

## Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, en las Municipalidades Distritales de La Provincia de Huancayo -2022

Electronic Government and Administrative Management, in the District Municipalities of the Province of Huancayo -2022

Fermín Martínez Bravo<sup>1</sup>, Alberto Jesús Martínez Bravo<sup>2</sup>, Ruth Salomé Chacón Puris<sup>3</sup>

Ingrid del Pilar Carbajal Juño<sup>4</sup>

### Cómo citar

Martínez, F., Martínez, A., Chacón, R., & Carbajal, I. (2023). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, en las Municipalidades Distritales de La Provincia de Huancayo -2022*. *Strategy*, 2(1), 22-29. <https://doi.org/10.26490/st.v1i1>

### RESUMEN

En un mercado altamente competitivo, como en la que vivimos, las organizaciones para tener éxito, independientemente del tipo y tamaño, en especial las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, deben contar con un alto nivel de Gestión Administrativa y para ello consideramos necesario contar y usar en un alto nivel el Gobierno Electrónico.

Teniendo en consideración todo lo mencionado se ha realizado el proyecto de investigación cuyo problema general formulado ha sido: ¿Cuál es el grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo? El objetivo general establecido ha sido: Determinar el grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo. La hipótesis general planteada ha sido: El grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es alta.

Así mismo, como resultado de la presente investigación se ha llegado a la siguiente conclusión: El grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es alta; ya que el valor de la Rho de Spearman obtenido ha sido 0.76. Esto vale decir, si se requiere elevar el nivel de Gestión Administrativa, entonces hay que elevar el nivel de Gobierno Electrónico.

**Palabras clave:** *Gobierno Electrónico; Gestión Administrativa.*

### ABSTRACT

In a highly competitive market, such as the one we live in, to be successful, regardless of type and size, organizations, especially the District Municipalities of the Province of Huancayo, must have a high level of Administrative Management and for this we consider it necessary to have and use at a high level the Electronic Government.

Taking into consideration all of the above, the research project has been carried out whose general problem has been formulated: What is the degree of relationship between Electronic Government and Administrative Management in the District Municipalities of the Province of Huancayo? The established general objective has been: Determine the degree of relationship between the Electronic Government and the Administrative Management in the District Municipalities of the Province of Huancayo. The general hypothesis raised has been: The degree of relationship between the Electronic Government and the Administrative Management in the District Municipalities of the Province of Huancayo, is high.

Likewise, as a result of this investigation, the following conclusion has been reached: The degree of relationship between Electronic Government and Administrative Management in the District Municipalities of the Huancayo Province is high; since the value of Spearman's Rho obtained has been 0.76. This is to say, if it is required to raise the level of Administrative Management, then the level of Electronic

**Keywords:** *Electronic Government; Administrative Management.*

<sup>1</sup>Magister en Administración Informática para la Gestión, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

fmartinez@uncp.edu.pe

<sup>2</sup>Magister en Informática, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

xxxxxxx@un...edu

<sup>3</sup>Estudiante de Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

e\_2018100009j@uncp.edu.pe

<sup>4</sup>Estudiante de Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

e\_2018100003d@uncp.edu.pe



## Introducción

La presente investigación es fruto de un estudio, que por su desarrollo está fundamentado, principalmente, en la consolidación de las bases teóricas sobre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa; y en la determinación del grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo.

En el caso del estudio de las variables de investigación, con un análisis correlacional, Rodríguez (2021) concluye que existe una relación alta entre las variables de gobierno electrónico; en el caso de Muro (2021) comprobó una correlación con un índice de 0.896, aprobando la hipótesis de la investigación, para Calderón (2021) la correlación de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.961 y Cáceres y Valdivia (2018) concluyeron que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.495.

El gobierno electrónico como lo define CEPAL (2011) “uso de tecnologías de la información y comunicación para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p. 12). Así también nos dice la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación [UNESCO] (como se citó en Raimundo, 2020) que el gobierno electrónico hace referencia al uso que hacen las entidades públicas de las tecnologías de información y comunicación (TICs) de manera que se pueda mejorar la información y la prestación de servicios en dichas entidades del sector público, y así fomentar la participación ciudadana para la toma de decisiones y hacer que el gobierno sea responsable, transparente y eficiente.

