



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos
Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Gregorio Ysique Chávez (ORCID: 0000-0003-3552-6152)

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi esposa e hija, mi familia quienes son mi principal motivo de superación, tanto en lo laboral, profesional y personal; por lo que me esfuerzo cada día por poder darles lo mejor.

Agradecimiento

Un agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por brindarnos los conocimientos apropiados a través de los diferentes docentes durante esta etapa de académica. De igual modo un especial agradecimiento a nuestros asesores, por la orientación que nos brindaron en esta etapa del desarrollo de la presente investigación, gracias a sus consejos y asesorías pude culminar con éxito mi objetivo.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **YSIQUE CHÁVEZ CARLOS GREGORIO**

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES-ESCUELA DE POSGRADO, CHORRILLOS 2020

Fecha: 10 de agosto de 2020

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo

SECRETARIO:

Dra. Yolanda Soria Pérez

VOCAL:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: Aprobado por unanimidad

-

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

-

-

-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-

-

-

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Carlos Gregorio Ysique Chávez, estudiante de la escuela profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020" presentada, en 65 folios para la obtención del grado académico de maestro en gestión pública es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



Carlos Gregorio Ysique Chávez
DNI 44681569

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
3.1. Análisis descriptivo	21
3.2. Comprobación de hipótesis	24
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41
Anexo 1. Matriz de consistencia	41
Anexo 2. Instrumentos	43
Anexo 3. Certificados de validación	47
Anexo 4. Base de datos	50
Anexo 5. Carta de autorización	54
Anexo 6. Formulario de encuesta de google form	55

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Gobierno electrónico	16
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	17
Tabla 3	Ficha Técnica de recolección de datos	18
Tabla 4	Validación del instrumento por juicio de experto	19
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos aplicados	19
Tabla 6	Nivel de gobierno electrónico	21
Tabla 7	Nivel de la dimensión accesibilidad	21
Tabla 8	Nivel de la dimensión innovación	21
Tabla 9	Nivel de la dimensión interoperabilidad	22
Tabla 10	Nivel de la dimensión tecnologías de la información	22
Tabla 11	Nivel de la gestión administrativa	23
Tabla 12	Nivel de la dimensión organización	23
Tabla 13	Nivel de la dimensión planificación	23
Tabla 14	Nivel de la dimensión dirección	24
Tabla 15	Nivel de la dimensión control	24
Tabla 16	Modelo Regresión logística ordinal	25
Tabla 17	Coficiente para la determinación de las variables	25
Tabla 18	Coficiente determinación dimensión organización	26
Tabla 19	Coficiente de ajuste del gobierno electrónico en la organización	26
Tabla 20	Coficiente determinación de la dimensión planificación	27
Tabla 21	Coficiente de ajuste del gobierno electrónico en la planificación	27
Tabla 22	Coficiente determinación de la dimensión dirección	28
Tabla 23	Coficiente de ajuste del gobierno electrónico en la dirección	28
Tabla 24	Coficiente determinación de la dimensión control	29
Tabla 25	Coficiente de ajuste del gobierno electrónico en el control	29

Resumen

La tesis “Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020, tuvo como problema principal la siguiente pregunta: ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020?, y como objetivo general es determinar la incidencia que existe del gobierno electrónico en la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de posgrado, Chorrillos 2020.

Esta investigación, en el aspecto metodológico es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población censal con la que se realizó esta investigación fue de un total de 70 trabajadores distribuidos en las diversas áreas y oficinas del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. Se aplicó como instrumento el cuestionario, que tuvo como objetivo medir la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa, constituido con un total de 30 preguntas, basados en la escala de tipo Likert, obteniendo el nivel de incidencia que existe entre la variable gobierno electrónico en la gestión administrativa, presentados a través de resultados estadísticos descriptivos e inferenciales.

Para los resultados, en la estadística descriptiva se obtuvo un 94,3% de las personas encuestadas, expresando que existe un nivel eficiente del gobierno electrónico en la gestión administrativa y para la estadística inferencial se utilizó el estadístico de regresión logística ordinal, donde observó una dependencia del porcentaje de gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. A través del coeficiente de Nagalkerke se estableció la varialidad de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales- Escuela de Posgrado, se debió al 61% de incidencia del gobierno electrónico. Por lo que se comprueba la hipótesis general, en la que se determina la incidencia el gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020.

Palabras clave: gobierno electrónico, gestión administrativa, innovación y tecnología.

Abstract

The thesis "Electronic government in the administrative management of the Center for Higher National Studies - Graduate School, Chorrillos 2020, had as its main problem the following question in which it is to determine in what way does electronic government affect the administrative management of the Center for High National Studies - Graduate School, Chorrillos 2020?, And as a general objective is to determine the incidence of electronic government and administrative management in the Center for High National Studies - Graduate School, Chorrillos 2020.

In which research is present in the methodological aspect is basic, the level is descriptive correlational and the non-experimental cross-sectional design. The census population with which this research was carried out was a total of 70 workers distributed in the various areas and offices of the Center for Higher National Studies - Graduate School. The questionnaire was applied as an instrument, which developed an instrument applied to the electronic government variable and another one for the administrative management variable consisting of a total of 30 questions, based on the Likert-type scale, establishing the incidence that exists between the variable electronic government in administrative management, presented descriptively and inferentially.

For the results, in the descriptive statistics, 94.3% of the respondents expressed that there is an efficient level of electronic government; in the ordinal logistic regression statistic, a dependence of the percentage of electronic government in administrative management was observed of the Center for Higher National Studies - Graduate School. Where the variability of administrative management in the Center for Advanced National Studies - Graduate School was established through the Nagalkerke coefficient, due to the 61% incidence of electronic government. So the general hypothesis is verified, in which the incidence of electronic government in the administrative management of the Center for Higher National Studies - Graduate School, Chorrillos 2020 is determined.

Keywords: electronic government, administrative management, innovation and technology.

I. Introducción

Actualmente el mundo de las tecnologías crece a pasos agigantados, es así que podemos realizar operaciones con tan solo hacer un clic, como es el pago de un servicio, comprar un pasaje aéreo o terrestre, pagar tarjetas de crédito, solicitar un trámite administrativo, entre otras operaciones y transacciones, que gracias a los rápidos avances en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), dando paso a una era conocida como transformación digital.

Por lo que de alguna forma, a través de normativas y políticas establecidas bajo lineamientos de modernización, ayudarían a mejorar los procesos en los gobiernos, siempre apoyado de las herramientas tecnológicas, que día a día son requeridas en las organizaciones públicas, con el propósito de agilizar los trámites administrativos que los ciudadanos realizan, pero como es de conocimiento, no todos cuentan y hacen uso de las diferentes herramientas tecnológicas, mucho de esto se debe al alto costo en infraestructura que demanda la implementación en hardware y software, por ello la mayor parte de las entidades públicas, vienen realizando sus actividades de manera tradicional, permitiendo tener una baja eficiencia y eficacia en sus trabajadores, esto se debe a que aún realizan los procesos de manera tradicional, existiendo en la actualidad diversas herramientas de las TIC, donde la mayor de estos procesos, se están sistematizando, logrando así minimizar y bajar los tiempos de espera en respuesta de un trámite solicitado.

Todos estos cambios tecnológicos que en la actualidad se están realizando, de alguna u otra forma afecta a los diferentes gobiernos y entidades estatales, obligando a estos a plantear, diferentes modelos que conlleven a una nueva gestión pública, orientada hacia un mejor servicio y atención al ciudadano. Este tipo de modelo orientado al empleo de las modernas herramientas en tecnologías, información y comunicaciones en las entidades públicas, se le conoce como gobierno digital o electrónico.

En América Latina, Porrúa (2014) sostiene que países como Colombia, Brasil y Chile, son los que tienen mejor desarrollado el modelo de gobierno electrónico en sus diferentes entidades gubernamentales, ya que están realizando la innovación en la gestión de una nueva administración pública, alineándolas a través de nuevas políticas, normativas y uso de las diversas tecnologías en la información y comunicación existentes, permitiendo tener una mejor relación entre el gobierno y el ciudadano, por el cual a través de estas tecnologías ha concedido disponer que toda su información pueda ser consultada

en línea. Es por ello que a través de la tecnología, estos países han fomentado el desarrollo de la sociedad en el conocimiento tecnológico, el cual a través de diversas plataformas virtuales, la ciudadanía puede ingresar y procesar información de su interés de acuerdo a la entidad pública de su preferencia (ministerios, municipalidades, etc.), permitiéndoles conocer, la transparencia en la información y rendimiento de cuentas de los recursos gastados, en bien de un mejor servicio y calidad de vida de los ciudadanos.

Rodríguez (2004) indica que en centro américa países como panamá crearon una Comisión Nacional para la Modernización del Estado panameño, teniendo como principal recurso las herramientas de las tecnologías de la información y comunicaciones, en donde se tiene como objetivo fomentar el uso del gobierno on line, a través del uso de equipos de red y computo sofisticados que puedan almacenar y procesar la información a través de sus dos mil doscientos veinticuatro (2224) sitios web públicos, formularios en línea que brinden el registro de las solicitudes de los ciudadanos que buscan información u oportunidades de empleo, infoplazas que permitan a la ciudadanía acceso a internet y la emisión de los certificados digitales por parte de los tribunales electorales o centros municipales o centros policiales de acuerdo a lo solicitado por el ciudadano, realizado solo conectándose desde una computadora, estas son sola algunas de las plataformas digitales que el estado de Panana está desarrollando para cumplir el objetivo de tener un adecuado gobierno electrónico.

Cardona (2004), lo definió al gobierno electrónico, también conocido como gobernanza electrónica, ha aquellas organizaciones que empiezan usando la tecnologías de la información y comunicaciones, en la gestión interorganizacional del Estado, donde se incluye la definición, coordinación, implementación y desarrollo de nuevas políticas públicas, que permitan a través de diversos programas informar al ciudadano de la gestión que se realice en bien de brindar un adecuado servicio de calidad.

Para el Perú la ONGEI (2013) indico que las entidades pública que cuentan con el gobierno electrónico son la SUNAT, el SAT, la OSCE, el MEF, Banco de la Nación entre otras, por lo que a través del uso de las plataformas digitales, han permitido desarrollar un papel muy importante ante la sociedad, ya que nos permite estar más cerca de lo que el gobierno hace con los recursos y de qué manera lo administran sus funcionarios. Solo con ingresar desde cualquier lugar con acceso a internet, vamos poder ver la información de gastos, presupuestos y visitas protocolares realizadas de las diferentes entidades públicas, a través de su portal de transparencia. Del mismo modo el Gobierno Electrónico

busca facilitar los procesos administrativos del funcionario público y del ciudadano, brindándole la información solicitada de una manera más rápida y eficiente.

Es así que el Estado peruano, mediante la Secretaria Gobierno Digital (2013) a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, ha desarrollado diferentes normativas para alinearse al uso respectivo de las actuales herramientas de TIC, con el objetivo de acercar más al ciudadano y al gobierno, donde el ciudadano de a conocer sus necesidades e inquietudes, y el gobierno pueda responder a estas necesidades, dándole a saber lo que hace su gobierno para cubrir lo que este solicita, estos tiempos de respuesta deben ser una forma rápida y amigable, sin tantos papeleos, trámites engorrosos y demoras en las respuestas, es aquí donde las herramientas de TIC, desarrollan un papel muy principal entre la interacción con ciudadano y su gobierno.

