul>	
			<b>Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	
			<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> </ul>	
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>	La toma de decisiones es el "proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado" Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: información, conocimiento, experiencia y análisis, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento tácito.</li> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 8. 5.- Siempre
			<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> </ul>	
			<b>Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar el fenómeno</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones.</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	

## ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
V1: Gobierno Electrónico	D1. Presencia		• Sitio web	61. El municipio cuenta con un sitio web actualizado.	
			• Uso de internet	62. La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios	
			• Información básica a descargar (formularios y guías)	63. La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.	
	D2. Interacción		• Portal de transparencia.	64. El municipio brinda acceso para descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.	
			• Comunicación por correo electrónico.	65. La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.	
			• Envío de formularios	66. La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico. 67. El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).	
	D3- Transacción		• Acceso a participar en foros.	68. La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			• Consultas en línea (chat de plataforma)	69. El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.	
			• Trámites en línea	70. La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.	
			• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)	71. El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).	
			• Consultas del estado de trámite.	72. La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.	
			• Reclamos y sugerencias	73. El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web).	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> </ul>	74. La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizado utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	75. El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios 76. La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> </ul>	77. El municipio cuenta con Sistemas de apoyo para la toma de decisiones.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> </ul>	78. El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones de decisiones del alcalde municipal. 79. El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> <li>• Conocimiento tácito.</li> </ul>	80. Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones. 81. Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	82. Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones. 83. Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> </ul>	84. El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente ha otra situación problemática. 85. Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipar situaciones</li> <li>• Observar el fenómeno.</li> </ul>	86. Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar ha ocasionar un gran problema. 87. Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	88. Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión. 89. Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión. 90. Después de tomar una decisión tiende comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.	
<b>V2:</b>	<b>Toma de Decisiones</b>	<b>D1: Transformación</b>	<b>D1. Información</b>			
			<b>D2. Conocimiento</b>			
			<b>D3. Experiencia</b>			
			<b>D4: Análisis</b>			

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****CUESTIONARIO****VI GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5



N	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>					
	<b>D1: PRESENCIA</b>					
01	El municipio cuenta con un sitio web actualizado.					
02	La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios.					
03	La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.					
04	El municipio da acceso a descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.					
05	La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.					
	<b>D2: INTERACCIÓN</b>					
06	La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico.					
07	El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).					
08	La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.					
09	El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.					
	<b>D3: TRANSACCIÓN</b>					
10	La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.					
11	El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).					
12	La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.					
13	El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web)					
	<b>D4: TRANSFORMACIÓN</b>					
14	La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizados utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.					
15	El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios.					
16	La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.					

**CUESTIONARIO**  
**V2. TOMA DE DECISIONES**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N o	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>VI: TOMA DE DECISIONES</b>					
	<b>D1: INFORMACIÓN</b>					
01	El municipio cuenta con sistemas de apoyo para la toma de decisiones.					
02	El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.					
03	El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.					
04	Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones.					
	<b>D2: CONOCIMIENTO</b>					
05	Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.					
06	Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.					
07	Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.					
	<b>D3: EXPERIENCIA</b>					
08	El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.					
09	Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.					
10	Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.					
	<b>D4: ANÁLISIS</b>					
11	Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.					
12	Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.					
13	Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.					
14	Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.					

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos denominados “**CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO**” y “**CUESTIONARIO SOBRE TOMA DE DECISIONES**” que hace parte de la investigación titulado “**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez:** HUAMAN MARTEL, Oliver F

**Formación académica:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

**Áreas de experiencia profesional:** UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS

**Tiempo:** 4 AÑOS **actual:** 3 AÑOS

**Institución:** MUNI. PROV. DANIELA. CARRION

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem no es claro 6.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5.No cumple con el criterio. 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7.El ítem es relativamente importante 8.El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1:** Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

**Variable:** Gobierno Electrónico

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Presencia	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
D2: Interacción	6						
	7						
	8						
D3: Transacción	9						
	10						
	11						
	12						
D3: Transformación	13						
	14						
	15						
	16						
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

Sello y Firma:


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 CPC. Oliver Franklyn Huaman Martel  
 JEFE DE ABASTECIMIENTO

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**Cuestionario 2:** Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

**Variable:** Toma de Decisiones

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Información	17						
	18						
	19						
	20						
D2: Conocimiento	21						
	22						
	23						
D3: Experiencia	24						
	25						
	26						
D4: Análisis	27						
	28						
	29						
	30						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto


#### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

Sello y Firma:


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 CPC. Oliver Franklyn Huaman Martel  
 JEFE DE ABASTECIMIENTO

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de expertos**

**Título de la tesis:**

Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides

Carrión, Pasco – 2021.