Es así como entendemos que gobierno electrónico es cuando las entidades del sector público usan tecnologías de información y comunicación para prestar un servicio eficaz a la ciudadanía, de manera que se fomente la transparencia del gobierno y se incremente la participación ciudadana. Para la presente investigación se consideró a Barragán (2019) con las dimensiones de ***e-información, e-servicios, e-participación y e-transparencia***.

la gestión Administrativa es una función esencial de cualquier organización de éxito y desempeña un papel clave en el buen funcionamiento de las empresas.

La Gestión administrativa según Mendoza-Briones (2017) “tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 952). Es decir, la gestión administrativa se refiere principalmente a cómo se gestiona y organiza una organización (Dubrin, 2010).

Asimismo, Ferreira et al. (2009) menciona que la gestión administrativa tiene como objetivo “gestionar las necesidades de información de la organización para que la información oportuna, relevante y precisa pueda ser entregada a los gerentes en todos los diferentes niveles, permitiéndoles así tomar decisiones significativas” (p. 1). En otras palabras, la gestión administrativa consiste en gestionar la información a través de los principales colaboradores de una organización.

De acuerdo a las definiciones brindadas se puede inferir que la gestión administrativa son las acciones que se llevan a cabo para lograr los objetivos propuestos de la organización; del mismo modo, tiene como objetivo una eficiente gestión de la información. Como consecuencia, el ejecutivo a cargo de la gestión administrativa tiene que “supervisar las operaciones de la organización, asegurar que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo” (González et al., 2020, p. 33).

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: **planificación, organización, dirección y control.**

El problema de investigación planteado fue ¿Cuál es el grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo? con el objetivo de Determinar el grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo.

## Método

**Tipo de Investigación** Básica, teniendo un diseño de investigación no experimental de corte transversal.

**Nivel de investigación** Correlacional

**Objeto de Investigación** ha sido las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo (N=27).

**Técnica de recopilación de datos** Los datos se realizó utilizando las siguientes técnicas y sus respectivos instrumentos:

La técnica del fichaje se utilizó para recopilar información y construir el marco teórico a cerca del Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa. El instrumento utilizado en esta técnica ha sido la ficha bibliográfica.

La técnica de la encuesta se utilizó para poder obtener información básica sobre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, para ello se utilizó como instrumento el cuestionario.

**Técnicas de Procesamiento de datos** El dato recopilado se almacenó, procesó y analizó haciendo uso de la computadora, utilizando el software Excel.

## Resultado

Se muestran sólo aquellos resultados que sean relevantes para los objetivos y conclusiones y que se desean discutir en la siguiente sección (discusión). Los hallazgos deben ser presentados en forma concisa, sencilla, clara, lógica y coherente. Se debe describir cada resultado obtenido y la redacción ha de estar en pasado, sin juicio de valor y sin redundancia

**Figura 1**

*Resultados de la variable Gobierno Electrónico*

GOBIERNO ELECTRONICO ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
¿La Municipalidad cuenta con un Sitio Web, que le permite publicar información general (Historia, Direccionamiento Estratégico, Organización, etc.)?	17	63%	10	37%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con un Sitio Web, que le permite publicar información específica (Noticias, Comunicados, Ordenanzas, etc.)?	13	48%	14	52%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con un Sitio Web, que le permite publicar información sobre los Trámites y Servicios que ofrece?	8	30%	19	70%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con un Sitio Web, vinculado con otros Sitios Web gubernamentales, que le permite contar a su vez con otras informaciones adicionales?	1	4%	26	96%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con un Sitio Web, de fácil acceso a la información (Mapa y/o buscador propio del sitio)?	5	19%	22	81%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Aplicaciones Web (WhatsApp, Messenger, Chatboot, etc.), que permite realizar consultas de los trámites y servicios que ofrece ?	9	33%	18	67%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Aplicaciones Web, que permite realizar trámites y servicios en línea?	8	30%	19	70%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Aplicaciones Web, que permite realizar pagos de los trámites y servicios en línea?	3	11%	24	89%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Aplicaciones Web, que permite emitir comprobantes de pagos de los trámites y servicios en línea?	3	11%	24	89%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Página Web o Servicios Web (página de contacto, e-mail o chat), que permite tener un contacto directo con los ciudadanos?	6	22%	21	78%	27	100%
¿La Municipalidad cuenta con Aplicaciones Web (buzón de sugerencias y/o libro de reclamaciones digital), que permite realizar sugerencias y/o reclamos de los ciudadanos?	4	15%	23	85%	27	100%

¿La Municipalidad cuenta con un Portal Web, vinculado con las aplicaciones de redes sociales (Facebook, Twiter, Instagram, etc.), que le permite interactuar con los ciudadanos?	15	56%	12	44%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con una Página Web o Aplicación Web (blog o foros), que le permite interactuar con los ciudadanos?	0	0%	27	100%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con un Portal Web, que incluye el Portal Web de Transparencia?	14	52%	13	48%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con un Portal Web de Transparencia, que presenta información de acuerdo a la ley (Datos generales, presupuesto, contrataciones, rendición de cuentas, etc.)?	8	30%	19	70%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con un Portal Web de Transparencia, que presenta información actualizada, completa y fácil de asimilar por el ciudadano?	4	15%	23	85%	<b>27</b>	<b>100%</b>

De las 27 Municipalidades estudiadas en promedio el 27% respondieron que si a las preguntas que se realizaron para la variable Gobierno Electrónico mientras que el 73% que no, obteniendo que las municipalidades no tienen un desempeño favorable en tema de gobierno electrónico.

## Figura 2

Resultados de la variable Gestión Administrativa

Gestión Administrativa ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
¿La Municipalidad cuenta con un plan estratégico y lo está implantando?	23	85%	4	15%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con su visión y misión, y realiza acciones para lograrlo?	24	89%	3	11%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta y cumple con sus políticas establecidas?	9	33%	18	67%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con metas y objetivos, y realiza acciones para lograrlo?	9	33%	18	67%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta e implementa sus estrategias para cumplir con sus metas y objetivos?	16	59%	11	41%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con un área específica para la Gestión Administrativa?	19	70%	8	30%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta y cumple con las funciones y/o tareas asignadas?	16	59%	11	41%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con procesos definidos y realiza gestión por procesos?	13	48%	14	52%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta y cumple con normas y/o reglas establecidas?	19	70%	8	30%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta con un responsable especialista para la Gestión Administrativa?	20	74%	7	26%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿El responsable de la Gestión Administrativa es ejemplo para los demás colaboradores?	9	33%	18	67%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿El responsable de la Gestión Administrativa mantiene una comunicación asertiva con los demás colaboradores?	7	26%	20	74%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿El responsable de la Gestión Administrativa motiva a los colaboradores para lograr las metas y objetivos?	15	56%	12	44%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad cuenta y cumple con un programa de supervisión del cumplimiento de metas y objetivos?	0	0%	27	100%	<b>27</b>	<b>100%</b>

¿La Municipalidad realiza una supervisión del cumplimiento de las políticas, normas y reglas establecidas?	12	44%	15	56%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad compara, analiza y evalúa los resultados obtenidos con los esperados?	8	30%	19	70%	<b>27</b>	<b>100%</b>
¿La Municipalidad analiza y plantea en forma objetiva las posibles alternativas para mejorar los resultados?	11	41%	16	59%	<b>27</b>	<b>100%</b>

De las encuestas validas el 50.11% que sí mientras que el 49.89% respondió que no, obteniendo que las municipalidades tienen un desempeño medio en la gestión administrativa

### Discusión

La hipótesis general planteada en el presente trabajo de investigación “El grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es alta”, ha sido validada, ya que el valor de la Rho de Spearman obtenida ha sido de 0.76, el cual indica una correlación positiva alta.