En el distrito de Chorrillos se ubica el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado conocido con las siglas de CAEN-EPG, que actualmente cuenta con un bajo uso en las herramientas de las tecnologías de la información, por lo que conlleva a utilizar aun procesos de forma tradicional, que genera la demora y retrasos en los tiempos de respuesta de algunas solicitudes de la población estudiantil de los diversos programas académicos que ofrece esta casa de estudios.

Estos trámites administrativos realizados por los estudiantes, se realizan de forma presencial, acercándose a las oficinas administrativas ubicadas en el distrito de Chorrillos, para efectuar su consulta o trámite que requiera realizar, después de esto tiene que esperar unos días para recibir respuesta de lo solicitado, lo que implicaría ir nuevamente a las instalaciones para recibir la respuesta. Internamente para procesar un trámite solicitado por el estudiante, la oficina a quien compete el trámite, primero tienen que recurrir al archivo de ese estudiante, el cual aún son guardados en fólderes (papel físico), ubicados en archiveros que ocupan gran espacio y volumen en una oficina, sin indicar la carencia de seguridad de esta información, ya que está expuesta a perderse en algún accidente, desastre natural, un robo, lluvia, terremoto o incendio, que ocasione la pérdida total de estos documentos de suma importancia, ya que guarda los datos de los estudiantes caenistas.

Por lo que hoy en día esta entidad trabaja todos sus procesos administrativos y académicos de manera manual, generando dentro de la institución aislamiento y falta de

comunicación entre las mismas direcciones y oficinas, ya que aún se genera hojas de coordinación para solicitar algunos requerimientos entre las mismas áreas de una dirección, generando retrasos en la atención de la comunidad estudiantil, debido a que estos procesos administrativos aun tradicionales, se efectúan registrando datos en cuadernos, archivando y guardando documentos en estantes, ocupando almacenes de archivos con papel físico, usando procesadores de texto y hojas de cálculo de versiones desfasadas, donde se puede ocasionar vulnerabilidades en el manejo de la información. A esto se suma la falta de capacitación a sus colaboradores y cultura al cambio en la innovación tecnología en la gestión pública.

Esta institución a su vez presenta una desventaja ante otras instituciones de educación superior, que tienen sus procesos y actividades más sistematizadas, lo que permite a sus estudiantes, agilizar cualquier trámite que solicite, solo ingresando a través de plataformas tecnológicas, y teniendo respuestas en lo más breve posible.

En la actualidad la mayoría de las entidades públicas carecen de una buena infraestructura tecnológica, y esta casa de estudios superior, no es ajeno a esta carencia, ya que estando en plena era digital, aun cuenta con infraestructura tecnológica ya desfasada y software que no le permite procesar y gestionar información en tiempo real, ya que no cuentan con las licencias para un mejor funcionamiento. Las demoras no son solo es en los trámites que realiza el estudiante, de igual forma lo es en la administración de sus propios recursos, por parte de sus colaboradores que se encuentran en las área de logística, abastecimiento y administración, el cual como ya se ha mencionado anteriormente no se encuentran articuladas y la información no está centralizada, esto se debe a que no hay un apropiado uso e implementación de las TIC, necesarios para una adecuada y eficiente gestión administrativa, direccionado a mejorar la atención a la comunidad caenista.

La investigación realizada, quiso dar a conocer la importancia del manejo de las herramientas de las tecnológicas, las cuales desempeñan un rol muy importante en los diferentes procesos administrativos que una entidad del estado realiza, como único fin de brindar un adecuado servicio y atención a su ciudadanía, permitiendo tener una clara y transparente comunicación con el gobierno. El gobierno electrónico permitirá tener una mejor la relación entre el gobierno y la ciudadanía, el cual a través de las herramientas tecnologías, buscan darle la facilidad a la población de estar informados de lo que el

gobierno realiza en bien de mejorar las calidad de vida de cada uno de ellos, haciéndolo participe en la fiscalización de la gestión de los recursos usados en el gobierno.

Esta información será de mucha utilidad, porque servirá como guía para la correcta decisión en el empleo de normativas y políticas en la modernización de la gestión pública, el cual permitirá una adecuada administración de los recursos económicos, permitiéndole efectuar con las metas trazadas de la institución en un corto plazo. Así mismo desarrollará una mayor eficiencia y eficacia en cada uno de sus colaboradores, en el desempeño de sus actividades diarias, con el adecuado uso de las plataformas tecnológicas que se desarrollen dentro de esta institución.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional relacionados al gobierno electrónico en la gestión administrativa, se tiene que Santos (2018) concluyó que el gobierno electrónico es un pilar fundamental en el proceso de modernización del estado, por lo que conlleva a tener un buen gobierno de manera ordenada y transparente, apoyado siempre del uso de tecnologías, información y comunicaciones, cuyo propósito es tener un mejor agrado entre la relación del ciudadano y el gobierno, por lo que el estado peruano debe mirar modelos de gobiernos electrónicos, similares de países que ya han establecido y consolidado una efectiva relación del gobierno en busca de mejorar las necesidades que tiene la ciudadanía.

De igual manera, Sepúlveda (2017) concluyó que la población sin educación básica y/o técnico profesional, carecen de los principales conocimientos básicos, que le ayuden a emplear el correcto uso de las plataformas tecnológicas, por ello la educación juega un rol importante, ya que las personas con conocimientos básicos en el correcto uso de la navegación por el internet, tienen mayor ventaja ante la búsqueda de una oferta laboral que precisen el uso de las herramientas de tecnologías de la información, es así que el gobierno chileno debe mejorar sus políticas públicas en el sector de educativo, donde los estudiantes trabajen más con el uso de las herramientas de tecnologías de la información, de tal modo muestren una mejor eficiencia y eficacia cuando se inserten al mercado laboral y de tal forma puedan mejorar en la atención de la comunidad.

Otro punto que manifiesta este autor, es la desventaja en los adultos mayores ante las personas más jóvenes, frente al manejo de las nuevas tecnologías, donde las personas más jóvenes, utilizan con mayor frecuencia el uso de plataformas digitales, por cual le facilita el poder realizar una transacción, obtener información o realizar algún trámite a

través del internet, ante una población de adulto mayor que le constará adaptarse a los cambios tecnológicos, quienes siguen buscando la atención presencial, perdiendo el tiempo incluso para solo preguntar un trámite.

También, Soto (2017) afirmó que las herramientas y plataformas digitales aplicadas por el estado, brindan una mejor eficacia y a la vez eficiencia en la gestión administrativa, otorgando mayor información y servicios al ciudadano. De esta manera el ciudadano tiene el derecho de poder acceder a una información transparente, clara y precisa, donde pueda buscar, recibir y difundir información. Comprendiendo los efectos desde la perspectiva de los impactos favorables y complejos que trae el adecuado progreso del gobierno electrónico, como un sistema informático que posibilita el ejercicio legal del derecho de acceso de la información. Es de esta manera que el gobierno electrónico busca optimizar el respectivo cumplimiento de la gestión administrativa con total transparencia, eficacia y eficiencia en ejercicio de la gestión pública.

Asimismo, Morales (2016) indicó que un 85% de la población desconoce el uso del gobierno electrónico y si conocen tienen poco interés; y solo el 15% sabe del uso del gobierno electrónico, de tal manera que estas personas conocen del beneficios y el tiempo que se ahorran hoy en día a realizar algún trámite o consulta administrativa en su localidad. Por el cual concluye, que se debe inculcar una cultura del uso de las herramientas tecnológicas, tanto a los mismos ciudadanos como también a los funcionarios públicos, de manera que se difundan que a través del gobierno electrónico, los procesos serán más eficaces y eficientes en la gestión administrativa, mejorando la capacidad de respuestas ante la demanda de la ciudadanía.

En relación a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre el gobierno electrónico en la gestión administrativa se tiene a, Carrión (2019) concluyó que un factor principal en el bajo rendimiento del correcto uso de las herramientas tecnológicas, para poder brindar un adecuado servicio de atención al usuario, es el poco interés que existe en las instituciones en capacitar y actualizar a su personal administrativo, esto debe a la falta de inversión en infraestructura tecnológica y el correcto uso de estos, lo que permite que los administrativos trabajen limitados en poder brindar un correcto servicio de calidad. Por lo que es necesario que la entidad ponga en marcha una serie de estrategias con visión a la implementación y puesta en ejecución del gobierno electrónico, que le permita mejorar los procesos en una mejor atención al usuario, brindándole la seguridad y confianza que estos requieren.

También, Simón (2018) concluyó la existencia de influencia significativa entre el gobierno electrónico y la municipalidad donde se realizó la investigación, entre la dimensión externa y la gestión pública existe una influencia no tan significativa, que la dimensión interna y la gestión pública tiene una influencia muy significativa y la dimensión relacional y la gestión pública existe una influencia significativa. Por lo que identificó que se debe sensibilizar a la población como a sus autoridades en la importancia de la implementación de mejoras constantes en la gestión administrativa, teniendo un mejor desarrollo en el distrito, a través del gobierno electrónico, teniendo un mejor rol de comunicación tanto interna (entre las mismas áreas y oficinas de la entidad) como externa (ciudadanía), en base al desempeño de los lineamientos de la modernización de la gestión pública local, logrando un servicio con mayor eficiencia y eficacia, que logre satisfacer las principales necesidades que la comunidad necesita.

Asimismo, Yataco (2018) concluyó lo siguiente: la existencia de una correlación positiva significativa de las variables gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL, recomendando formar grupos de trabajo que se responsabilice en el seguimiento de la implementación en estrategia de gobierno electrónico en la institución, con el fin de reducir los tramites y agilizar los tiempo de respuesta de la información dentro de la institución; existencia de una correlación positiva significativa de la variable gobierno electrónico y la dimensión externa de la UGEL, por lo que recomienda la actualización constantemente su página web institucional, siendo lo mejor visible al usuario y contar con los lineamientos especificados por el Ministerio de Educación en el uso plataformas digitales, de esta manera pueda ofrecer formatos virtuales a los usuarios que acceden a visitarla, a su vez realizar el desarrollo e implementación de aplicativos (apps) para la atención de tramites de los usuarios que tengan la facilidad de manejar teléfonos inteligente y no tenga la necesidad de ir a la institución.

Asimismo, De la cruz (2018) concluyó en su investigación, tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de una muestra de 92 colaboradores de las diferentes áreas y oficinas de la institución: que el gobierno electrónico en el banco de la nación, es un elemento clave en la calidad de atención para los ciudadanos y para los mismos colaboradores de la entidad bancaria, mejorando así los propósitos institucionales, de igual manera el rendimiento profesional, de confianza y respeto. Hay que tener en cuenta que si el gobierno electrónico es deficiente, la calidad en atención al ciudadano también reflejará la deficiencia, por ello que los profesionales deben estar capacitados en el

manejo de las diferentes herramientas y equipos en tecnologías de la información, desarrollando sus habilidades y destrezas en el manejo y administración de estas, con el propósito de ver reflejado en la satisfacción de atención de los ciudadanos cuando tengan rápida respuesta de las transacciones realizadas en la entidad bancaria.

Con referencia a las teorías relacionadas a la variable gobierno electrónico, Ortegón (2013) indica que, la implementación de las tecnologías como soporte en el gobierno electrónico, realiza un papel muy importante y favorable en la gestión de la administración del estado, mejorando la eficiencia y eficacia de los trabajadores, teniendo como beneficiado al ciudadano, dando óptimas soluciones las diferentes demandas que realizan, estas las pueden hacer en línea o tiempo real, como los pagos tributarios, requerimiento de certificaciones, reservas de citas o matriculas académicas, en relación con diversas entidades públicas, como las municipalidades, gobiernos regionales, ministerios, etc. logrando así una mejor calidad de vida en la población. Al hacer uso del gobierno electrónico en apoyo con las tecnologías de información, se están mejorando las relaciones entre el ciudadano y las diversas instituciones de la administración del gobierno, a través de la intercomunicación de sus portales web institucionales, donde el ciudadano puede encontrar enlaces de interés personal, formularios de consultas o tramites, noticias regionales o nacionales, permitiendo primero la vinculación virtual para luego realizarla presencialmente con otras entidades tanto estatales como privadas, con el único propósito de optimizar los recursos de la gestión administrativa, referente a los diversos servicios y tramites que se les solicitan.

La oficina nacional de gobierno electrónico e informática (ONGEI 2013), en el contexto indica que el gobierno electrónico en el Perú, es la oportunidad de relacionar al Estado y los ciudadanos, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, de esta manera impulsar una mirada hacia el futuro y principalmente una oportunidad para la ciudadanía. Que busca a través de las diversas plataformas digitales, dar una rápida atención a las necesidades que presenta la población peruana, para ello es la necesidad de que las instituciones públicas estén articuladas, para tener una mejor administración y proceso de la información, de acuerdo a quien lo requiera. El gobierno electrónico según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE 2011), es la oportunidad de generar un nuevo lazo de unión entre el gobierno, los ciudadanos, usuarios de servicio y empresas, a través del uso de las diferentes herramientas o plataformas de las TIC, logrando de esta manera realizar,

trámites y servicios como la difusión y recopilación de información, transacciones, rendición de gastos y acertada decisiones gerenciales.

Armas & Armas (2011) define el gobierno electrónico como el aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información como herramientas importantes para un adecuado y transparente gobierno, con el propósito de lograr una sociedad de la información centralizada y orientada en la innovación y desarrollo tecnológico, donde el ciudadano a través de las plataformas tecnológicas en base a la información que maneja cada organización, pueda crear, analizar, manejar, procesar y compartir esta información, generando conocimiento para un mejor desarrollo sostenible y calidad de vida a la población.

Para el Banco Mundial (2011), define el E-Gobierno, “al uso de las agencias del gobierno de tecnologías de la información (tales como redes WAN, el internet y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y con el propio gobierno”. A todo esto el gobierno peruano reconoce el rol muy importante que desempeña el uso del gobierno electrónico, su desarrollo y mejoras para una evolución digital en el país, lo cual lo expresa como la revolución tecnológica en las administraciones públicas, tomando como principal actor al ciudadano, mejorando los procesos internos a través del uso de las TIC en las diferentes entidades públicas, como ministerios, gobiernos regionales, locales, institutos públicos, etc. Centralizando una mejor atención de calidad en los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas.

Casa (2015), indica que el estado juega un rol muy importante en lo referente a la modernización de la gestión pública, ya que ellos deben facilitar herramientas adecuadas, que permitan mejorar la administración estatal, desde lo que le concierne en materia de su competencia como el asesoramiento a las entidades públicas en temas como simplificación de la administración y evaluación en los procesos de simplificación en relación con el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA) de las entidades y la promoción de acceso a la información a través de los portales de transparencia.

A lo que el autor sostiene que esto deberá estar respaldado por el apoyo político de más alto nivel que incluye a las siguientes entidades: Congreso de la República, que definen un proceso de descentralización en materia legal de la modernización del estado, Ministerio de economía y finanzas desarrollando estrategias e incorporándolas a varias

instituciones del estado y a los gobiernos subnacionales, Gobiernos Regionales como Locales, son quienes reflejan la cara del estado hacia la ciudadanía, quienes deben llegar a todos los ciudadanos de nuestro territorio nacional, principalmente aquellos que se encuentran en las zonas más alejadas; y la Secretaria de Gestión Pública, es el órgano rector del sistema de modernización de la gestión pública, y responsable de impulsar la modernización a través de reglamentos y directivas, que sirvan de apoyo a la instituciones del estado, que buscan mejorar y optimizar la calidad de su gestión.

Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019), lo define como una herramienta de la tecnología de la información y comunicación que permite intercambiar datos y compartir información y conocimiento entre diferentes organizaciones, de esto modo se da cuando múltiples sistemas de información y dispositivos electrónicos, puede realizar el intercambio de datos, su interpretación y mostrarlos en un lenguaje sencillo y fácil de comprender para los usuarios finales, en otros países es conocido con el nombre Sistemas de Intercambio de Información(ISS), para ello debe contar con una infraestructura tecnológica que soporte la información que maneja cada organización, para ello debe seguir una arquitectura denominada arquitectura orientada a servicios, las entidades deben replicar este modelo de servicio usando tecnologías de la información, con el propósito de poder brindar un mejor servicio de respuesta a sus usuarios.

En las teorías relacionadas a la dimensión acceso de la información Sánchez (2014), la define como demandas que existen de acuerdo a lo solicitado de la población de un estado, en donde estas demandas implican muchas veces la búsqueda de información, las cuales deben estar publicadas en una agenda pública, y el estado debe ver la mejor manera de brindar la información requerida por la sociedad, por ello debe optar por diversos métodos de comunicación como una mesas de entradas, módulos de atención al ciudadano, los portales web, centrales de llamadas, entre otras.

Boza (2004) manifestó que es un derecho fundamental que toda sociedad de una nación debe tener, permitiéndole de esta manera conocer de la información que poseen las entidades públicas del estado, haciéndolo al ciudadano participe en debates de índoles públicos conforme a sus sectores.

En la dimensión de innovación tenemos a Gonzales (1995) lo define como el progreso dentro de una organización, apoyado con el desarrollo de las tecnologías de la información, dándose a través de un conjunto de actividades detalladas en un determinado

periodo de tiempo, temiendo como éxito la creación de nuevos productos que antes se desconocían, esto se da a través de cómo se va desarrollando el conocimiento, para ello es siempre priorizando las siguientes dos actividades: investigación más desarrollo.

La dimensión relacionada a la interoperabilidad, la comisión económica para américa latina y el caribe (2007) sostiene que la interoperabilidad es el intercambio de datos, información y conocimiento que pueden realizarse entre entidades públicas nacionales e internacionales, proporcionado así a la ciudadanía servicios públicos de calidad, para esto se requiere indispensablemente de sistemas de información correctamente diseñados y estructurados que tengan y avalen la seguridad de la información que se está procesando.

La oficina nacional de gobierno electrónico e informática (2013) desarrolló la plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE), la define como una herramienta informática que le permite realizar a través del uso sistemas de información, intercambiar datos e información entre las mismas entidades, permitiendo mejorar la gestión y los servicios orientados al ciudadano, mediante las consultas en línea, con un alto impacto en la sociedad, al reducir los tiempos de espera en los trámites realizados por la población.

En la dimensión tecnologías de la información, Reyes (2016), al referirse el término de TIC, lo orientamos al uso y manejo del computador, pero esto va más a ya de solo poder manejar o tener la computadora de última tecnología, pues el impacto que han tenido las tecnologías, principalmente en las organizaciones, es cada día más importante, pues a través de múltiples herramientas facilitan cada día las actividades de las empresas; por lo tanto la empresa u organización que no se alineen a los nuevos avances tecnológicos y no lo replique en sus organizaciones, va a ir quedando desfasada, ya que el uso de las TIC, es importante para salir a adelante en el entorno competitivo entre las organizaciones.

Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa, la Escuela de Gobierno R&C Consultig (2019), lo define como una doctrina que debe comprender un conjunto de acciones que permita realizar con adecuada efectividad la planificación, organización, dirección y control, que deben ser aplicados en diferentes áreas y ámbitos de una entidad, con el único propósito de tener resultados positivos y de forma eficiente y eficaz. Para Chiavenato (2016), la gestión administrativa es la ejecución de acciones, con el único propósito de tener buenos resultados, de la forma más eficaz y económica posible. A

través de una selección de tareas en función a las metas y objetivos que se desea obtener y con los recursos que la organización tiene; es decir efectuando una correcta gestión de los recursos administrativos.

Para Anzola (2002), sostuvo que la gestión administrativa radica en la destreza de manejar la planeación, el control, la dirección y la organización mediante un conjunto de actividades elaboradas por los mismos interesados, como único propósito de cumplir los objetivos y metas anuales, propuestas sinérgicamente en una corporación.

Figuroa (2010), La gestión de la administración es el órgano central de una institución, el cual está conformada por trabajadores, donde muestran su desempeño laboral a través de la eficacia y eficiencia que tienen dentro de la organización, cuyo objetivo es tener un crecimiento económico, desarrollo social, mejoramiento de las condiciones de vida y adaptación al proceso de cambio. La administración está conformada por cuatro actividades básicas: La planificación: permite tener un panorama más claro de los objetivos y a la meta que se quiere llegar, la organización: estructuran las diferentes áreas y oficinas dentro de la institución brindando los recursos necesarios para lograr los objetivos y metas trazadas, Dirección: es la asignación del trabajo a los empleados y dirigido por el gerente; y el control: donde la gerencia busca dirigir a su organización hacia los objetivos organizacionales.

Chanlat (1988) manifestó que en sus inicios la gestión administrativa adquirió más prestigio en el sector de las sociedades industriales, por lo que lo define como un agregado de prácticas y conceptos unidos a la producción y distribución de bienes y servicios, que realizan las organizaciones como único propósito de lograr las metas y objetivos planificados durante un tiempo determinado. De este contexto la gestión administrativa une de poco a poco las disciplinas que hagan esfuerzos en contribuir al desarrollo y crecimiento económico a las empresas, principalmente donde estas puedan aumentar sus ingresos o disminuir los gastos de producción o ambas operaciones.

Galindo (2000) define la administración estatal como “una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad” (p. 6). Para ello estas actividades deben apoyarse de instrumentos como normativas, directivas, documentos legales o bases jurídicas que permitan a los funcionarios seguir un adecuado proceso en cumplimiento de

sus objetivos, cuyo resultado debe dar respuestas a las necesidades de la población y buscar el desarrollo socio-económico de una comunidad.

Para Galindo (2000), existen cuatro dimensiones de la administración, que se aplican tanto a la administración privada como la pública, las cuales son la planeación, organización, dirección y control, donde se irá a detallar a continuación. **Planificación:** es el inicio que se da al momento de realizar un adecuado proceso administrativo, el cual empieza con una determina secuencia de actividades, terminando con el logro de los objetivos institucionales, donde antes efectuar los planes de una organización, se desarrolla una serie de investigaciones y pronósticos, cumpliendo con las necesidad colectivas, clasificándolas en planificación de corto plazo, mediano y largo plazo. **Organización:** se define con una entidad o grupo social, y al igual que la planificación se da tanto en la entidad privada como la pública, y esta mayormente conformada por elementos materiales y humanos, cuya responsabilidad es la de desarrollar las diferentes funciones indicadas con la mejor eficiencia, en busca de una mejor gestión dentro de la organización. **Dirección:** consiste en dirigir correctamente al personal subordinado que está a cargo de un personal superior, logrando de esta manera a través de ellos, tener la mejor productividad posible, logrando obtener el cumplimiento de cada una de las metas propuestas y planificadas por la organización. **Control:** es donde un responsable, se encarga de verificar y chequear que cada una de las actividades o metas propuestas por la organización, se vayan realizando de la mejor manera y dentro los plazos propuestos siguiendo las normativas establecidas, registrando las diferentes incidencias que haya durante el proceso de gestión de la organización.

Acerca del problema general en esta investigación será saber ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020? Así mismo se tiene cuatro problemas específicos: (a) ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?, (b) ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la planificación de la Gestión Administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?, (c) ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?, (d) ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?

La presente investigación se justifica porque se pretende conocer la importancia de los lineamientos de las políticas de modernización de la gestión pública y el empleo de normativas de gobierno electrónico en la institución, demostrando como esto impacta en los usuarios, con el uso frecuente de las plataformas tecnológicas, para realizar sus trámites tradicionales que mayormente realizan, y del igual forma incentivar al cambio a los colaboradores de las diferentes oficinas de la institución, mostrando una mejor eficiencia y eficacia en sus actividades diarias, apoyados de las tecnologías de la información y comunicación.

El estudio tiene como objetivo principal, determinar la incidencia que existe del gobierno electrónico en la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de posgrado, Chorrillos 2020. También tenemos cuatro objetivos específicos siguientes: (a) Identificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (b) Identificar la incidencia del gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (c) Identificar la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (d) Identificar la incidencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Esta investigación tiene la siguiente hipótesis general: El gobierno electrónico incide en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020. Del mismo modo tenemos cuatro hipótesis específicas que son: (a) Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (b) Existe incidencia del gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (c) Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. (d) Existe incidencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

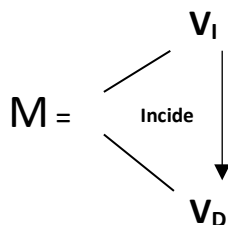
2.1.1. Tipo

La finalidad de la investigación es de tipo básica, Tan, Vera y Oliveros (2008), sostuvieron que el tipo de investigación es básica, cuando ya tiene como “objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” (p. 146). Esta dado según su naturaleza bajo un enfoque cuantitativo, por lo que Cook y Reichardt (1986), indican que “los investigadores se refieren a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, test objetivos de lápiz y papel, análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras, etc.” (p. 25).

2.1.2. Diseño

La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, el cual recoge la información en un solo instante o momento, por lo que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M : muestra

V_I : Variable independiente: Gobierno electrónico.

I : incidencia.

V_D: Variable dependiente: Gestión administrativa.

2.2 Operacionalización de Variables

2.2.1. Variable de Gobierno Electrónico

Definición conceptual:

Salvador (2002), define el Gobierno electrónico, también conocido en abreviación en inglés como e-government (administración abierta o administración on-line), afirmando que esta palabra se conceptualiza en el uso frecuente en las tecnologías de la información y comunicación, por parte de las entidades públicas y el personal de estas, teniendo como objetivo mejorar eficacia en la gestión interna, dando mayor importancia en los servicios que ofrecen las entidades públicas, a través del uso de plataformas digitales, para los diferentes tramites orientados a los ciudadanos, entre las mismas organizaciones públicas y privadas.

Definición operacional:

La variable gobierno electrónico será operacionalizado con las siguientes dimensiones: Accesibilidad, Innovación, Interoperabilidad y Tecnologías de la Información, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Gobierno electrónico.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Accesibilidad	-Acceso de la Información	1 -4		
Innovación	-Mejora de los servicios -Gestión de los procesos.	5 – 8	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Deficiente [27-40] Moderado [41-56] Eficiente [57-72]
Interoperabilidad	-Procesamiento de la información	9-11		
Tecnologías de la Información	-Capacitación del personal	12-15		

2.2.2. Variable Gestión Administrativa

Definición conceptual:

Ramírez y Calderón (2017), lo definen como una puesta en práctica de las fases que tiene la administración para el adecuado manejo de la organización, resaltando las principales

acciones administrativas, las cuales son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control de las actividades, todo esto en base para cumplir con las metas y objetivos planteados dentro de la organización, para una correcta atención de sus usuarios.

Definición operacional:

La variable gestión administrativa, será operacional izada con las siguientes dimensiones: Organización, Planificación, Dirección y Control, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Organización	-Responsabilidades -Funciones	1- 4		
Planificación	-Mejorar la toma de decisiones -Mejor manejo de los recursos.	5 - 8	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Deficiente [27-40] Moderado [41-56] Eficiente [57-72]
Dirección	-Normativas de difusión de gobierno electrónico.	9 - 11		
Control	-Calidad -Estándares	12 – 15		

2.3. Población

Se realizó una población censal en esta investigación, la cual estuvo conformada por 70 funcionarios de las diferentes áreas de la institución, que abarcará tanto personal civil como personal militar, para poder trabajar el análisis de estudio, puesto que la población de los colaboradores en esta casa superior de estudios es reducida. Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se empleó es la encuesta, para obtener la información acerca de las variables, de gobierno electrónico y gestión administrativa de esta casa superior de estudios, según López y Fachelli (2015) la encuesta es una de las técnicas de

investigación social que más se ha hecho conocida y usada en el ámbito de la investigación científica, el cual permite obtener información de datos a través de cuestionarios sobre los conceptos de una problemática en investigación.

Instrumento

El instrumento utilizado, fue el cuestionario, que permitió realizar la medición de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa, el cual estará conformado por treinta (30) preguntas, que corresponde a las dimensiones de accesibilidad, innovación, interoperabilidad y tecnologías de la información, para la variable gobierno electrónico; y organización, planificación, dirección y control, en relación a la variable gestión administrativa, permitiendo recolectar la información requerida para esta investigación.

Tabla 3

Ficha técnica de la recolección de datos

Características	Datos
Nombre del instrumento	Encuesta
Autor	Br. Carlos Gregorio Ysique Chávez
Lugar	Centro de Altos Estudios Nacionales
Dirigido	Personal administrativo del CAEN-EPG
Procedencia	Chorrillos
Fecha de aplicación	13 – 07- 20
Propósito	Recolección de Información
Forma de administración	Individual
Tiempo	45 minutos aproximadamente
# de ítems	30
Puntuación y escala de puntuación	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).
Categoría	Deficiente [27-40] Moderado [41-56] Eficiente [57-72]

Validez

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de tres (03) expertos especialistas, donde lo conformaron dos (02) expertos temáticos y un (01) experto metodólogo, quienes calificaron el instrumento dándole la validez respectiva. Quienes validaron las preguntas definidas en el cuestionario para la encuesta, teniendo como

consideración en su validez del instrumento tenga la claridad, pertinencia y relevancia, para su aplicación. Los jueces calificaron como aplicable el instrumento.

Tabla 4.

Validación del instrumento por juicio de expertos.

Experto	Calificación	Aspecto de validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
Dr. Alejandro Menacho Rivera.	Aplicable	X	X	X
Dr. Gilberto Carrión Barco.	Aplicable	X	X	X
Mg. Karina Aleida Vásquez.	Aplicable	X	X	X

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto, donde se recolectaron los datos requeridos en la presente investigación, posteriormente estos datos se llevaron a una estadística para medir la confiabilidad del instrumento a través de uso del alfa de Cronbach.

A través del alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de acuerdo a las escalas establecidas, en la siguiente tabla tendremos la estadística de fiabilidad de los instrumentos correspondiente a la medición de la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa. Se presenta la estadística de la fiabilidad de los instrumentos donde los resultados manifiestan que el instrumento es aplicable.

Tabla 5.

Confiabilidad de los instrumentos aplicados.

Nº	Instrumento	Estadística de Fiabilidad	Nº de elementos
1	Gobierno electrónico	,902	15
2	Gestión administrativa	,912	15

2.5. Procedimiento

Se procedió a realizar un permiso a través de una carta, que se le dirigió a la autoridad de la institución, para realizar la recolección de datos, una vez concedido el permiso se aplicó el instrumento a los encuestados, de tal manera que se desarrolló el instrumento de acuerdo a la realidad presentada por la institución, dicha información ha sido estructurada y organizada para su análisis respectivo.

2.6. Método de análisis de datos

En la recolección para la información de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales, se realizó un cuestionario con diferentes preguntas relacionados al tema de investigación y sus respectivas alternativas, donde el colaborador marcó de acuerdo a su elección. Para el proceso de la estadística descriptiva se van a utilizar tablas de frecuencias y porcentajes las cuales se mostrarán en un gráfico de barras, para la estadística inferencial se utilizará la regresión logística ordinal, donde se procesó en el software estadístico SPSS.

2.7. Aspectos éticos

Se tomó en total reserva la información de los datos de la población que participe en esta presente investigación, dando cumplimiento a la Ley N° 29733: Ley de protección de datos personales, a su vez se ha realizado las respectivas citas de los autores respetando los derechos de autor de cada uno de las bibliografías escogidas, con el fin de demostrar que no existe el plagio en esta investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

Nivel de gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	4	5,7
	Eficiente	66	94,3
	Total	70	100,0

En la tabla 6 se observa que, 66 personas que equivale al 94,3% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente de gobierno electrónico, 4 personas representan el 5,7% señalan que el gobierno electrónico esta un nivel moderado. De los resultados se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente para la variable de gobierno electrónico.

Tabla 7

Nivel de dimensión accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	3	4,3
	Eficiente	67	95,7
	Total	70	100,0

En la tabla 7 se observa que, 67 personas que equivale al 95,7% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión de accesibilidad, 3 personas representan el 4,3% señalan que la accesibilidad es de un nivel moderado. De los resultados se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de accesibilidad en la variable gobierno electrónico.

Tabla 8

Nivel de la dimensión innovación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	5	7,1
	Eficiente	65	92,9
	Total	70	100,0

En la tabla 8 se observa que, 65 personas que equivale al 92,9% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión innovación, 5 personas representan el 7,1% señalan que la innovación es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de innovación para la variable gobierno electrónico.

Tabla 9

Nivel de la dimensión interoperabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	33	47,1
	Eficiente	37	52,9
	Total	70	100,0

En la tabla 9 se observa que, 37 personas que equivale al 52,9% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión interoperabilidad, 33 personas representan el 47,1% señalan que la interoperabilidad es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de interoperabilidad en la variable gobierno electrónico.

Tabla 10

Nivel de dimensión tecnologías de la información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	11	15,7
	Eficiente	59	84,3
	Total	70	100,0

En la tabla 10 se observa que, 59 personas que equivale al 84,3% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión tecnologías de la información, 11 personas representan el 15,7% señalan que las tecnologías de la información es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de tecnologías de la información en la variable gobierno electrónico.

Tabla 11

Nivel de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	11	15,7
	Eficiente	59	84,3
	Total	70	100,0

En la tabla 11 se observa que, 59 personas que equivale al 84,3% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la gestión administrativa, 11 personas representan el 15,7% señalan que la gestión administrativa esta un nivel moderado. De los resultados se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la variable de la gestión administrativa.

Tabla 12

Nivel de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	14	20,0
	Eficiente	56	80,0
	Total	70	100,0

En la tabla 12 se observa que, 56 personas que equivale al 80% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión organización, 14 personas representan el 20,0% señalan que la organización es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de organización para la variable gestión administrativa.

Tabla 13

Nivel dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	8	11,4
	Eficiente	62	88,6
	Total	70	100,0

En la tabla 13 se observa que, 62 personas que equivale al 88,6% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión planificación, 8 personas representan el 11,4% señalan que la planificación es de un nivel moderado. De

las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de planificación para la variable gestión administrativa.