**Instrumento:**

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Cuestionario de Toma de Decisiones

**AUTORES:**

Bach. Ferruzo Fernández, Alan Hermógenes

Bach. Mosquito Meléndez, Richard Michael

**Huancayo- Perú**

**2022**



### Carta de presentación

**Dr. ....**

Presente:

**Asunto: Validación de cuestionario de investigación.**

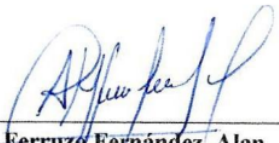
Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de Administración y Sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Cuestionario sobre Gobierno electrónico y Desempeño laboral**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.


El expediente de validación contiene:

- m) Anexo 1 : Carta de Presentación
- n) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- o) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- p) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- q) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- r) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

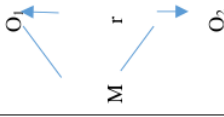
Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despidió de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
Ferruzo Fernández, Alan  
Hermógenes  
DNI: 42951185

  
Mosquito Meléndez, Richard  
Michael.  
DNI: 42272452

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Título: Mobbing y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional Junín, Huancayo-2021.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	Identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	La relación existente entre gobierno electrónico y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021, es significativa.	VI.  <b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia</li> <li>* Interacción</li> <li>* Transacción</li> <li>* Transformación</li> </ul>	<b>Método de investigación</b> Método científico, Método específico (descriptivo y estadístico)  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Tipo de investigación</b> Pura o básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal.  Esquema: 
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> -. ¿Cuál es la relación existente entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021? -. ¿Cuál es la relación existente entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> -. Establecer la relación que existe entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Establecer la relación que existe entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> -. Existe relación significativa entre presencia del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre interacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021. -. Existe relación significativa entre transacción del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.	V2.  <b>TOMA DE DECISIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>* Conocimiento</li> <li>* Experiencia</li> <li>* Análisis</li> </ul>	<b>Población:</b> estuvo conformado por 45 trabajadores directivos y/o jefes de Unidades (personal que toma decisiones) de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.

<p>decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021?</p>	<p>-. Establecer la relación que existe entre transformación del gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.</p>		<p>Se aplicó la muestra censal, ya que la población es pequeña.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de Datos:</b> *Estadística descriptiva *Estadística inferencial.</p>
--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>	Naser, A. y Concha, G. (2011) define al gobierno electrónico como "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos" (p.26).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: presencia interacción, transacción y transformación, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Presencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Uso de internet</li> <li>• Información básica a descargar (formularios y guías)</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			<b>Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación por correo electrónico.</li> <li>• Envío de formularios</li> <li>• Acceso a participar en foros.</li> <li>• Consultas en línea (chat de plataforma)</li> </ul>	
			<b>Transacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)</li> <li>• Consultas del estado de trámite.</li> <li>• Reclamos y sugerencias</li> </ul>	
			<b>Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	
			<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> </ul>	
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>	La toma de decisiones es el "proceso de pensamiento que conduce a la elección de un curso de acción y opera mediante dos procesos de pensamiento: el intuitivo y el deliberado" Tisnés, M. y Castro, A. (2019, p.65).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: información, conocimiento, experiencia y análisis, para lo cual se formuló quince indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que permitirán identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones.	<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento tácito.</li> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 9.5.- Siempre
			<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> <li>• Anticipar situaciones</li> </ul>	
			<b>Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar el fenómeno</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones.</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	

## ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
V1: Gobierno Electrónico	D1. Presencia		• Sitio web	91. El municipio cuenta con un sitio web actualizado.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre  5.- Siempre
			• Uso de internet	92. La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios	
			• Información básica a descargar (formularios y guías)	93. La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.	
	D2. Interacción		• Portal de transparencia.	94. El municipio brinda acceso para descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre  5.- Siempre
			• Comunicación por correo electrónico.	95. La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.	
			• Envío de formularios	96. La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico. 97. El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).	
	D3- Transacción		• Acceso a participar en foros.	98. La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre  5.- Siempre
			• Consultas en línea (chat de plataforma)	99. El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.	
			• Trámites en línea	100. La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.	
			• Medios de pago virtual (tarjetas de débito o crédito)	101. El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre  5.- Siempre
			• Consultas del estado de trámite.	102. La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.	
			• Reclamos y sugerencias	103. El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web).	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio personalizado</li> </ul>	104. La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizado utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.	
		<b>D4: Transformación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Diversificación de servicios en línea.</li> </ul>	105. El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios 106. La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.	
		<b>D1.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de apoyo para la toma de decisiones</li> </ul>	107. El municipio cuenta con Sistemas de apoyo para la toma de decisiones.	
		<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información ejecutiva (emitida por gerente municipal).</li> <li>• Información de gestión (área administrativa).</li> </ul>	108. El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal. 109. El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.	
		<b>D2.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo)</li> <li>• Conocimiento tácito.</li> </ul>	110. Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones. 111. Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.	
		<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.).</li> <li>• Conocimiento intuitivo</li> </ul>	112. Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones. 113. Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.	
<b>V2:</b>	<b>Toma de Decisiones</b>	<b>D3.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer datos críticos.</li> <li>• Identificar pautas.</li> </ul>	114. El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática. 115. Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
		<b>D4: Análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipar situaciones</li> <li>• Observar el fenómeno.</li> <li>• Indagación de variables.</li> <li>• Evaluar opciones</li> <li>• Comparar resultados.</li> </ul>	116. Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema. 117. Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión. 118. Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión. 119. Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión. 120. Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlos.	

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****CUESTIONARIO****VI GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>					
	<b>D1: PRESENCIA</b>					
01	El municipio cuenta con un sitio web actualizado.					
02	La entidad utiliza el internet como herramienta importante para comunicarse con los usuarios.					
03	La entidad brinda acceso para descargar formularios que son necesarios para fines documentarios.					
04	El municipio da acceso a descargar guías o folletos sobre algún tema público en particular.					
05	La entidad utiliza su portal de transparencia como medio para informar sobre los documentos de gestión, realizar convocatorias, entre otros.					
	<b>D2: INTERACCIÓN</b>					
06	La entidad utiliza como vía de comunicación alternativo el correo electrónico.					
07	El municipio tiene opciones para realizar envíos de formularios a través de medios digitales (plataforma virtual).					
08	La entidad promueve la participación de los usuarios a través de foros digitales.					
09	El municipio tiene la opción para realizar consultas en línea a través de chats personalizado de la plataforma o sitio web, de manera más sencilla y directa.					
	<b>D3: TRANSACCIÓN</b>					
10	La entidad permite realizar trámites completos en línea por medio de una plataforma virtual.					
11	El municipio tiene la opción de realizar pagos o transacciones de forma virtual (tarjeta de crédito o débito).					
12	La entidad tiene la opción para realizar consultas de estado de trámite a través de su plataforma virtual de manera fácil y sencilla.					
13	El municipio tiene la opción para realizar reclamos y sugerencias a través de medios digitales (plataforma virtual o sitio web)					
	<b>D4: TRANSFORMACIÓN</b>					
14	La entidad se esfuerza por brindar servicios personalizados utilizando medios digitales, de manera que pueda ser más efectiva para el usuario.					
15	El municipio se esfuerza por brindar una atención inmediata a los usuarios.					
16	La entidad ofrece diversos servicios en línea (plataforma virtual) que está a disposición de los usuarios.					



**CUESTIONARIO**  
**V2. TOMA DE DECISIONES**

Estimado colaborador, el presente estudio tiene como objetivo: identificar la relación existente entre gobierno electrónico y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021; por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada uno de acuerdo a los cinco niveles de escala de Likert.

INTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N o	INTERROGANTES	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>VI: TOMA DE DECISIONES</b>					
	<b>D1: INFORMACIÓN</b>					
01	El municipio cuenta con sistemas de apoyo para la toma de decisiones.					
02	El gerente municipal emite información ejecutiva oportuna para la toma de decisiones del alcalde municipal.					
03	El funcionario encargado de la unidad administrativa emite oportunamente información de gestión al gerente municipal para la toma de decisiones.					
04	Considera que la información obtenida de los sistemas de procesamiento de transacciones (nivel operativo) son valiosas para la toma de decisiones.					
	<b>D2: CONOCIMIENTO</b>					
05	Considera que el conocimiento tácito (obtenido a través de experiencias) es muy importante para la toma de decisiones.					
06	Considera que el conocimiento explícito (documentos de gestión, reglamentos, etc.) es un factor definitivo para la toma de decisiones.					
07	Considera que el conocimiento intuitivo es muy valioso para una buena toma de decisiones en las distintas áreas funcionales del Municipio.					
	<b>D3: EXPERIENCIA</b>					
08	El hecho de reconocer datos críticos a través de experiencias es valioso para tomar una decisión frente a otra situación problemática.					
09	Las experiencias obtenidas en la resolución de problemas en su campo de trabajo, le permitió identificar pautas que sirven para dar solución a problemas futuros.					
10	Considera que las experiencias obtenidas en su desarrollo laboral le permiten anticipar situaciones que pueden llegar a ocasionar un gran problema.					
	<b>D4: ANÁLISIS</b>					
11	Considera importante observar a profundidad el fenómeno o situación problemática antes de tomar una decisión.					
12	Considera importante indagar las variables que engloba la situación problemática para comprender mejor y tomar una decisión.					
13	Toma muy en cuenta la evaluación de opciones o alternativas al momento de tomar una decisión.					
14	Después de tomar una decisión tiende a comparar los resultados obtenidos, con el fin de mejorarlas.					

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos denominados “**CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO**” y “**CUESTIONARIO SOBRE TOMA DE DECISIONES**” que hace parte de la investigación titulado “**Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez:** POMA AGUILAR, Ascencio

**Formación académica:** ECONOMISTA

**Áreas de experiencia profesional:** SUB GERENTE DE FORMULACION DE PROY.

**Tiempo:** 4 AÑOS **actual:** 3 AÑOS

**Institución:** MUNI. PROV. DANIELA. CARRION

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo

		12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9.No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**Cuestionario 1:** Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

**Variable:** Gobierno Electrónico

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Presencia	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
D2: Interacción	6						
	7						
	8						
	9						
D3: Transacción	10						
	11						
	12						
	13						
D3: Transformación	14						
	15						
	16						
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

#### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

**Sello y Firma:**


**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**  
**DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
 PASCO

\*\*\*\*\*  
 Ecop. ASOCIACIONA AGUILAR  
 SUB GERENTE DE FORMACION Y PROYECTOS  
 del Pro...

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**Cuestionario 2:** Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

**Variable:** Toma de Decisiones

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Información	17						
	18						
	19						
	20						
D2: Conocimiento	21						
	22						
	23						
D3: Experiencia	24						
	25						
	26						
D4: Análisis	27						
	28						
	29						
	30						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

#### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

**Sello y Firma:**


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 PASCO

Econ. Ascención DINA GUILAR  
 SUB GERENTE DE FORMACIÓN Y PROYECTOS

# Gobierno Electrónico y Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2021.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://aprendizajegerencial.blogspot.com">aprendizajegerencial.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	

<1 %

10

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

11

[repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

12

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

13

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

14

[www.studocu.com](http://www.studocu.com)

Fuente de Internet

<1 %

15

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

<1 %

16

[www.dspace.uce.edu.ec](http://www.dspace.uce.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

17

[objetos.univalle.edu.co](http://objetos.univalle.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

18

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

19

[www.termbases.eu](http://www.termbases.eu)

Fuente de Internet

<1 %



20	<a href="http://repositorio.udes.edu.ar">repositorio.udes.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://edusor2014.wordpress.com">edusor2014.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://gobiernoelectronicoleng.blogspot.com">gobiernoelectronicoleng.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://lilianalima.blogspot.mx">lilianalima.blogspot.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://repositorio.uasb.edu.ec">repositorio.uasb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://www.usil.edu.pe">www.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo