



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión
Educativa Local de Abancay, 2020

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

AUTOR:

Ancco Prada, Victor Fredy (ORCID: [0000-0002-2869-9648](#))

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: [0000-0002-4645-4134](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia con todo el amor del mundo, especialmente a mi fallecido padre, a mi madre, a mi esposa, mis hijos, nieto, parientes y amigos que durante toda la vida siempre aplaudieron mis intenciones de superación profesional. Mis logros son logros de todos ellos.

Víctor Fredy Ancco Prada.

Agradecimiento

A mis docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

A mi asesor, Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por sus orientaciones en el desarrollo de la investigación.

Y a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay.

Víctor Fredy Ancco Prada.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. INTRODUCCIÓN	1
III.MARCO TEÓRICO	4
IV. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Operacionalización de variables... ..	18
3.3 Población y muestra	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos.....	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
V. RESULTADOS	24
VI.DISCUSIÓN	38
VII.CONCLUSIONES	41
VIII.RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Validación a través de juicio de expertos	22
Tabla 2	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	22
Tabla 3	Detalle del instrumento de recolección de datos variable 1	24
Tabla 4	Detalle del instrumento de recolección de datos variable 2	24
Tabla 5	Prueba de normalidad	30
Tabla 6	Hipótesis general	31
Tabla 7	Hipótesis específica 1	33
Tabla 8	Hipótesis específica 2	34
Tabla 9	Hipótesis específica 3	35
Tabla 10	Hipótesis específica 4	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Resultados Encuesta	25
----------	---------------------	----

Resumen

El informe de tesis presente, que investiga acerca de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay (UGEL), 2020; conforma un aporte académico en el marco de la rigurosidad que exige la realidad, en mérito a los requerimientos de una investigación de posgrado por parte de la Universidad César Vallejo. Objetivo: Determinar la relación existente entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay, 2020. Metodología: Estudio que se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal, correlacional; de tipo básico; con enfoque cuantitativo; la población total de 60 trabajadores, muestreo no probabilístico por conveniencia; se aplicó el instrumento de recolección de datos denominada encuesta. Resultado: se obtuvo que el valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y terminamos aceptando la hipótesis alternativa (H_1); es decir, existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. Conclusión: El Ministerio de Educación, direccionando la política del Estado en la educación peruana, debe motivar y fortalecer la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; potenciando el primero para la adecuada solución de álgidas problemáticas en la gestión administrativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, gobierno electrónico, TICs, UGEL

Abstract

The present thesis report, which investigates the variables of electronic government and administrative management of the Abancay Local Educational Management Unit (UGEL), 2020; it constitutes an academic contribution within the framework of the rigor that reality demands, in merit of the requirements of a postgraduate research by the César Vallejo University. Objective: To determine the existing relationship between electronic government and administrative management at UGEL Abancay, 2020. Methodology: Study which was developed under a non-experimental, cross-sectional, correlational design; basic type; with a quantitative approach; the total population of 60 workers, non-probability sampling for convenience; The data collection instrument called survey was applied. Result: It was obtained that the significance value (critical value observed) is $0.000 < 0.05$, we reject the null hypothesis (H_0) and we end up accepting the alternative hypothesis (H_1); that is, there is a significant relationship between electronic government and the administrative management of the UGEL of Abancay, 2020. Conclusion: The Ministry of Education, directing the State policy in Peruvian education, must motivate and strengthen the existing relationship between electronic government and administrative management; promoting the first for the adequate solution of critical problems in administrative management.

Keywords: Administrative management, electronic government, ICTs, UGEL

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión Educativa Local Abancay (UGEL Abancay), se encuentra ubicada en la provincia de Abancay ciudad capital de la Región Apurímac. El Estado peruano, como política viene implementando una serie de políticas, acordes a la Modernización del Estado, que, sin duda, son de relevante interés, con el objeto de, impulsar la optimización de la Gestión de los agentes del Estado quienes operan en la Gestión Pública Institucional, a fin de brindar una atención de calidad. En esa línea en la UGEL Abancay, como parte de la institucionalización de las políticas emitidas por el Estado, en cada gobierno, se viene asumiendo las responsabilidades que de esta demandan, tales como la implementación de estas políticas en su devenir diario.

El gobierno electrónico, que se conceptualiza como la gestión pública basada en un soporte tecnológico, que proporciona herramientas sistemas y políticas, sostenido por Stoner (2014), es uno de los ejes transversales, que se acomoda directamente en cada acción de la gestión administrativa, la cual es conceptualizada como las acciones, en conjunto, que se desenvuelven y se desarrollan; a fin de coordinar el esfuerzo de una organización, según Anzola (2002), sin embargo, existen cuestiones que mejorar en la asunción de tareas, manejo y control de los sistemas establecidos, a través del gobierno electrónico; teniendo como consecuencia ineficacia e ineficiencia en la gestión por resultados, que en éstos momentos representan la dirección hacia donde se dirige la administración pública.

El problema principal de nuestra investigación es: ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?

Los problemas específicos son: ¿En qué medida la dimensión externa se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020? ¿En qué medida la dimensión interna se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020? ¿En qué medida

la dimensión relacional se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020? ¿En qué medida la dimensión promoción se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?

Nuestro propósito de investigación, a nivel teórico, es generar conocimiento respecto en lo que concierne al gobierno electrónico y también la gestión administrativa, respecto de servicios educativos brindados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay.

Generar un debate académico en lo que atañe al estado de predominio de los instrumentos, sistemas y políticas del gobierno electrónico en la gestión educativa local; sentando precedentes académicos de consulta, a fin de, proponer criterios en la academia del correcto estudio de estas materias, las cuales, posteriormente, pueden ser aplicadas de modo práctico en la gestión pública. Encontramos útil estudiar la metodología de efectuar un trayecto de análisis sobre la conexión entre las variables planteadas y la canalización de procesos de gestión administrativa, como indican Perozo & Chirinos (2019).

El actual estudio, en el sentido práctico, se impulsa con la demanda, evidente, que busca favorecer la praxis de los operadores estatales que brindan servicios educativos; de modo que incremente los grados de optimización y eficacia en la gestión administrativa, aplicando concretamente, los aportes que proporciona el desarrollo del gobierno electrónico; para perfeccionar la gestión administrativa de los servicios educativos, tal como vienen aplicando los gobiernos del mundo, los cuales se nutren del desarrollo del gobierno electrónico que, afina sistemas de información hacia la consecución de resultados de gestión insuperables en sus resultados, según Bleito (2015).

En nuestra investigación, a nivel metodológico, hemos tomado a bien, analizar las variables: gobierno electrónico y gestión administrativa; que, consideramos, su relación brinda resultados confiables y cuantificables, que, posteriormente, demostrarán la validez de nuestras hipótesis.

El objetivo general es: Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.

Objetivos específicos, planteamos: Determinar en qué medida la dimensión externa se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Determinar en qué medida la dimensión interna se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Determinar en qué medida la dimensión relacional se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Determinar en qué medida la dimensión promoción se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.

En la presente investigación, respecto del problema principal y el objetivo general establecido, consideramos que, nuestra hipótesis general es: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.