Tabla 14

Nivel de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	7	10,0
	Eficiente	63	90,0
	Total	70	100,0

En la tabla 14 se observa que, 63 personas que equivale al 90% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión dirección, 7 personas representan el 10,0% señalan que la dirección es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión de dirección para la variable gestión administrativa.

Tabla 15

Nivel de dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderado	11	15,7
	Eficiente	59	84,3
	Total	70	100,0

En la tabla 15 se observa que, 59 personas que equivale al 84,3% de las personas encuestadas expresan que existe un nivel eficiente en la dimensión control, 11 personas representan el 15,7% señalan que el control es de un nivel moderado. De las deducciones se obtiene que el nivel de incidencia es eficiente en la dimensión del control en la variable gestión administrativa.

3.2. Prueba de Normalidad

De acuerdo a los resultados, estos fueron procesados con la prueba no paramétrica donde marca la subordinación de la variable independiente ante la variable dependiente. En tal sentido por el tratamiento de las variables se orientó al análisis con la regresión logística ordinal, el cual fue desarrollado en el programa estadístico SPSS.

Tabla 16

Modelo de regresión logística ordinal para las variables

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	276,846	439	1,000
Desvianza	166,260	439	1,000

Como se visualiza los resultados en la tabla 16, el cual no acepta la hipótesis nula, ya que los datos mencionados, es potencial en mostrar la subordinación de las variables con la prueba demostrada, estaría dado por el valor estadístico de p valor = 1,000 ante el α igual 0.05.

3.3. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 = el gobierno electrónico no incide en la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

H_1 = el gobierno electrónico incide en la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

Tabla 17

Coefficiente para la determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,614
Nagelkerke	,616
McFadden	,170

En relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa la dependencia del porcentaje del gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales –Escuela de Posgrado. El coeficiente de Nagalkerke establece la varialidad de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales- Escuela de Posgrado se debió al 61% del gobierno electrónico.

Prueba hipótesis específica 1

H_0 = el gobierno electrónico no incide en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

H_1 = el gobierno electrónico incide en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Tabla 18

Coefficiente para determinar dimensión organización

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,398
Nagelkerke	,404
McFadden	,122

En relación al experimento del pseudo R cuadrado, se observa la dependencia del porcentaje del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales. Donde el coeficiente de Nagalkerke establece que la variabilidad de la organización en la gestión administrativa se debió al 40,4% del gobierno electrónico.

Tabla 19

Coefficientes de ajuste del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales

Valores del parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D1 = 4.75]	18,168	3,219	31,859	1	,000	11,859	24,477
Ubicación	V1	3,605	,681	28,034	1	,000	2,271	4,939

Función de enlace: Logit.

De acuerdo al resultado de Wald de 28,034, mayor a 4 decimos que, existe incidencia $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ por lo que no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando el gobierno electrónico incide en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 = el gobierno electrónico no incide en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

H_1 = el gobierno electrónico incide en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Tabla 20

Coefficiente para determinar dimensión planificación

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,530
Nagelkerke	,543
McFadden	,205

En relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa la dependencia del porcentaje del gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales. Donde el coeficiente de Nagelkerke establece que la variabilidad de la planificación en la gestión administrativa se debió al 54,3% del gobierno electrónico.

Tabla 21

Coefficientes de ajuste del gobierno electrónico en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales.

valores de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D2 = 4]	18,301	3,373	29,446	1	,000	11,691	24,911
Ubicación	V1	5,155	,843	37,411	1	,000	3,503	6,807

Función de enlace: Logit.

De acuerdo al resultado de Wald de 37,411, mayor a 4 decimos que, existe incidencia $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ por lo que no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando el gobierno electrónico incide en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 = el gobierno electrónico no incide en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

H_1 = el gobierno electrónico incide en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Tabla 22

Coefficiente para determinar dimensión dirección

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,459
Nagelkerke	,473
McFadden	,176

En relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa la dependencia del porcentaje del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales. Donde el coeficiente de Nagelkerke establece que la variabilidad de la dirección en la gestión administrativa se debió al 47,3% del gobierno electrónico.

Tabla 23

Presentación de los coeficientes ajuste del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales

Valores de los parámetros

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D3 = 3]	16,469	3,328	24,486	1	,000	9,946	22,991
Ubicación V1	4,356	,786	30,685	1	,000	2,815	5,897

Función de enlace: Logit.

De acuerdo al resultado de Wald de 30,685, mayor a 4 decimos que, existe incidencia $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ por lo que no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando el gobierno electrónico incide en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 = el gobierno electrónico no incide en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

H_1 = el gobierno electrónico incide en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Tabla 24

Coefficiente para determinar dimensión control

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,512
Nagelkerke	,560
McFadden	,292

En relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa la dependencia del porcentaje del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales. Donde el coeficiente de Nagelkerke establece que la variabilidad del control en la gestión administrativa se debió al 56,0% del gobierno electrónico.

Tabla 25

Coefficientes ajuste del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales

Valores de los parámetros								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D4 = 5]	25,677	4,773	28,944	1	,000	16,323	35,032
Ubicación	V1	5,784	1,051	30,302	1	,000	3,725	7,843

Función de enlace: Logit.

De acuerdo al resultado de Wald de 30,302, mayor a 4 decimos que, existe incidencia $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ por lo que no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando el gobierno electrónico incide en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

IV. Discusión

En esta investigación se detallan los resultados en referencia a la hipótesis general e hipótesis específica en base a la información obtenida de las pruebas estadísticas realizadas, que se detallan a continuación:

De los resultados conseguidos en la hipótesis general, que se realizaron a través del estadístico de regresión logística ordinal y del pseudo R cuadrado, teniendo un coeficiente de correlación de $r = 0,616$, equivalente al 61.6% y un nivel de significancia de, 000, por lo tanto se afirma la existencia de incidencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, y tiene semejanza con el estudio con respecto a la gestión administrativa de Santos (2018) que concluyó que siempre la intervención de las tecnologías de las información y comunicaciones en los procesos de modernización de la gestión del estado, es fundamental en la gestión administrativa, para llevar una adecuada relación entre el gobierno y ciudadano, donde esta gestión se realice de la manera más ordenada y transparente para el ciudadano, para ello debe adecuarse a modelos de gobierno electrónico que hayan impactado en la gestión administrativa de otros países, para poder implementarlos en su organización.

De igual modo en la institución, donde se desarrolló el instrumento, el personal administrativo del Centro de Altos Estudios Nacionales, manifestó que la incidencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa es eficiente, ya que se arrojó como resultado de la encuesta una eficiencia del 84,3%, mientras otra parte del personal administrativo manifestó que sería de un nivel moderado, dando como resultado un 15,7%, en las encuestas realizadas, lo cual coincide positivamente con los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis general.

Otra similitud que tuvo, fue de la investigación de Yataco (2018), donde concluyo la existencia de una correlación positiva significativa entre la variable gobierno electrónico y la gestión administrativa de la ugel, esto debido a que se realicen grupos de trabajo que se responsabilicen del seguimiento de las estrategias de gobierno electrónico que se desarrollen dentro de la institución, con el único objetivo de poder agilizar los trámites de espera del proceso de la información dentro de la institución.

Con referencia a la hipótesis específica 1, se adquirió un coeficiente de determinación a través del estadístico de regresión lineal ordinal, donde el pseudo R cuadrado tuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,404$, equivalente al 40.4% y un nivel de

significancia de, 000, por otra parte en la prueba de ajuste de a sig. = 0,000<0,05 y en la prueba de estimación de parámetros, indico que el gobierno electrónico, preside la probabilidad de que la organización sea regular (wald = 31,859; sig. = 0,000<0,05) y (wald = 28,034; sig. = 0,000<0,05) por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico tiene incidencia en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. Donde estos resultados están en el mismo orden de ideas de Soto (2017) quien concluyó que el uso de las herramientas y plataformas digitales permitirán a los colaboradores administrativos de las organizaciones fortalecer la eficacia y eficiencia en sus actividades laborales, reduciendo de esta manera los tiempos de espera y ejecución de las diferentes propuestas en bien de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

De la descripción de los resultados realizados a través del instrumento, el personal administrativo del Centro de Altos Estudios Nacionales, manifestó que la relación del gobierno electrónico en la dimensión de la organización es eficiente, ya que se arrojó como resultado de la encuesta una eficiencia del 80%, mientras otra parte del personal administrativo manifestó que sería de un nivel moderado, dando como resultado un 20%, en las encuestas realizadas, lo cual coincide positivamente con los resultados conseguidos en esta prueba de hipótesis

Otros estudio que concuerdan con los resultados de la hipótesis específica 1, tenemos a Morales (2016) quien concluyó que los usuarios tiene poco interés en el uso del gobierno electrónico, debido a que sus gobiernos o entidades gubernamentales no se preocupan en capacitarlos y sobre todo en difundir los beneficios que tendrían el uso de las tecnologías, es por ello que muchas veces las organizaciones, aun realizan su procesos de forma tradicional y de manera manual, lo que conlleva a que generen retrasos en el logro de sus objetivos y metas institucionales, logrando índices de baja eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la organización, lo cual perjudica principalmente a los ciudadanos, quienes se ven afectados en las atenciones y demoras de tiempo de respuesta en los tramites solicitados. Es por ello que el gobierno electrónico realiza un rol fundamental en la organización, donde busca desarrollar y cumplir los objetivos trazados por la institución.

Con referencia a la hipótesis específica 2, se adquirió un coeficiente de determinación a través del estadístico de regresión lineal ordinal, donde el pseudo R cuadrado tuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,543$, equivalente al 54.3% y un nivel de significancia de, 000, por otra parte en la prueba de ajuste de a sig. = 0,000<0,05 y en la prueba de estimación

de parámetros, indico que el gobierno electrónico, preside la probabilidad de que la planificación sea regular (wald = 29,446; sig. = 0,000<0,05) y (wald = 37,411; sig. = 0,000<0,05) por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico tiene una incidencia en la planificación de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. Teniendo una similitud con lo indicado de De la Cruz (2018) quien concluyó que para un adecuado manejo y administración de las diversas herramientas de las tecnologías de la información y comunicación, el personal que labora dentro de la organización deber estar correctamente capacitado, conllevando a un correcto análisis y toma de decisiones para la adecuada distribución y control de los recursos administrativos, que son orientados a mejorar la calidad de atención de solicitudes y tramites de los diversos usuarios que lo requieran.

De la descripción de los resultados realizados a través del instrumento, el personal administrativo del Centro de Altos Estudios Nacionales, manifestó que la incidencia del gobierno electrónico en la dimensión de la planificación es eficiente, ya que se arrojó como resultado de la encuesta una eficiencia del 88,6%, mientras otra parte del personal administrativo manifestó que sería de un nivel moderado, dando como resultado un 11,4%, en las encuestas realizadas, lo cual coincide positivamente con los resultados conseguidos en esta prueba de hipótesis

Otro estudio que concuerda con lo obtenido en la hipótesis específica 2, tenemos a Carrión (2019) que concluye que para una acertada toma de decisiones y administración de los recursos de la organización, se requiere que los usuarios manejen y administren correctamente las tecnologías de la información, ya que estos nuevos equipos tecnológicos tanto en software y hardware requiere que el personal administrativo este en constante capacitación, para el uso respectivo, sobre todo un actor principal en este caso es el personal administrativo, quien debe tomar el interés y empeño necesario para cumplir con lo dispuesto con las organizaciones y la organizaciones deben realizar el esfuerzo en invertir en infraestructura tecnológica, de este modo a través del gobierno electrónico incida de manera significativa en la planificación de la institución, mejorando internamente las actividades laborales que desempeñan sus trabajadores.

Con referencia a la hipótesis específica 3, se consiguió un coeficiente de determinación a través del estadístico de regresión lineal ordinal, donde el pseudo R cuadrado tuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,473$, equivalente al 47.3% y un nivel de significancia de, 000, por otra parte en la prueba de ajuste de a sig. = 0,000<0,05 y en la

prueba de estimación de parámetros, indico que el gobierno electrónico, preside la probabilidad de que la dirección sea regular (wald = 24,486; sig. = 0,000<0,05) y (wald = 30,685; sig. = 0,000<0,05) por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico tiene incidencia en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. Llegando a tener una similitud a la investigación de Sepúlveda (2017) concluyó que uno de los factores importantes que juegan un papel a favor del desarrollo del gobierno electrónico, son las políticas públicas que mejoren las bases en el sector educativo, donde los estudiantes hagan un adecuado uso del internet y de las diferentes plataformas digitales con las que cuentan, y de esta manera puedan replicar el conocimiento adquirido durante su etapa educativa, teniendo así una rápida inserción en el mercado laboral, donde puedan desempeñar y desarrollar las competencias requeridas que solicitan las organizaciones estatales, con el propósito de tener una mejor orientación y manejo dentro de una organización.

De la descripción de los resultados realizados a través del instrumento, el personal administrativo del Centro de Altos Estudios Nacionales, manifestó que la incidencia del gobierno electrónico en la dimensión de la dirección es eficiente, ya que se arrojó como resultado de la encuesta una eficiencia del 90%, mientras otra parte del personal administrativo manifestó que sería de un nivel moderado, dando como resultado un 10%, en las encuestas realizadas, lo cual coincide positivamente con los resultados conseguidos en esta prueba de hipótesis

Una institución que concuerda con el resultado de la hipótesis específica 3, tenemos a la Oficina nacional de gobierno electrónico e informática, ahora denominada Secretaria de Gobierno Digital, quien indicó que la elaboración de normativas y difusión del gobierno electrónico dentro de las instituciones estatales, permitan a las entidades públicas alinearse al uso y manejo de las diversas plataformas digitales existentes que ayuden a mejorar la gestión dentro de las entidades gubernamentales, de este mismo modo las entidades públicas realicen inversión en tecnología tanto en equipos como en sistemas de información, que permitan lograr el objetivo del gobierno, el cual es conocer sus principales necesidades que tiene el ciudadano y brindarles la atención de calidad a sus necesidades solicitadas, es por ello se busca que todas las entidades públicas del estado peruano, a través de normativas, logren la mejora y la culminación de la gobernanza digital en todo el territorio peruano.

Con referencia a la hipótesis específica 4, se consiguió un coeficiente de determinación a través del estadístico de regresión lineal ordinal, donde el pseudo R

cuadrado tuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,560$, equivalente al 56% y un nivel de significancia de, 000, por otra parte en la prueba de ajuste de a sig. = $0,000 < 0,05$ y en la prueba de estimación de parámetros, indico que el gobierno electrónico, preside la probabilidad de que el control sea regular (wald = 28,944; sig. = $0,000 < 0,05$) y (wald = 30,302; sig. = $0,000 < 0,05$) por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico tiene incidencia en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado. Teniendo similitud con el trabajo de investigación realizado por Simón (2018) quien concluyó para que se pueda brindar una correcta calidad de atención a los ciudadanos, las organizaciones deben preocuparse en invertir en una adecuada infraestructura tecnológica y el personal administrativo debe tomar interés en capacitarse y actualizarse en el uso de las diferentes herramientas de las tecnologías de la información que existen, de este modo puedan tener una mejor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las diferentes actividades diarias que realizan en sus centros laborales y puedan realizar una mejor atención a las solicitudes y tramites que hayan realizado los ciudadanos.

De la descripción de los resultados realizados a través del instrumento, el personal administrativo del Centro de Altos Estudios Nacionales, manifestó que la incidencia del gobierno electrónico en la dimensión control es eficiente, ya que se arrojó como resultado de la encuesta una eficiencia del 80%, mientras otra parte del personal administrativo manifestó que sería de un nivel moderado, dando como resultado un 20%, en las encuestas realizadas, lo cual coincide positivamente con los resultados conseguidos en esta prueba de hipótesis

Otro estudio que concuerda con el resultado de la hipótesis específica 4, tenemos a Reyes (2016) que concluyó que el gobierno electrónico en la actualidad ha forjado un impacto en las diversas organizaciones, el cual les ha permitido tener una mejor calidad y desempeño en el desarrollo de las actividades diarias del personal administrativo, del mismo ha permitido generar nuevos entandares en los ambientes laborales, teniendo como resultado optimizar y agilizar los procesos de respuesta a las diferentes solicitudes y tramites que la ciudadanía solicita, de esta manera el gobierno electrónico ha generado un confianza positiva del ciudadano hacia el gobierno, donde es un objetivo que busca el estado con el desarrollo del gobierno electrónico.

V. Conclusiones

Esta investigación termina concluyendo lo siguiente:

Primero: se concluye que la variable independiente gobierno electrónico tiene una incidencia significativa ante la variable dependiente gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, de acuerdo al índice de Nagelkerke (,616) el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en el 61,6% de incidencia sobre la variable dependiente, gestión administrativa.

Segundo: el gobierno electrónico tiene incidencia significativa en la organización de la variable dependiente, gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado, de acuerdo al índice de Nagelkerke (,404) en esta dimensión nos indica que el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en la organización en un 40,4%.

Tercero: el gobierno electrónico tiene incidencia significativa en la planificación de la variable dependiente, gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, de acuerdo al índice de Nagelkerke (,543) en esta dimensión nos indica que el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en la planificación en un 54,3%.

Cuarto: el gobierno electrónico tiene incidencia significativa en la dirección de la variable dependiente, gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, de acuerdo al índice de Nagelkerke (,473) en esta dimensión nos indica que el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en la dirección en un 47.3%.

Quinto: el gobierno electrónico tiene incidencia significativa en el control de la variable dependiente, gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, de acuerdo al índice de Nagelkerke (,560) en esta dimensión nos indica que el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en el control en un 56%.

VI. Recomendaciones

Para la presente investigación se recomienda lo siguiente:

Primero: al Director general de la institución ejecutar lo dispuesto por la Secretaria de Gobierno Digital, en referencia a las normativas de la modernización de la gestión pública, estableciendo estrategias institucionales para el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas que mejoren la gestión administrativa en la institución a través del uso del gobierno electrónico.

Segundo: al Director administrativo de la institución, mejorar la organización institucional a través de normativas y políticas en marco a la gestión administrativa, de tal manera que se pueda realizar un uso más dinámico del gobierno electrónico

Tercero: al Director administrativo y al Jefe de la oficina de tecnologías de la información de la institución, realizar constantes capacitaciones por parte de proveedores en tecnologías de la información, al personal administrativo, para un adecuado uso de las diferentes plataformas digitales, en relación a desarrollar una correcta planificación dentro de la institución a través del manejo del gobierno electrónico.

Cuarto: al Director general, Director administrativo y Jefe de la oficina de tecnologías de la información de la institución, compartir experiencias exitosas por parte de otras instituciones estatales, que les haya permitido tener una acertada toma decisiones a través del uso del gobierno electrónico, el cual les permita tomar estos modelos y replicarlos dentro de la institución, y así tener una mejor experiencia en el desarrollo de las actividades diarias del personal administrativo.

Quinto: se recomienda al Director administrativo y Jefe de la oficina de tecnologías de la información y comunicación, establecer normativas y estándares internos, en el uso del manejo de tecnologías de la información al personal administrativo, para un correcto uso y adecuado manejo de los recursos disponibles dentro de la institución.

Referencias

- Anzola, S; (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hill.
- Armas U & Armas S (2011). *Gobierno electrónico: Fases y dimensiones y algunas consideraciones*. Centro de Estudios de Administración Pública: La Habana.
- Avalos, O. (2015). *Modelo de gobierno electrónico orientado a la entrega de trámites y servicios en la ciudad de México*, (tesis Maestro en Ingeniería). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Banco Mundial (2011), *Gobierno electrónico y gestión pública*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial: Pearson Educación. Tercera Edición.
- BID (2019). *El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales*
- Boza, B. (2004) *Acceso a la Información del estado: marco legal y buenas prácticas*. Lima, Perú: Ciudadanos al Día.
- Caldas, B., Carrión H. y Heras F. (2017). *Gestión Administrativa – Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Editorial Editex.
- Cardona, D. (2004). *El gobierno electrónico. Una Herramienta estratégica de toma de decisiones*. Univ. Empresa, Bogotá (Colombia) 2: 20-45.
- Carrión, G. (2019). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*. (Tesis Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipan.
- Casas, T. (2015). *Avances de la reforma y modernización del Estado Peruano*: Secretaria de Gestión Pública.
- Chanlat, A. (1988). *Las ciencias de la vida y la gestión administrativa*. ISSN 0120-4645, 10(14), 26-34.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill. 7ma Edición.

- Cook, T., y Reichardt, S. (1986). *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- De la cruz, G. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del banco de la nación, sede San Borja, 2018*, (tesis Maestro en Gestión Pública). Universidad cesar Vallejo.
- De Marco, D. J., & Capanegra, H. (2005). *El Gobierno Electrónico. Documentos Y Aportes En Administración Pública Y Gestión Estatal*, 1(5), 91-120. <https://doi.org/10.14409/da.v1i5.1191>
- Fabiani, O. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la zona 5, Ecuador*, (tesis Doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Figuroa, R (2010). *Introducción a la Administración y a las Organizaciones*. Instituto Superior Técnico de estudios económicos de Cuyo, Argentina.
- Galindo, C. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Editorial Porrúa. Primera Edición.
- Guerrero, O (1997) *Principios de la Administración Pública*. Colombia: Escuela Superior de Administración Pública.
- Gonzales, A. (1995) *La innovación: in factor clave para la competitividad de las empresas*. Madrid, España: Dirección General de Investigación. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kendall, K y Kendall, J. (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas*. Editorial: Pearson Educación.
- López-Roldan, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Editorial: Deposito Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Morales, M. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de*

- Tungurahua*, (tesis Ingeniero de Sistemas computacionales e Informáticos).
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Naser, A y Concha, G. (2011). *Gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.
- ONGEI. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. PCM-ONGEI.
- Ortegón, B. (2013). *La evolución del impacto de las TIC como soporte del Gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública – Caso Colombia*.
- Porrúa, M. (2004). *Gobierno Electrónico: conceptos y avances*. En Reforma y Democracia N° 30. Octubre 2004. Caracas: CLAD. Versión digital, recuperada el 25 de abril de 2013: <http://www.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/030-octubre-2004/0047345>.
- Ramírez, P., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>.
- Reyes, E. (2016). *Tecnologías de la Información y Comunicación en las Organizaciones*. México, D.F: Publicaciones Empresariales UNAM.
- R&C Consulting. (2019). *Gestión y Administración Pública: Fundamentos para el desarrollo del estado*. <http://www.escueladegobierno.edu.pe/gestion-administracion-publica/>
- Rodríguez, G. (2004). *Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública*. Revista de Derecho – Universidad del Norte (21). 1-23.
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. In VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal (pp. 8-11).
- Sánchez, J. (2014). *El acceso a la información gubernamental: experiencias y expectativas*. Universidad Autónoma de México: México. Primera Edición.

- Santos, V. (2018). *Evaluación de los servicios para el ciudadano en los portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de gobierno electrónico peruano*, (tesis Master en Gestión Pública Avanzada). Universidad de Barcelona, España.
- Secretaría de Gobierno Digital (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Perú.
- Sepúlveda, D. (2017). *Gobierno Electrónico Municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*, (tesis Magister en Gestión y Políticas Públicas). Universidad de Chile, Chile.
- Simón, A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de yanacancha-Pasco*, (tesis Maestro en Ciencias de la Administración). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Soto, V. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información, el derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*, (Memoria para optar el grado de Doctora). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Tan M, y Oliveros, R. (2008), *Principios y Características Generales de la Investigación Científica*. Editorial: Escuela de Posgrado Universidad Ricardo Palma.
- Toro, I. y Parra, R (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación*. Medellín: Escuela de Administración.
- Torres, H. (2011). *Teoría General de la Administración*. Colegio de estudios superiores de administración, Colombia.
- Von Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de Sistemas, Fundamentos Desarrollo y Aplicaciones*. Editorial: Fondo de Cultura Económica.
- Yataco, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la unidad de gestión educativa local de chincha*, (tesis Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales, Chorrillos 2020.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables					
¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020?	Determinar la incidencia que existe del gobierno electrónico y la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de posgrado, Chorrillos 2020	El gobierno electrónico incide en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020	Variable 1: Gobierno Electrónico					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Accesibilidad	- Acceso a la información	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) Desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)	Deficiente [27 - 40] Moderado [41 - 56] Eficiente [57 - 72]	
Innovación	- Mejorar de los servicios - Gestión de los procesos.	5,6,7,8						
Interoperabilidad	- Procesamiento de la información	9,10,11						
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Gestión Administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Tecnologías de la Información	- Capacitación del personal.	12,13,14,15			
¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la organización de la Gestión Administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?	Identificar la incidencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado	Existe incidencia del gobierno electrónico en la organización de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.	Variable 2: Gestión Administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Organización	- Responsabilidad - Funciones	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) Desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)	Deficiente [27 - 40] Moderado [41 - 56] Eficiente [57 - 72]	
Planificación	- Toma de decisiones - Manejo de los recursos	5,6,7,8						
Dirección	- Normativas. - Difusión del gobierno electrónico.	9,10,11						
¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la dirección de la Gestión Administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?	Identificar la incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado	Existe incidencia del gobierno electrónico en la dirección de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.						

¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el control de la Gestión Administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado?	Identificar la incidencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado	Existe incidencia del gobierno electrónico en el control de la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.	Control	- Calidad - Estándares.	12,13,14,15		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Método de investigación: No experimental.		Población: 70 colaboradores de la institución Muestra: no será necesario diseñarla		Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario		Método de análisis de datos: Descriptivo e Inferencial. Estadístico: Regresión Logística Ordinal. Software: SPSS 25.	

Anexo 02: Instrumentos para medir las variables

a. Variable Independiente: Gobierno electrónico.

Finalidad:

Presentar un cuestionario que sostiene por objetivo hacer una investigación cuyo título es Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado.

Instrucciones:

Leer detenidamente cada una de las preguntas formuladas, marcando dentro del recuadro con un aspa (x), marcar todas las respuestas con total sinceridad. La información que nos brinde será tratada con suma confiabilidad.

Donde:

N = Nunca; CN= Casi nunca; AV= a veces; CS= Casi siempre; S= Siempre

Nº	PREGUNTA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿La institución cuenta con redes sociales vinculadas a través de su portal web (Facebook, WhatsApp, YouTube, etc.?)					
2	¿Cree usted que el portal web de la institución está en constante actualización en la información y servicios que ofrece?					
3	¿Cree usted que el portal web le ofrece a su público la información fidedigna de las noticias, trámites y servicios que ofrece la institución?					
4	¿Cree usted que el sitio web de la institución está publicando información de importancia y relevante para el usuario?					
5	¿Considera usted, que el uso de certificado y firmas digitales en la realización de trámites administrativos, agilizará el proceso de atención al usuario?					
6	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, sean llevados a una plataforma digital, para mejorar los servicios de atención al usuario?					
7	¿Considera usted que todos los trámite y servicios orientados al usuario, deberían					

	realizarse de manera virtual?					
8	¿Considere la importancia de la entrega de certificados digitales para los eventos o conferencias que realice la institución?					
9	¿Cree usted que al portal web de la institución deberían incorporarse consultas relacionadas de los procesos de otras entidades públicas. Ej.: verificar la identidad del usuario, lugar de pago más cercano, validez de la información, etc.?					
10	¿Considera usted, de gran ayuda en sus actividades laborales, la incorporación de la plataforma de interoperabilidad del estado, a la plataforma digital con la que cuenta su institución?					
12	¿Considera usted que el uso de un sistema interno (intranet) dentro de la institución, le permitirá tener una mejor comunicación para la búsqueda de información entre las diferentes áreas de su institución?					
13	¿Considera usted que el personal del TIC de la institución, está capacitado acorde a las competencias tecnológicas del mercado?					
14	¿Cree usted la importancia de realizarse capacitaciones mensuales en el manejo de las nuevas tecnologías de la información por parte de partners en tecnologías?					
15	¿Considera usted que la oficina de TIC de la institución, realiza la adecuada capacitación de las nuevas aplicaciones informáticas que desarrollan? Ejm: registro de usuarios, uso de archivos compartidos, manejo de impresoras, etc.					

b. Variable Dependiente: Gestión administrativa.

Finalidad:

Presentar un cuestionario que sostiene por objetivo hacer una investigación cuyo título es Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado.

Instrucciones:

Leer detenidamente cada una de las preguntas formuladas, marcando dentro del recuadro con un aspa (x), marcar todas las respuestas con total sinceridad. La información que nos brinde será tratada con suma confiabilidad.

Donde:

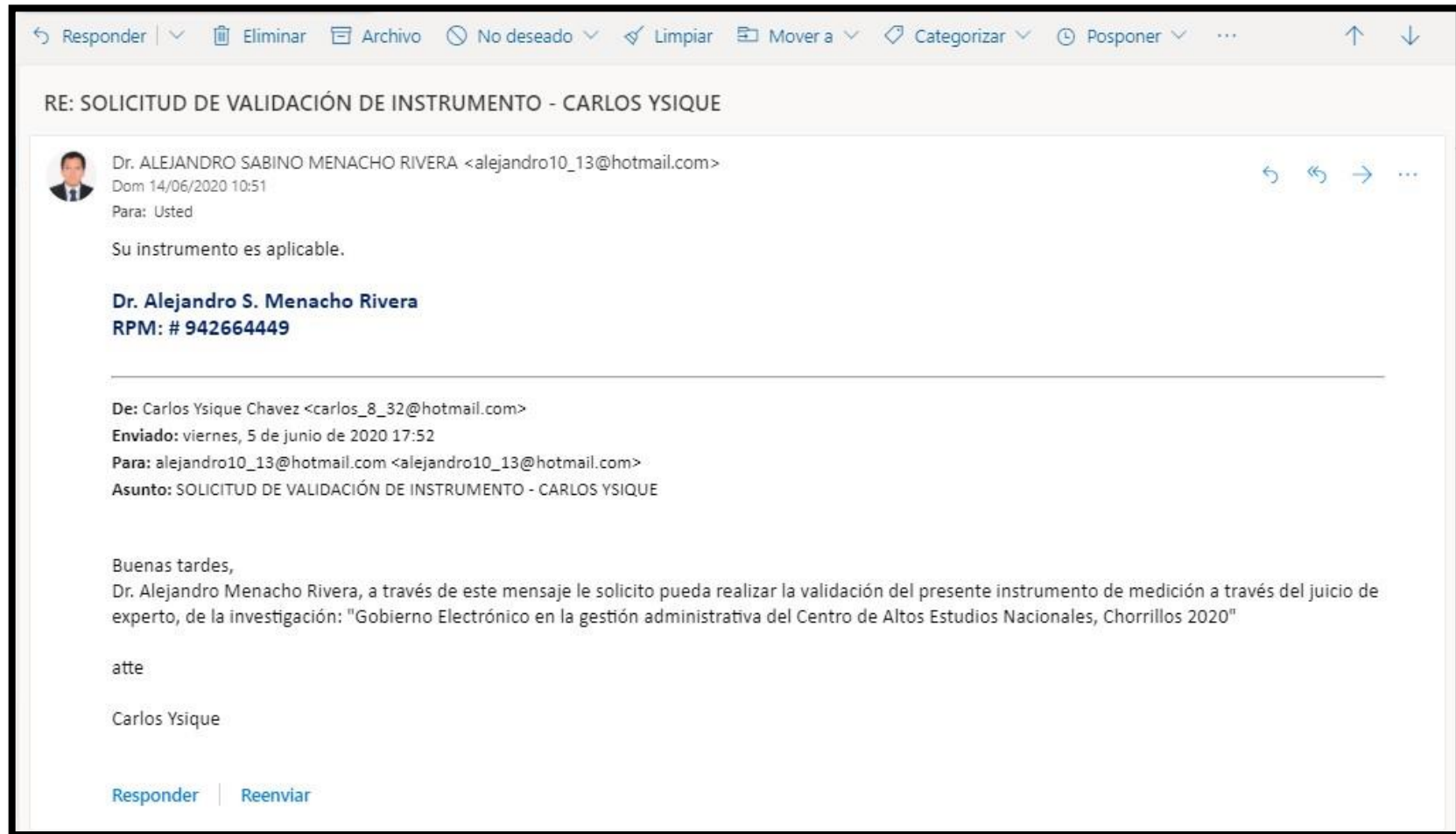
N = Nunca; CN= Casi nunca; AV= a veces; CS= Casi siempre; S= Siempre

N°	PREGUNTA	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿El área de Recursos Humanos de la institución determina cada una de las responsabilidades y actividades del personal?					
2	¿Cree usted que las tareas y actividades que se le han asignado en su puesto, está acorde a sus conocimientos y experiencia laboral?					
3	En estos tres últimos años, ¿usted ha recibido capacitación en el manejo y uso de herramientas en tecnologías de la información?					
4	¿Considera que los servicios informáticos que actualmente usa en la labor diaria de sus actividades son eficientes para el desarrollo de su trabajo? Ejm: correo institucional, intranet, carpetas en red, etc.					
5	¿Los objetivos de la institución se encuentran definidos y alineados a las nuevas políticas de modernización del Estado?					
6	¿Cree usted que es necesario que haya un responsable que se encargue de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución?					
7	¿Considera usted que la institución está aplicando normativas de gobierno electrónico para simplificar los procesos					

	administrativos? Ejm: correo institucional, uso del office, cero papel, etc.					
8	¿Considera usted la necesidad que la institución deba realizar alianzas estratégicas con entidades estatales afines, para compartir experiencias y actualizar conocimientos administrativos en referencia a la gestión administrativa y servicio de atención al usuario?					
9	¿Considera usted que el empleo de las normativas de gobierno electrónico, mejorarán su desempeño laboral dentro de la institución?					
10	¿Cree usted que las normativas de gobierno electrónico están alineados de acuerdo a las preferencias de servicio que requiere el usuario?					
11	¿Cree usted que la institución promueve el desarrollo tecnológico en beneficio del desempeño sus trabajadores?					
12	¿Cree usted que los trámites online son importantes, para mejorar la atención del usuario?					
13	¿Considera usted que los tramites solicitados por el usuario, son correctamente atendidos por la institución?					
14	¿Considera usted la necesidad que el usuario pueda realizar transacciones como pagos y trámites administrativos a través de la web?					
15	¿Cree usted que se encuentra capacitado y apto para afrontar los nuevos cambios de proceso y servicios que se realicen a través de una plataforma digital?					