La hipótesis específica 1 planteada en el presente trabajo de investigación “El nivel de Gobierno Electrónico, en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es baja”, ha sido validada, ya que el valor obtenido ha sido de 0.27, el cual indica, un nivel bajo.

La hipótesis específica 2 planteada en el presente trabajo de investigación “El nivel de Gestión Administrativa, en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es baja”, ha sido validada, ya que el valor obtenido ha sido de 0.48, el cual indica, relativamente, un nivel bajo.

Teniendo en cuenta el resultado obtenido y validado las hipótesis, se puede evidenciar que sí hay un alto grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión administrativa, lo cual implica que si comparamos con los resultado obtenidos en los antecedentes de la investigación, salvo uno que el grado de relación ha sido moderado, en la mayoría se han logrado el mismo resultado, pero a diferencia de ellos en éste caso se consideró como unidad de análisis a varias organizaciones y no sólo a una, es decir la investigación no ha sido sólo un caso de estudio, como en el caso de los antecedentes de investigación.

### Conclusión

El grado de relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es alta; ya que el valor de la Rho de Spearman obtenido ha sido 0.76. Esto vale decir, si se requiere elevar el nivel de Gestión Administrativa, entonces hay que elevar el nivel de Gobierno Electrónico.

El nivel de Gobierno Electrónico, en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es baja (valor obtenido ha sido 0.27). Éste se debe principalmente a las dimensiones E-Servicios (valor obtenido ha sido 0.21) y E-Participación (valor obtenido ha sido 0.23).

El nivel de Gestión Administrativa, en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, es baja (valor obtenido ha sido 0.48). Este se debe principalmente al nivel de control (valor obtenido ha sido 0.31) y dirección (valor obtenido ha sido 0.40).

Las organizaciones y específicamente las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, para lograr un alto nivel de Gestión Administrativa, debe lograr no sólo un alto nivel de planificación y organización, sino también de dirección y control.

## Referencias

- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local de Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 81-102.  
<https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/67668438005.pdf>
- Cáceres, R., & Valdivia, N. (2018). Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29759/caceres\\_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29759/caceres_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón, J. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66800/Calderón\\_DAJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66800/Calderón_DAJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)
- Dubrin, A. (2010). *Essentials of management* (9na ed.). Cengage Learning.  
[https://studydaddy.com/attachment/137689/epdfpub\\_essentials-of-management-ninth-edition.pdf](https://studydaddy.com/attachment/137689/epdfpub_essentials-of-management-ninth-edition.pdf)
- Ferreira, E. J., Erasmus, A. W., y Groenewald, D. (2009). *Administrative management* (2da ed.) Juta and Company Ltd.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4R3qX73wfFsC&oi=fnd&pg=PR11&dq=administrative+management&ots=z5C2-CbRND&sig=Ga5cMJ\\_dHleUPJnY2WQ\\_AeWOJvl#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4R3qX73wfFsC&oi=fnd&pg=PR11&dq=administrative+management&ots=z5C2-CbRND&sig=Ga5cMJ_dHleUPJnY2WQ_AeWOJvl#v=onepage&q&f=false)

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Muro, L. (2021). Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro\\_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación [UNESCO]. (2020). Sobre la digitalización del Estado de Chile Políticas en curso [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN\\_Gobierno\\_Digital\\_Chile\\_2020.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN_Gobierno_Digital_Chile_2020.pdf)
- Rodríguez, E. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Gregorio, Cajamarca 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69483/Rodríguez\\_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69483/Rodríguez_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Contribución de los autores**

MBF Investigador principal.  
MBAJ Co-investigador.  
CPRS Colaborador.  
CJIP Colaborador.

**Fuentes de financiamiento.**

La investigación fue realizada con recursos propios.

**Conflictos de interés**

No presenta conflicto de intereses.

**Correspondencia**

[fmartinez@uncp.edu.pe](mailto:fmartinez@uncp.edu.pe)