Sostenemos que, existen hipótesis específicas que se formularon, en cuanto a respuestas tentativas a los problemas específicos existentes en la presente investigación, las cuales son: Existe una relación significativa entre la dimensión externa y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Existe una relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. Existe una relación significativa entre la dimensión promoción y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Por la relevancia que enmarca la presente línea de investigación, dentro del contexto que se desarrolla, tenemos la obligación epistemológica de definir algunos términos referidos a las variables objeto de estudio, sobre todo pensando en la orientación estratégica, que promueve el Estado en favor y beneficio de las instituciones públicas y de los usuarios a través del buen uso del potencial innovador de las herramientas tecnológicas; los instrumentos y capacidades, además de enfoques que nos proporciona la era de la digitalización, el cual, nos ofrece altas ocasiones para mejorar la atención integral y óptima de los servicios; de modo que se conviertan en ágiles y con abaratamiento de costos. Nuestra búsqueda central es continuar perfeccionando la gestión de la UGEL Abancay, bajo una correcta regularidad y una alta escala, impulsando cambios esenciales en el aspecto de la digitalización, que comprometa la transformación en la manera de servir a los ciudadanos. Teniendo en cuenta, además, los riesgos podrían implicar la implementación de esta era en la gestión administrativa. El despliegue del gobierno electrónico se establece como un proceso constante y abierto a las oportunidades de mejora, el cual debe ser impulsada, mediante una adecuada cultura de servicio, promovida por la ciencia de los números y el planeamiento estratégico; tener presente este aspecto, garantizará el sostenimiento de proceso de cambio electrónico y digital en la Institución que nos convoca. Por lo tanto, es preciso delinear y potenciar el correcto uso de los instrumentos, estrategias y capacidades que otorga el gobierno electrónico para avanzar como organización, siempre y cuando, lo hagamos podremos encontrarnos en la capacidad de centralizar la transformación y la modernización de la gestión pública administrativa.

Existen antecedentes y trabajos referidos al presente tema a nivel internacional, nacional y local, de estudios y experiencias en instituciones públicas, entre ellas tenemos las que a continuación son abordados:

Morales, Toukoumidis, Guamán & Caluquillio (2020), en el estudio de investigación que plantearon, sostuvieron como objetivo establecer el conocimiento de la ciudadanía sobre

temas del adecuado uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), relacionados con las políticas de transparencia, acerca de la data pública. Estos autores abordan la conexión que se halla entre las definiciones de participación ciudadana, acceso a la información y transparencia como derechos fundamentales garantizados por el Estado ecuatoriano y por diversos organismos internacionales. Por tanto, una adecuada gestión administrativa descansa en el papel de la vinculación entre los procesos de participación ciudadana y también transparencia, y, consecuentemente, en medio de los procesos y la disminución de actos de corrupción, reducción de la corrupción, considerando que, a más transparencia, menos actos deplorables. Nuestra investigación encuentra relevancia respecto de los ciudadanos que toman valor a su rol en el aporte de un proceso informado, como identidad y cultura de transparencia sobre todo tipo de información que sea válida, eficaz y verosímil.

Entre los antecedentes internacionales, tenemos a Almashagbeh & Ali (2019), en la acuciosa investigación, “El efecto moderador de la edad en la relación entre los servicios de gobierno electrónico y el desempeño laboral”, realizada respecto del gobierno electrónico, se logra evidenciar que, muchos países del mundo globalizado lograron avanzar utilizando, de forma correcta, el gobierno electrónico alcanzando resultados positivos en todos los campos públicos y privados. Asimismo, este artículo científico, concluye resaltando que uno de los objetivos fundamentales es hallar el impacto que causan los servicios de gobierno electrónico en el desempeño laboral y tomar como referencia de gestión y satisfacción laboral en relación con otros servicios de gobierno electrónico y el desempeño laboral.

Builes, Puente, Calderón & Betancur (2020), en el análisis que centró su objetivo estudiar una vinculación sobre orientación gerencial, caracteres individuales y laborales de los docentes-directores de escuelas de municipios no adecuadamente registrados, ni debidamente certificados de Antioquia (Colombia), tomando en cuenta las cuatro dimensiones de la educación sobre todo las referidas a una aceptable gestión (directiva, administrativa, académica y comunitaria) en gestión funcionalista, estructuralista y

crítica. La investigación siguió un enfoque descriptivo, cuantitativo e inferencial, y se llevó a cabo con 242 docentes-directores seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado y encuestados. La obtención de los resultados, presentan múltiples acciones de los directivos, en algunas de las caras o dimensiones desarrolladas en gestión administrativa; continúan las prácticas de estos directivos, en cada una de las dimensiones de la gestión, siguen siendo funcionales y estructurales, aunque se observa un punto de inflexión hacia la denominada gestión crítica, lo cual es percibido en el grupo de docentes y directivos con grados académicos de magister, doctor y otros que se suman a un significativo número de años de servicios.

Crespo, Ripoll, Tamarit & Valverde (2018), en el continente europeo, investigaron acerca de la utilización de prácticas del gobierno electrónico que agiliza la comunicación sobre asuntos contables, transparenta la administración de recursos financieros frente a la ciudadanía, de ese modo, no solo permite el escrutinio, sino también el control. Concluyendo que, lo más resaltante, es el traslado de la información financiera, teniendo como principal herramienta al gobierno electrónico, que proporciona grandes beneficios a las instituciones y organización, a través de modelos y sistemas estructurales que analizan datos. El estudio aporta en la Academia acerca del uso del gobierno electrónico que proporciona datos de una ecuación estructural. Las conclusiones prácticas respaldaron la hipótesis planteada.

Przevbilovicz, Cunha & Meirelles (2018), en su investigación “El uso de la tecnología de la información y comunicación para caracterizar a los municipios”; a fin de, desenvolver prácticas del gobierno electrónico y el denominado smart city, plantean que, se pueden hallar ciertos rasgos o características de infraestructura y utilización de las TICs, relacionadas a la gestión administrativa en municipalidades brasileñas, que han impulsado acciones de gobierno utilizando datos sobre la población que repercute en ciudades inteligentes; este estudio ha llevado a caracterizar cuatro tipos de poblaciones que implican diferentes líneas de acción por parte de la administración pública; este

estudio cuantitativo concluye en la aplicación de distintos caminos sobre las acciones a tomar en TICs.

Rodríguez, Vera, Marko, Alderete & Conca (2015), a través de su investigación “El gobierno electrónico y la implementación de las TICs para brindar nuevos canales de comunicación”, señalan que el gobierno digital proporciona grandes beneficios a la sociedad que repercuten en la disminución y/o eliminación de tiempo y espacio, debido a la virtualidad de los procesos administrativos; perfecciona el acceso a la información, incremento de la productividad, entre otras cuestiones que refuerzan la utilización de las tecnologías, la metodología utilizada fue la de realizar una evaluación focalizada de aspectos sociales, culturales y políticos; finalmente, concluyen que el gobierno electrónico, su evolución histórica y sus fases se encuentran en constante desarrollo.

Sobre los antecedentes nacionales, indicamos que, Allauca (2017), mediante la investigación sobre “Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash 2014-2015” que planteó como objetivo central el hecho de establecer la influencia del gobierno digital en política sobre transparencia de la organización administrativa o gubernamental de administraciones provinciales y distritales en el mencionado departamento; utilizando en el estudio un desarrollo descriptivo explicativo, a través del método inductivo y descriptivo; concluyendo como resultados que el gobierno electrónico incurre, de forma prudente, sobre demostración de transparencia de la gestión de administración pública. Que, consecuentemente, se recomendaría el fortalecimiento de los equipos electrónicos, acceso a internet, capacitación en TICs.

Fabiani (2017), mediante su estudio sobre “Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador, 2012-2015”; señala que a través del impulso del gobierno electrónico se logró potenciar el aspecto institucional, enfocados en facilitar, flexibilizar, transparentar y abaratar los costos de los usuarios; entonces, el objetivo de la investigación permitió plantear la forma en la que se proyecta el gobierno electrónico sobre el desarrollo institucional; el estudio mencionado fue estudiada

mediante paradigmas cualitativos y cuantitativos; concluyendo que, el gobierno electrónico proporciona estrategias para fortalecer la organización institucional.

Jordan (2017), en su análisis de investigación sobre “Las limitaciones de la gestión administrativa, las condiciones laborales y su influencia en la rentabilidad empresarial de editora Perú SA, período 2012-2015”, sostuvo como objeto de investigación la pretensión de determinar de qué forma las deficiencias de la administración gubernamental administrativa, además de presupuestos laborales acarrearán sobre las utilidades de la organización; este antecedente bibliográfico se realizó mediante una investigación descriptiva y explicativa y concluyó en que existen limitaciones que perjudican la rentabilidad de la empresa, con un alto grado de irradiación de pésima gestión administrativa.

En lo que respecta a los antecedentes locales, tenemos a Contreras (2018), en la investigación académica desarrollada en “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac”; señala lo siguiente: el estudio tuvo a bien desenvolverse con el objeto de establecer la vinculación existente, en cuanto a gobierno electrónico y la gestión administrativa; obteniendo como resultados de su investigación descriptiva, de una muestra definida por una población de 120 trabajadores de la entidad (no probabilístico), que existe una conexión de alta significancia, en cuanto a las variables mencionadas; mediante el coeficiente Rho de Spearman (valor= 0,710), el cual señala vinculación directa y positiva.

Tello (2018), sugiere un esquema de cálculo sobre la variable gobierno electrónico para instituciones públicas del nivel regional, que se puso en práctica al interior de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El estudio elaborado tuvo como objetivo hallar en qué nivel de impulso de gobierno electrónico se evidencia en la organización pública señalada (emergente, mejorada, interactiva, transaccional o integración total). El esquema consiste en asemejar las causas que promueven al impulso de la variable gobierno electrónico, estudiar las funciones y características técnicas sistemáticas también la repercusión de las consecuencias en la labor edil de Andahuaylas. El

esquema propuesto se desarrollará como un instrumento descriptivo, de semejanza y respaldo potencial en la caracterización de falencias; además de la probabilidad de usar la información recogida, a fin de analizar las conexiones de efecto entre gobierno electrónico y población beneficiaria.

Guerrero, Rosado & Gómez (2020), plantean que, el gobierno electrónico es el garante para canalizar la gestión administrativa de las comunicaciones, de información y servicios que deben ofrecer las instituciones públicas al usuario, con el objeto de mantener una interacción ágil y en línea, además el gobierno electrónico se refiere a todas las actividades que usan soporte tecnológico e informático y, en especial, el soporte de internet para realizar las operaciones estatales, de modo que, intervienen y participan los ciudadanos, además de generar servicios públicos. El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), anualmente, actualiza y ratifica su definición de gobierno electrónico como la administración, debido a que ambas hacen uso de las TICs en distintas instancias de la organización a fin de optimizar la eficiencia y eficacia; incrementando, además niveles de transparencia, participación de los ciudadanos, credibilidad de la gestión pública, entre otras cuestiones.

Entonces, el gobierno electrónico podemos conceptualizarlo como el uso de herramientas tecnológicas, que nos permiten realizar procesos de gestión y administración pública, que facilitan servicios a la ciudadanía durante tiempos sostenidos. Se fundamenta en la implantación de políticas, herramientas, estrategias digitales que utilizan las instituciones, entidades y organizaciones públicas, a fin de, proporcionar soportes a distintos procesos de gestión y administración de organismos públicos, teniendo en cuenta que, los mencionados procesos se encuentran entrelazados a aplicaciones y redes sociales que facilitan el acceso a la información e interacción.

La actual modernización de los estados globalizados ha llevado a una nueva era a los procesos administrativos y de gestión de los gobiernos, los mencionados avances han permitido la comunicación de la información, satisfaciendo necesidades sociales. Las informaciones que se facilitan son a través de la interacción de datos, voz, imágenes,

textos; además, permite la documentación y almacenamiento virtual, generando información estadística e informática para posteriores procesos.

Oltra & Verdú (2020), coincidiendo con otros investigadores sostienen que las dimensiones del gobierno electrónico como procesos y dimensiones sean un medio para alcanzar una verdadera modernización del Estado, y en la presente investigación no pierde de vista ésta buena intención a nivel local, también en la gestión edil distrital, se ve que, las dimensiones planteadas se desarrolla en mayor medida que los relacionados mediante el principio de transparencia gubernamental o a través de la ciudadanía activa en los niveles de gobierno, específicamente, local.

Indica que existe interrelación, a través de medios de comunicación que se sostienen en el uso de las TICS, que posee mejor exponente a las páginas web; sin dejar de lado otras aplicaciones para la transmisión de datos. Esta dimensión se puede subdividir en otras formas de relación, tales como: Vida diaria, en que la administración electrónica brinda información de distintas índoles a la comunidad. Administración a distancia; la cual se enfoca en las relaciones en línea, sin desplazamiento de la persona. Colaboración política, el cual se encuentra referido al ámbito público y política de organizaciones del gobierno, que ofertan servicios.

El gobierno digital impulsa transformaciones en la administración y gestión pública, es así como la actual modernización que acontece en los Estados brinda oportunidades de transformación para implantar tecnologías; consecuentemente, desarrollar prácticas de cambio. Teniendo en claro que el norte de las nuevas tecnologías es la utilización de instrumentos que procuran el cambio; cambios que se realizan de acuerdo con los objetivos.

El cambio esperado se debe desarrollar en las organizaciones, a través de una nueva visión, poniendo como centro al usuario; además de impulsar la motivación en los propios servidores públicos y en los funcionarios del gobierno; siendo un objetivo la creación de

una renovada cultura que brinde respuestas objetivas efectivas, teniendo como esencia la eficiencia en el interior de las organizaciones.

Es una dimensión que posee un alto potencial; debido a que, esta permite una interacción de los agentes de la sociedad y organizacionales con una serie de recursos: a fin de impulsar despliegues adecuados de los servicios y la promoción de renovados procesos gubernamentales. Las mencionadas relaciones interdependientes poseen el fin de proporcionar actualizadas tecnologías, nuevos protocolos entre servidores y administraciones, de gobierno a gobierno o también llamado G2G; luego la promoción de relaciones con administraciones y agentes de la sociedad, tales como Gobierno a socios o G2O; por otro lado, la relación entre instituciones y empresas, denominado Gobierno a negocios o G2B, en la que se hallan proveedores de servicios, obras y bienes.

Aquella en la que se impulsa el conocimiento, infraestructuras y hardware, los que son fundamentales para la utilización del soporte tecnológico. Esta dimensión propone la interrelación de infraestructuras puestas al servicio de los usuarios y, desarrollando los actuales desafíos y paradigmas de la nueva era tecnológica. Siendo que la actual dimensión nos ratifica la facilidad de búsqueda de información de saber cómo interpretarla, manejarla a fin de generar conocimientos. Posee un aditivo de inclusión, a fin de limitar posibles grados de dificultad en cuanto a brechas de modernización, debido a tiempos y espacios. La promoción es una dimensión que permite introducir tecnologías para facilitar los accesos, la propagación y otros beneficios.

Miller & Friesen (1980), planteaban que, en base a la revisión de datos bibliográficos referidos al procesamiento de proyectos de las TIC, el uso de las TICs son procesos, mediante el cual la tecnología se funda en una racionalidad funcional que se extiende de forma independiente. Este estudio fue respaldado por Morales & Rosado (2018), quienes se enfocan en los múltiples cambios existentes en los sistemas de gobierno; pero, resalta que las nuevas formas tecnológicas de relacionarse nos llevarán a etapas de gobierno renovadas. La virtualidad posee consecuencias para la realidad social, en consecuencia,

para la gestión administrativa sobre todo porque se hace referencia a lo histórico, lo contextual, lo conceptual, lo teórico y lo jurídico.

Gonzales & López (2019), en este estudio, reconocemos la posibilidad de implementar una planificación y gestión comunicativa enfocada a priorizar procesos de comunicación más horizontales y participativos. En ese sentido nos centraremos en el estudio de los agentes, individuos que a través de su interacción y mediante sus actividades y actitudes generan transformaciones en el sistema, esta teoría sostiene que la tecnología es una base habilitadora de impulsos e implementaciones tal como lo explican respecto de una tecnología promulgadora; estableciendo que los procesos, potencialidades y otros, aportan en la promulgación, que es consecuencia de la irradiación la unidad del conocimiento, cultural, política, estructural, etc; a través de agentes de cambio.

Araujo, Reinhard & Cunha (2018), aportaron en que debe existir un enfoque en la visión sobre la comprensión y significados de las actitudes de los individuos; es decir, el significado de su trabajo. Entonces, es fácil descubrir cómo los funcionarios proporcionan significados cambios renovados, a fin de, promover el intercambio de información dentro de las entidades y organizaciones del gobierno, procurando la satisfacción ético profesional a través de las comunicaciones sin restricción y de forma directa desburocratizando las acciones que, sin la tecnología eran lentas e inflexibles. Todo ello, rescatando las orientaciones de facultades de Amartya Sen, resaltando la necesidad que precisa una labor tecnológica en la construcción de procesos de transformación para las organizaciones gubernamentales.

Sandoval (2019), considera la forma cómo se desarrolla el principio de transparencia en el nivel de gobierno local, contestando a la interrogante ¿Cómo han evolucionado el principio de transparencia, además de la información extendida, mediante las plataformas de los gobiernos estatales? Además, considera que todas las instituciones públicas que proporcionen servicios de manera tecnológica aún no se permitirán el abandono completo de una forma tradicional de atención al usuario a fin de guardar relación con otros principios de gobierno electrónico.

Los servicios ofertados mediante la administración pública deben encontrarse en un marco normativo que posea validez y formalidad, basados en el respeto a la privacidad; según los investigadores que sostienen la transparencia en las entidades públicas, el gobierno electrónico debe poseer soportes y herramientas que proporcionen altos grados de seguridad a los usuarios y a la ciudadanía. La protección de datos debe reservarse en base a la confidencialidad usuaria y de la propia institución.

En base a este principio, la entidad u organización deberá contar con los documentos digitales como si estos se trataran de documentos físicos; además de que, a su vez, las comunicaciones también deben seguir siendo sostenidas de forma física; todo ello en el marco de la normatividad, a fin de generar credibilidad en la población, debido a los datos proporcionados para las gestiones gubernamentales.

El ingreso ágil a la información es piedra angular del gobierno digital, debido a esto, la forma en la que se brinda la información debe ser clara e inteligible; debe poseer mecanismos de fácil comprensión y lectura en un solo sentido; limitándose a generar discriminación en base a la educación, creencia, nacionalidad e idiosincrasia.

En la línea que dicta el principio se debe sostener estándares amplios, sistemas seguros y autorizados en lapsos sostenidos de tiempo. Los soportes tecnológicos deben contar con actualización constante, por ende, las entidades deben contar con partidas de presupuesto que contemple la compra con garantía de las mencionadas licencias, para recibir asesoría de mantenimiento, así adoptar planes de seguimiento a los sistemas tecnológicos, su rendimiento y optimización.

Según Durand (2016), la finalidad del gobierno electrónico es la representación de una oportunidad de incremento de la productividad del gasto público, permitiendo la ágil accesibilidad de los usuarios de los beneficios proporcionados por el Estado: de modo que, estos se tornan más eficaces y eficientes; proporcionando circunstancias de suscripción de los ciudadanos, a través de participación en la gestión gubernamental. Entonces, también podemos mencionar, coincidiendo con esta posición que, la finalidad

de gobierno electrónico implica realizar ventajas comparativas y competitivas, incrementando los niveles de productividad.

El estado peruano a través del Consejo de Ministros sostiene que, el gobierno electrónico posee 4 etapas: presencia, interacción, transacción y transformación. La primera, es una etapa que las organizaciones públicas gubernamentales establecen en web información básica sobre todas las cuestiones normativas, estructurales, organizacionales. La interacción, es la fase que genera relación entre usuarios, proveedores, empresas u otro tipo de organizaciones con el Estado. Transacción, fase que admite la formulación de trámites y pagos. Y transformación, es la que favorece la interrelación entre gobierno y usuarios, modificando de forma trascendente las relaciones originarias.

A través del Decreto Supremo Nro. 081-2013, emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico periodo 2013-2017, la misma que brindará un profundo desarrollo en el desenvolvimiento del gobierno electrónico, proporcionando un alcance nacional y permitiendo la implementación por parte de todas las organizaciones e instituciones de la gestión pública, en todos los niveles gubernamentales, aplicándose en las jurisdicciones debidas en el marco de sus funciones.

García, Hinostroza & Mauricio (2018), plantean que en todas las entidades públicas del Perú así como en los municipios distritales las funciones del gobierno electrónico debe ser brindar un adecuado servicio a toda la comunidad que pertenece a su jurisdicción, la mencionada política pública establece un adecuado proceso de modernización del Estado, desburocratizando procesos, agilizando experiencias entre usuarios y gobierno; del mismo modo, plantea que, la modernización de la gestión pública debería desarrollarse bajo ciertos parámetros comparativos al del sector privado; poniendo en relieve: calidad de la prestación del servicio, satisfacción del usuario, disminución de costos, agilización de los procesos.

Los avances de la era del internet proporcionan instrumentos tecnológicos que permiten que se hayan modificado brechas existentes en cuanto a la modernización del estado en todas las instancias estatales y en las instituciones y organizaciones del Estado, optimizando, flexibilizando, procesos de gestión y administración, satisfaciendo grandes demandas ciudadanas y permitiendo una adecuada relación entre el Estado y la población, generando transparencia y acortando tiempo y distancias.

Sobre lo que atañe a gestión administrativa está transformándose en una función capital para cada entidad o institución, desarrollando un papel imprescindible para impulsar el despliegue de estas sin mayores contratiempos. La gestión administrativa posee deberes de proceso de informaciones, tales como el almacenamiento, difusión, organización, entre otras; asumiendo una serie multifacética de roles.

Para Campillo (2016), la gestión administrativa es un punto de convergencia y unidad entre las actividades administrativas, mediante la planeación, organización, dirección y control, entonces, el mencionado proceso realiza tareas con eficiencia y eficacia, acercándonos a la política de comunicación social que permite una adecuada conceptualización del término gestión pública.

Por consiguiente, la gestión administrativa son todas aquellas actividades que unifican esfuerzos; utilizando todas las facetas del proceso administrativo convencional para así lograr llegar a los objetivos planteados. La gestión administrativa es una competencia, la cual posee los fines de garantizar metas planteadas, movilizandolos, sistemas, estrategias, mecanismos, políticas y herramientas.

Robins & Coulters (2014), consideran que, las instituciones u organismos proponen trabajos en base a la previsión, en la que cada actividad se encuentra programada con antelación, este presupuesto proporciona escenarios de adecuada toma de decisiones, a fin de garantizar metas, basados en la situación actual y real. Es el camino entre lo que actualmente tenemos como circunstancia y la situación esperada, a la que deseamos

alcanzar. Entonces, planteamos que es la orientación que tomará la organización o institución.

Para Robins & Coulter (2014), las estructuras orgánicas permiten desenvolver la división de tareas, en base a estructuras planteadas, las cuales se asientan en el establecimiento de acciones que permiten garantizar resultados en los mercados más estable y a costo rebajado. Pone como centro las acciones y procura resultados planificados, De acuerdo con ello, desarrollamos: división organizacional, organigrama, estándares pauteados, manuales y funciones.

Robins & Coulter (2014), establecen que esta dimensión aporta de forma eficiente en el aspecto interpersonal, a través de la comprensión de los trabajadores, logrando guiar la realización activa de lo planeado, a través del liderazgo y la delegación; observando el cumplimiento de tareas por parte de los subordinados; mediante el cumplimiento de los indicadores: delegación de autoridad, responsabilidad, motivación, comunicación y liderazgo.

Robbins & Coulter (2014), plantea que es la medición y corrección de las acciones de trabajadores a fin de garantizar los procesos y cumplimiento de tareas se encuentra íntimamente relacionada a las actividades de control y retroalimentación a fin de que estas se alineen a los procesos de planificación. Se torna en una especie de control administrativo que circunscribe en el aspecto de la auditoria de los sistemas de trabajo, de productos y servicios, de procesos.

Esta teoría fue planteada por el sociólogo, psicólogo australiano Elton (1947), de la escuela humanística, quien afirma que, se propuso modificar la corriente que implementa la aplicación de métodos científicos. Entonces, Taylor (1984), desarrolló el método equitativo del trabajo, concluyendo que el beneficio generado por el trabajo no es un mero elemento de organización, sino una motivación laboral y humana. La mencionada teoría se convierte en némesis de la teoría clásica de la administración, realizando

aplicaciones experimentales en trabajadores, realizando ciertas modificaciones en sus condiciones laborales.

La mencionada teoría fue planteada por el filósofo Max Weber, quien ponía de relieve la condición de un sistema de administración de la burocracia, definiéndose como la utilización de grados de control fundados en el conocimiento. Las visiones sobre el avance de la burocracia y situaciones como el develamiento del régimen terrateniente, la rebelión industrial, la oposición, entre otras. Con la suposición de la contención se establece la situación en la que autoridad ostenta poder y racionaliza la legalidad de este, además de los sujetos que se someten a él; tales como carismática, aceptada por sus subordinados, habitual, con un ejercicio legítimo del poder. Legal, que se enmarca en el ordenamiento jurídico.

Impulsada en base a los estudios clásicos de Fayol (1986), impulsa su interés sobre la organización formal, donde existe eficiencia como una meta trazada, resalta, además, la socialización y el clima laboral. Entonces, el desenvolvimiento de la organización son la consecuencia de la teoría del comportamiento, convirtiéndose en el medio más recurrente que utilizan las organizaciones para la mejora de sus actividades, el capital humano, a fin de garantizar el logro de sus metas.

Koontz, Weihrich & Cannice (2008), plantean el estudio “Administración, una perspectiva global y empresarial”, señalan que existen los principios de planear, orden, disciplina y coherencia. Planear: piedra angular para el despliegue institucional, convirtiéndose en una herramienta indispensable e imprescindible para el logro de metas y objetivos. Orden: Relacionado a planear, es una realización correcta de la planificación y ejecución de actividades, de acuerdo con prioridades. Disciplina: Refiere a la sistematización y ejecución de las actividades de forma rigurosa y programada. Coherencia: Implica la realización de responsabilidades de trabajo de forma cabal, por parte de los trabajadores, a consecuencia del correcto manejo de los materiales y recursos humanos, efectuados de modo funcional con eficiencia y eficacia.

Su importancia radica en el aporte que brinda en la edificación de una sociedad elevada en sus principios y valores; Así, la gestión administrativa brinda grandes retos en el avance financiero y de la sociedad en todo un ciclo de absorción de las actividades privadas y gubernamentales más exitosas del país. Tomando en consideración, además, la decisión que, siendo colectiva precisa una correcta dirección en todos los ámbitos de la sociedad, política y económica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Nuestro estudio es de tipo básico descriptivo, ya que, se hace alusión a los conocimientos que describen, explican y predicen los fenómenos de la realidad. Además, no tiene propósitos aplicativos y solo permite puntualizar las características de los usuarios o de la población que está siendo estudiada; en otras palabras, se encarga de describir la naturaleza del grupo demográfico que labora en la UGEL Abancay, sin preocuparse en las razones por las que ocurre un fenómeno, es decir solamente describe el tema de investigación sin cubrir “por qué” ocurre tal o cual hecho o acción.

La investigación, como lo señala Hoffman (2017), implica una serie de procesos sistemáticos, reflexivos, empíricos, que nos, a través del estudio riguroso, nos permitieron explorar, descubrir, interpretar, analizar el estudio de hechos y fenómenos. Nuestro grado de estudio correspondió al correlacional descriptivo, gracias a la relación o nivel de asociación que se logre hallar en las variables independiente y dependiente de la presente.

Se consideró este tipo de investigación porque el estudio científico pretende buscar y obtener conocimientos sobre la variable gobierno electrónico, también la variable gestión administrativa en la UGEL Abancay en cuanto al estudio de la información y el grado de relación entre sus variables.

3.1.2. Diseño de investigación

Nuestro diseño es no experimental, porque durante nuestro análisis no hemos variado intencionalmente la variable independiente, solo se observó el fenómeno, así como es presentada en la situación concreta y luego estudiarlos para emitir un juicio de valor en la UGEL Abancay.

Este tipo de estudio es el que se desarrolla sin causar efectos o manejo libre en variables, como explica Soto (2018). Además, es transversal y correlacional, porque pretende encuestar al universo que trabaja en las variadas áreas de la sede de la UGEL de Abancay, sin perder de vista que, su característica primordial es describir la correlación entre las dos únicas variables de una instancia y momento específico. Son también, las consideraciones, sin embargo, no de variables unitarias, más sí de la conexión entre estas; ya sean de tipo correlacional o causal.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable independiente (x)

Gobierno electrónico

Definición conceptual

Es la gestión pública basada en un soporte tecnológico que proporciona herramientas, sistemas y políticas, en la línea de lo planteado por Stoner (2014).

Definición operacional

En la UGEL Abancay el cambio de software ha sido progresivo en los dos últimos años, aún se brindan servicios (externos) muy limitados al usuario como el seguimiento de sus trámites, en el ámbito interno aún no está digitalizada los documentos, ni los especialistas de manera relacional responden inquietudes de los usuarios descuidando la promoción del uso de las TICs a todo nivel, por ejemplo, vía correo electrónico, redes sociales o similares.

Indicadores

En trabajos de investigación a favor de la gestión pública, para la identificación de indicadores apropiados se toma en cuenta el contexto el objetivo del análisis, así como las características de que presentan variables y dimensiones, los cuales contribuyen a la

formulación de instrumentos funcionales y permiten recoger los datos requeridos como para el análisis y la reflexión según lo sostenido por Fabila, Minami & Izquierdo (2012), las características de los datos son ordinales y dentro de la escala tipo Likert.

Escala de medición

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la escala Likert es una serie de ítems presentados, a manera de afirmaciones, juicios; entonces, a los sujetos se les solicita reacciones; esa es la forma de aplicarla. Así ante cada ítem se solicitará al trabajador de la institución que plantee una reacción eligiendo una de 5 escalas o alternativas. De modo que, el servidor obtiene una puntuación respecto a la afirmación sostenida.

3.2.2. Variable dependiente (y)

Gestión administrativa

Definición conceptual

Gestión administrativa, son, en globo, las acciones que se llevan a cabo para dirigir la organización o entidad pública mediante el desdoblamiento de tareas, responsabilidades, compromisos, coordinando esfuerzos y recursos de un grupo, como lo señala Anzola (2002). En ese sentido, una correcta gestión administrativa, permite la obtención de resultados favorables para la entidad pública, por tanto, el desprendimiento institucional permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos institucionales

Definición operacional

En la UGEL Abancay se apela a la habilidad de formular metas, ejecutar planes y hacer uso consciente y proporcional de estos, además de la optimización de los recursos asignados, además realiza seguimiento y efectúa ajustes con creatividad, persistencia y determinación; a fin de, recoger la adecuada información de datos que son

proporcionados con el objeto de una conveniente toma de decisiones para las posibles acciones investigativas y analíticas que servirán para nuestro estudio.

Indicadores

En trabajos de investigación a favor de la gestión pública, para la identificación de indicadores apropiados se tomó en cuenta el contexto objetivo de analizar así como las características de las variables y dimensiones, los cuales contribuyen a la formulación de instrumentos funcionales y permiten recoger los datos requeridos como para el análisis y la reflexión según lo sostenido por Fabila, Minami & Izquierdo (2012), las características de los datos son ordinales y dentro de la escala tipo Likert.

Escala de medición

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la escala Likert es una serie de ítems presentados a manera de afirmaciones o juicios; entonces, a los sujetos se les solicita reacciones; esa es la forma de aplicarla. Así ante cada ítem se solicitará al trabajador de la institución que plantee una reacción eligiendo una de 5 escalas o alternativas. De modo que, el servidor obtiene una puntuación respecto a la afirmación sostenida.

3.3. Población y muestra

La UGEL Abancay, ubicada en la Región Apurímac, cuenta con un promedio de 60 trabajadores al servicio de las instituciones educativas de la capital regional. Hoy, el Estado, como política viene implementando una serie de políticas, acordes a la Modernización del Estado, que, sin duda, son de relevante interés, con la finalidad de perfeccionar la Gestión de los agentes del Estado quienes operan en la Gestión Pública Institucional, a fin de brindar una atención de calidad.

Entonces, en la UGEL Abancay, como parte de la institucionalización de las políticas emitidas por el Estado, en cada Gobierno, viene asumiendo las responsabilidades que de esta demandan, tales como la implementación de estas políticas en su devenir diario.

El Gobierno Electrónico, es eje trascendente que atraviesa, toda la gestión pública, se acomoda directamente en cada acción de la gestión pública de la UGEL Abancay; sin embargo, existen cuestiones que mejorar en la asunción de tareas, manejo y control de los sistemas establecidos, a través del Gobierno electrónico; teniendo como consecuencia ineficacia e ineficiencia en la Gestión por Resultados, que hoy representan la dirección hacia la que se dirige la administración pública.

3.3.1. Población

Se halla conformada por el total del personal que trabaja en las diferentes áreas y unidades y que en total asciende a 60 personas en la sede institucional de la UGEL Abancay.

3.3.2. Tipo de muestreo

En nuestro estudio se empleó el muestreo de tipo no probabilístico, debido a que la identificación de los elementos principales a estudiar no precisó de las probabilidades, sino de los caracteres contextuales institucionales, que son objeto de estudio, tomando en cuenta la accesibilidad, el criterio personal y la intencionalidad del investigador.

3.3.3 Tamaño de la muestra

Responde al total de trabajadores de la UGEL Abancay distribuidos en diferentes áreas y unidades de atención al público. Toda esta muestra está conformada por profesionales de diferentes rubros como especialistas de educación, contadores, administradores, abogados, profesionales de ciencias sociales. Técnicos y auxiliares que bordean el número de 60 trabajadores entre varones y mujeres.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Nuestro estudio empleó la técnica de recojo de información denominada encuesta y se utilizó el instrumento denominado cuestionario, la cual estuvo disponible en modo físico

y virtual a causa de la pandemia que enfrenta el país. (<https://forms.gle/W5qGTWNo9PvZszTG6>) el que fue filtrado y analizado por expertos para poder ser utilizados en los sistemas de medición.

Respecto de la validez de los instrumentos de recojo de datos, mencionamos que llevamos a cabo, con la venia de maestros especialistas en la materia.

Tabla 1

Validación a través de juicio de expertos.

Expertos	Grado académico	Nombre y apellidos	Dictamen
1	Mg.	Wilber Arias Abuhadba	Aplicable
2	Dra.	Isabel Monzón Quintana	Aplicable
3	Mg.	Oswaldo Soria Nieto	Aplicable

De todos los procedimientos adoptados a favor de la investigación primero se procedió con el enriquecimiento de la matriz de operacionalización de variables y luego se elaboró los instrumentos para la recolección de la data, posterior a ello, se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para medir la eficiencia del instrumento antes de ser aplicada, si los coeficientes matemáticos que son obtenidos son mayores a 0,8; solo así se certificó el cumplimiento de sus estándares para ser aplicado.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Estadísticas de confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos	Nivel
0.892	20 preguntas	Excelente
		Bueno
		Aceptable
		Débil
		Inaceptable

3.5. Procedimientos

En principio se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, a fin de, medir la eficiencia antes de ser aplicada si los coeficientes matemáticos que son obtenidos son mayores a 0,8 solo así se certifica el cumplimiento de sus estándares para ser aplicado.

Posteriormente se realizará la validación de instrumentos, mediante el juicio de tres especialistas expertos de la Gestión Pública. Luego de la obtención de la validación, se solicitó, al director de la UGEL Abancay, permiso correspondiente, para llevar a cabo el estudio de investigación, recogiendo información a través de la “Encuesta de Gobierno electrónico y gestión administrativa”, el cual fue desenvuelta por toda nuestra población física y virtualmente.

El análisis y estudio sobre la base de datos utilizó un bloque de programas destinados a la aplicación de análisis de datos estadísticos, llevados a cabo en las Ciencias Sociales, denominados Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en la versión 22.0 de IBM, que respaldó la realización del estudio analítico e interpretativo sobre la información

obtenida sobre nuestra población estudiada, además de valorar el nivel de significancia de nuestras hipótesis a través de la prueba denominada Coeficiente Rho de Spearman.

3.6. Métodos de análisis de datos

En concordancia a lo expuesto en el rubro referido a escala de medición, toda la información recogida a través de la encuesta virtual será sistematizados en una tabla Excel, para luego ser procesados y analizados en el software de análisis estadístico SPSS en la versión 22.0 de IBM.

3.7. Aspectos éticos

La formulación, ejecución y validación del presente trabajo de investigación se realizará tomando en consideración los principios ético-morales respetando la autoría y las normas APA 7ma. edición y en cada etapa se tomará en cuenta el profesionalismo, la autenticidad del estudio, la objetividad y la veracidad de los resultados.

IV. RESULTADOS

En vista de que la recolección de datos proporciona una nutrida información del fenómeno objeto de estudio, se ha realizado la aplicación del instrumento denominado cuestionario; con el fin de, investigar la relación existente entre gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020, haciendo hincapié que la breve interpretación de tablas y figuras permitirá realizar la contrastación de la hipótesis general y las específicas.

Tabla 3

Detalle del instrumento de recojo de información de variable 1

Encuesta para evaluar la Variable 1: Gobierno electrónico		
Dimensiones	Nro. De ítems	Opciones de respuesta
D1: Externa	04	1 = Nunca
D2: Interna	03	2 = Casi nunca
D3: Relacional	01	3 = A veces
D4: Promoción	02	4= Casi siempre 5 = Siempre

Tabla 4

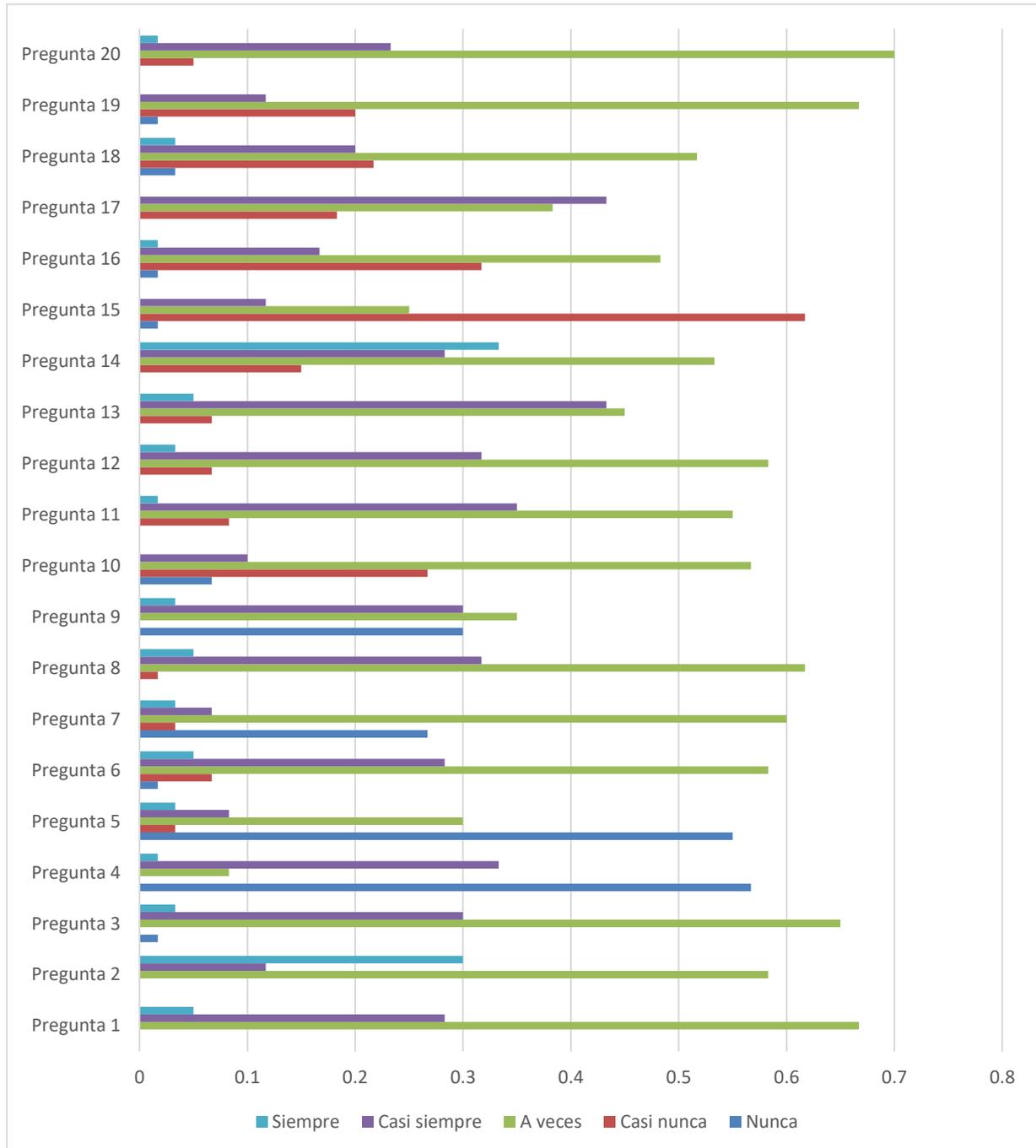
Detalle del instrumento de recojo de información de variable 2

Encuesta para evaluar la Variable 2: Gestión administrativa		
Dimensiones	Nro. De ítems	Opciones de respuesta
D1: Planear	02	1 = Nunca
D2: Organizar	02	2 = Casi nunca
D3: Dirección	03	3 = A veces
D4: Control	03	4= Casi siempre 5 = Siempre

A. Resultados descriptivos

Figura 1

Resultados globales sobre las preguntas aplicadas en la encuesta



En la figura 1 observamos que;

En la pregunta 1; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del primer ítem: Existe una frecuencia mayoritaria en un 66.7 % de la población que indican "A veces" y, por otro lado 28,33% de la población indica "Casi siempre" y, finalmente, 5% de la población señala "Siempre". Observamos que, existe una percepción de existencia de prestación de servicios web de forma regular.

En la pregunta 2; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del segundo ítem: El 58% de la población indicó, "A veces", 30% de la población indica "Siempre", por otro lado 11.6% de la población indica "Casi siempre". Entonces, vemos que, los trabajadores, manifiesta, mayoritariamente que, la institución sí cuenta con canales de comunicación, vinculados a la web.

En la pregunta 3; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del tercer ítem: 65% de la población indicó, "A veces", 30% de la población indica "Casi siempre", por otro lado 3.3% de la población indica "Siempre" y el 1.7% de la población manifiesta "Nunca". Observamos que, mayoritariamente se manifiesta una existencia de tramites mediante plataforma web de forma regular.

En la pregunta 4; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del cuarto ítem: El 56.67% de la población indicó, "Nunca", 33.33% de la población indica "Casi siempre", por otro lado 8.33% de la población indica "A veces" y el 1.67% de la población manifiesta "Siempre". Observamos que, existe un resultado desalentador, que manifiesta que, no hay verificación de datos en la Institución.

En la pregunta 5; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del quinto ítem: El 55% de la población indicó, “Nunca”, 30% de la población indica “A veces”, por otro lado 8.33% de la población indica “Casi siempre”, el 3.33% de la población manifiesta “Casi nunca” y, finalmente, el 3.33% de la población señala “Siempre”. Vemos que, no existe una aplicación regular o adecuada de las políticas de gobierno abierto en la Institución.

En la pregunta 6; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del sexto ítem: El 58.33% de la población indicó, “A veces”, 28.33% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 6.67% de la población indica “Casi nunca”, el 5% de la población manifiesta “Siempre” y, finalmente, el 1.67% de la población señala “Nunca”. Observamos que, los trabajadores, manifiestan, mayoritariamente que los funcionarios cuentan con conocimiento regular para atención mediante plataformas.

En la pregunta 7; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del séptimo ítem: El 60% de la población indicó, “A veces”, 26.67% de la población indica “Nunca”, por otro lado 6.67% de la población indica “Casi siempre”, el 3.33% de la población manifiesta “Casi nunca” y, finalmente, el 3.33% de la población señala “Siempre”. Entonces, evidenciamos un resultado regular respecto de la capacidad y aptitud para realizar nuevos procesos, por parte de los funcionarios.

En la pregunta 8; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del octavo ítem: El 61.67% de la población indicó, “A veces”, 31.67% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 5% de la población indica “Siempre” y el 1.67% de la población manifiesta “Casi nunca”. Entonces, evidenciamos un resultado regular respecto de la digitalización de documentos.