Anexo 03: Certificado de validación del instrumento

Experto 1: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera



Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Limpiar | Mover a | Categorizar | Posponer | ...

RE: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CARLOS YSIQUE

 Dr. ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA <alejandror10_13@hotmail.com>
Dom 14/06/2020 10:51
Para: Usted

Su instrumento es aplicable.

Dr. Alejandro S. Menacho Rivera
RPM: # 942664449

De: Carlos Ysique Chavez <carlos_8_32@hotmail.com>
Enviado: viernes, 5 de junio de 2020 17:52
Para: alejandror10_13@hotmail.com <alejandror10_13@hotmail.com>
Asunto: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CARLOS YSIQUE

Buenas tardes,
Dr. Alejandro Menacho Rivera, a través de este mensaje le solicito pueda realizar la validación del presente instrumento de medición a través del juicio de experto, de la investigación: "Gobierno Electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales, Chorrillos 2020"

atte

Carlos Ysique


Responder | Reenviar


Experto 2: Dr. Gilberto Carrión Barco


Buscar

Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Limpiar | Mover a | Categorizar | Posponer

RE: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CARLOS YSIQUE

 Gilberto Carrión Barco
Sáb 20/06/2020 0:35
Para: Usted



 **FORMATO DE VALIDACION C...**
355 KB

4 archivos adjuntos (3 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

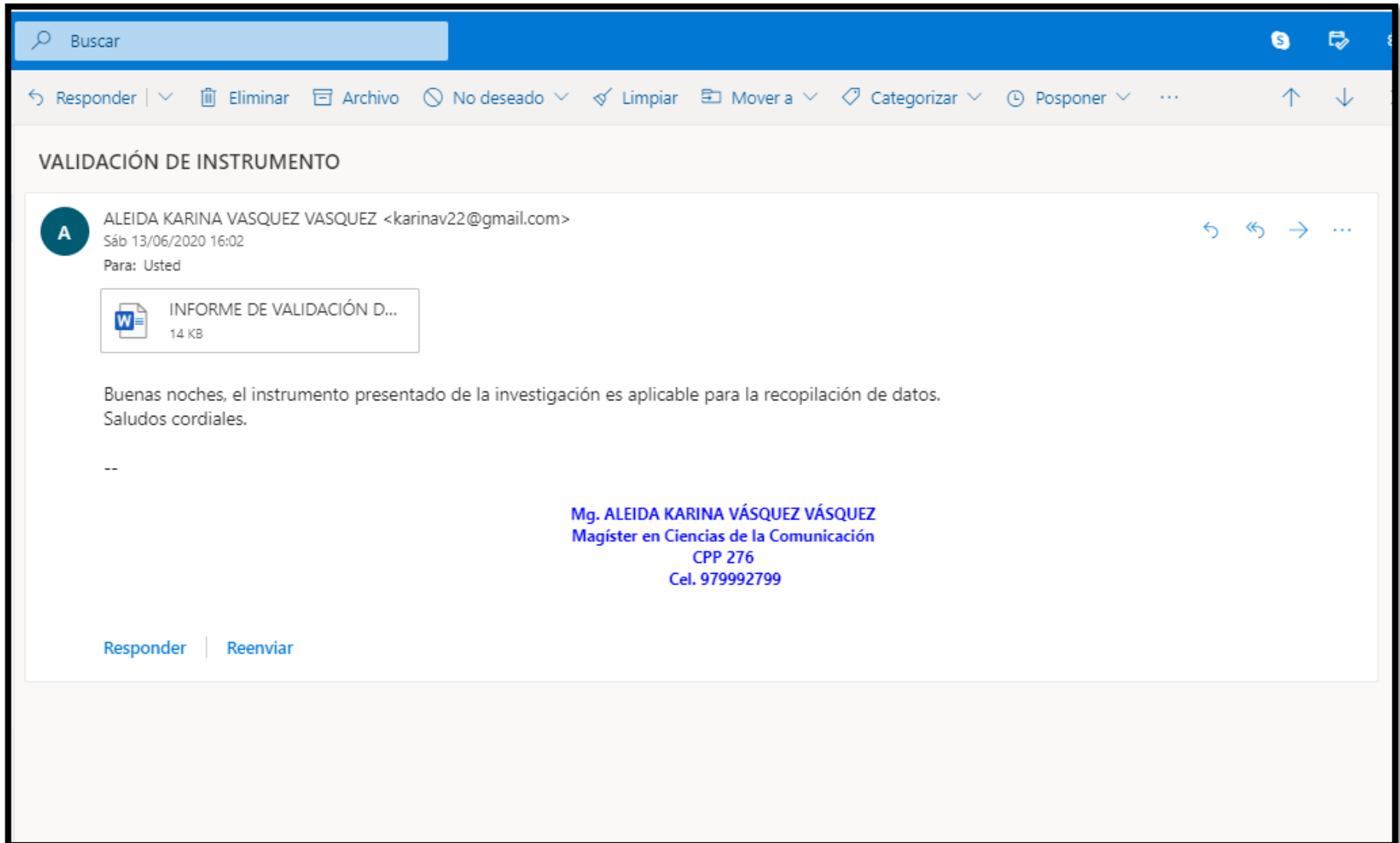
Carlos, te envío el instrumento validado, disculpa la demora he tenido muchos pendientes.

Saludos cordiales

Dr. Ing. Gilberto Carrión Barco
Cel. 977859287

De: Carlos Ysique Chavez <carlos_8_32@hotmail.com>
Enviado: viernes, 12 de junio de 2020 16:26
Para: Carsistemas@hotmail.com <Carsistemas@hotmail.com>; Carsistemas@hotmail.com <Carsistemas@hotmail.com>
Asunto: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CARLOS YSIQUE

Experto 3: Mg. Aleida Karina Vásquez Vásquez



The image shows a screenshot of an email client interface. At the top, there is a search bar with the text "Buscar". Below it is a navigation bar with various actions: "Responder", "Eliminar", "Archivo", "No deseado", "Limpiar", "Mover a", "Categorizar", and "Posponer". The main content area is titled "VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO". It shows an email from "ALEIDA KARINA VASQUEZ VASQUEZ <karinav22@gmail.com>" sent on "Sáb 13/06/2020 16:02" to "Usted". The email contains a Word document attachment titled "INFORME DE VALIDACIÓN D..." with a size of "14 KB". The body of the email reads: "Buenas noches, el instrumento presentado de la investigación es aplicable para la recopilación de datos. Saludos cordiales." followed by a signature: "Mg. ALEIDA KARINA VÁSQUEZ VÁSQUEZ", "Magíster en Ciencias de la Comunicación", "CPP 276", and "Cel. 979992799". At the bottom left, there are buttons for "Responder" and "Reenviar".

Anexo 04: Base de datos

	p 01	p 02	p 03	p 04	p 05	p 06	p 07	p 08	p 09	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	P 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	p 21	p 22	p 23	p 24	p 25	p 26	p 27	p 28	p 29	p 30	
Usuario 01	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	
Usuario 02	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	
Usuario 03	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
Usuario 04	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	3	4	5	
Usuario 05	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	1	3	2	3	3	5	3	5	3	4	4	2	3	3	3	4	5	
Usuario 06	4	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	
Usuario 07	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5
Usuario 08	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 09	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Usuario 10	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	3	
Usuario 11	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	
Usuario 12	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Usuario 13	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	1	4	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	2	
Usuario 14	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	
Usuario 15	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	
Usuario 16	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	3	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	

Usuario 17	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	
Usuario 18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5
Usuario 19	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	
Usuario 20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	
Usuario 21	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	
Usuario 22	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Usuario 23	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
Usuario 24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Usuario 25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
Usuario 26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
Usuario 27	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
Usuario 29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Usuario 30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
Usuario 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
Usuario 32	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Usuario 33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Usuario 35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 37	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 39	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Usuario 40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Usuario 42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 43	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	
Usuario 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
Usuario 48	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
Usuario 49	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	3	2	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	
Usuario 51	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	1	3	3	3	3	5	4	5	4
Usuario 52	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Usuario 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
Usuario 54	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5				
Usuario 55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5				
Usuario 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
Usuario 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
Usuario 58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
Usuario 59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Usuario 60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Usuario 61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Usuario 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Usuario 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 70	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 05: Carta de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 13 de junio de 2020
Carta P. 101-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr.
Andrés Acosta Burga
Director General

Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado

De mi mayor consideración:



Doctor en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
ANDRÉS ACOSTA BURGA
Director General
Centro de Altos Estudios Nacionales-EPG

Es grato dirigirme a usted, para presentar a YSIQUE CHAVEZ, CARLOS GREGORIO; identificado con DNI N° 44681569 y con código de matrícula N° 7002312014; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador YSIQUE CHAVEZ, CARLOS GREGORIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 06: Formulario de encuesta del Google Form.



ENCUESTA A COLABORADORES EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado(a) colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión acerca de la importancia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa.
La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.
Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando la respuesta que considere correcta

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

*Obligatorio

GOBIERNO ELECTRÓNICO

¿Considera usted que todos los tramite y servicios orientados al usuario, deberían realizarse de manera virtual? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considere la importancia de la entrega de certificados digitales para los eventos o conferencias que realice la institución? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

FAIPQLSundfidiuzirbyEti24gstowzimmuzw6Cbsqinwn1v4mQv1Qz/rdmiresponse

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

¿El área de Recursos Humanos de la institución determina cada una de las responsabilidades y actividades del personal? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Cree usted que las tareas y actividades que se le han asignado en su puesto, está acorde a sus conocimientos y experiencia laboral? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte. La tesis titulada “GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES – ESCUELA DE POSGRADO, CHORRILLOS 2020” del estudiante YSIQUE CHÁVEZ, CARLOS GREGORIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de agosto del 2020



.....
Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Asesor de la tesis



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Gregorio Ysique Chávez (ORCID: 0000-0003-3552-6152)

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a Ministerio ... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	www.alfa-redi.com Fuente de Internet	<1 %	>



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ysique Chávez Carlos Gregorio

D.N.I. : 44681569

Domicilio : Av. San Juan S/N Res. Tambo Verde T 3 – D 204, Carabaylo.

Teléfono : Fijo : Móvil : 979867621

E-mail : carlos_8_32@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ysique Chávez Carlos Gregorio

Título de la tesis:

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios
Nacionales – Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :



Carlos Gregorio Ysique Chávez
DNI 44681569

Fecha : 22 de Setiembre de 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carlos Gregorio Ysique Chávez

INFORME TÍTULADO:

Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales –
Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de Agosto de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad




DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA NORTE