En la pregunta 9; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del noveno ítem: El 35.59% de la población indicó, “A veces”, 30.51% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 30.51% de la población indica “Nunca” y el 3.39% de la población manifiesta “Siempre”. Como vemos, se presenta un resultado promedio respecto de la disponibilidad de equipos tecnológicos en la Institución.

En la pregunta 10; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo ítem: El 56.7% de la población indicó, “A veces”, 26.7% de la población indica “Casi nunca”, por otro lado 10% de la población indica “Casi siempre” y el 6.7% de la población manifiesta “Nunca”. Obteniendo un resultado final, regular, respecto de la vigencia de la política “cero papeles” en la Institución.

En la pregunta 11; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo primer ítem: El 55% de la población indicó, “A veces”, 35% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 8.3% de la población indica “Casi nunca” y el 1.7% de la población manifiesta “Siempre”. Entonces, observamos que, los objetivos poseen un alineamiento regular en la política de modernización del Estado.

En la pregunta 12; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo segundo ítem: El 58.33% de la población indicó, “A veces”, 31.67% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 6.67% de la población indica “Casi nunca” y el 3.33% de la población manifiesta “Siempre”. Como podemos evidenciar, los resultados denotan la existencia promedio de recursos materiales, que procuran el logro de los objetivos institucionales.

En la pregunta 13; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo tercer ítem: El

45% de la población indicó, “A veces”, 43.33% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 6.67% de la población indica “Casi nunca” y el 5% de la población manifiesta “Siempre”. Podemos ver que, según los resultados obtenidos, las tareas asignadas serían adecuadas en promedio, de acuerdo con conocimientos y habilidades en la institución.

En la pregunta 14; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo cuarto ítem: El 53.33% de la población indicó, “A veces”; por otro lado 28.33% de la población indica “Casi siempre”, el 15% de la población manifiesta “Casi nunca” y el 3.33% de la población señaló “Siempre”. Por tanto, logramos evidenciar que, de forma mayoritaria, los trabajadores manifiestan positivamente la toma de decisiones oportuna y acertada en la institución.

En la pregunta 15; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo quinto ítem: El 61.67% de la población indicó, “Casi nunca”, 25% de la población indica “A veces”, por otro lado 11.67% de la población indica “Casi siempre” y el 1.67% de la población manifiesta “Nunca”. Entonces, observamos que, hay la existencia de reconocimientos efectivos por la labor desempeñada.

En la pregunta 16; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo sexto ítem: El 48.33% de la población indicó, “A veces”, 31.67% de la población indica “Casi nunca”, por otro lado 16.67% de la población indica “Casi siempre”, el 1.67% indicó “Nunca” y el 1.67% de la población manifiesta “Siempre”. Evidenciándose en los resultados, que las opiniones individuales son respetadas y cuentan para la toma de decisiones.

En la pregunta 17; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo séptimo ítem: El 43.33% de la población indicó, “Casi siempre”, 38.33% de la población indica “A veces”

y el 18.33% de la población manifiesta “Casi nunca”. Logramos ver, en los resultados que, existe compenetración y empatía en el equipo que labora en la institución.

En la pregunta 18; según lo obtenido, a través de SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo octavo ítem: El 51.67% de la población indicó, “A veces”, 21% de la población indica “Casi nunca”, el 20% señaló “Casi siempre”, por otro lado 3.33% de la población indica “Nunca” y el 3.33% de la población manifiesta “Siempre”. Entonces, observamos que, la institución señala, en promedio, la existencia de procesos eficaces de selección de personal.

En la pregunta 19; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del décimo noveno ítem: El 66.67% de la población indicó, “A veces”, 20% de la población indica “Casi nunca”, por otro lado 11.67% de la población indica “Casi siempre” y el 1.67% de la población manifiesta “nunca”. Por tanto, podemos evidenciar, gracias a los resultados obtenidos que es una práctica continua de la institución medir el grado de satisfacción de los usuarios.

En la pregunta 20; según lo obtenido, mediante SPSS, que procesa datos, mediante la realización de análisis estadísticos, nos indica que, respecto del vigésimo ítem: El 70% de la población indicó, “A veces”, 23.33% de la población indica “Casi siempre”, por otro lado 5% de la población indica “Casi nunca” y el 1.67% de la población manifiesta “Siempre”. Como logramos vislumbrar, por la información proporcionada de los resultados, existe una tendencia mayoritaria a indicar que, existe verificación de las propiedades de los bienes y servicios que han sido adquiridos de forma regular.

4.2. Análisis inferencial

Desarrollaremos la interpretación de las variables y dimensiones de la investigación que nos convoca; planteando, primero, la Prueba de Normalidad, que nos determinará herramientas analíticas; a fin de, analizar nuestras hipótesis. En nuestro caso, la

población es mayor a 50 personas; entonces, utilizaremos la prueba denominada Kolmogorov-Smirnov:

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno electrónico	,527	60	,000	,309	60	,000
Gestión administrativa	,505	60	,000	,365	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El resultado obtenido en la prueba es de .000; por lo tanto, analizaremos nuestras hipótesis a través de la correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Correlaciones no paramétricas

4.2.1. Prueba de hipótesis general

A. Formulamos las hipótesis estadísticas

H1: (Hipótesis alternativa) Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

H0: (Hipótesis nula) No hallamos existencia de una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la UGEL Abancay, 2020.

B. Establecer el nivel de significancia (bilateral)

Nivel significativo estándar es de 0,05

C. Prueba de hipótesis seleccionada

Coefficiente rho de Spearman

D. Cálculo estadístico: 0,010

Tabla 6

Hipótesis general

			Gobierno electrónico (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Rho de Spearman	Gobierno electrónico (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,328*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	60	60
	Gestión administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,328*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,010 (bilateral).

Interpretación

El nivel de significancia es $0,010 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y terminamos aceptando la hipótesis alternativa (H_1); es decir, hallamos una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El valor de correlación fue de 0,328 (Spearman), lo que establece una correlación positiva baja entre gobierno electrónico y gestión administrativa, de acuerdo con el baremo de correlación.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

A. Formulamos las hipótesis estadísticas

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión externa y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020

H0: No se halla existencia de relación significativa entre la dimensión externa y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020

B. Establecer el nivel de significancia (bilateral)

Nivel significativo estándar es de 0,05

C. Prueba de hipótesis seleccionada

Coefficiente rho de Spearman

D. Cálculo estadístico: 0,273

Tabla 7

Hipótesis específica 1

			Externa (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Rho de Spear man	Externa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,273
		N	60	60
	Gestión administrati va (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,273	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,273 (bilateral).

Interpretación

El nivel de significancia es $0,273 > 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis alternativa (H1) y terminamos aceptando la hipótesis nula (H0); es decir, no hallamos una relación significativa entre la dimensión externa y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El valor de correlación fue de 0,144 (Spearman), lo que establece una correlación positiva muy baja entre la dimensión externa y gestión administrativa, de acuerdo con el baremo de correlación.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

A. Formulamos las hipótesis estadísticas

H1: Existencia de relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

H0: No se halla existencia de relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

Establecer el nivel de significancia (bilateral)

Nivel significativo estándar es de 0,05

B. Prueba de hipótesis seleccionada

Coefficiente rho de Spearman

C. Cálculo estadístico: 0,002

Tabla 8*Hipótesis específica 2*

			Interna (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Rho de Spearman	Interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
Gestión administrativa (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,02 (bilateral).

Interpretación

El nivel de significancia es $0,02 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y terminamos aceptando la hipótesis alternativa (H_1); es decir, hallamos una relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El valor de correlación fue de 0,387 (Spearman), lo que establece una correlación positiva baja entre la dimensión interna y gestión administrativa; de acuerdo con el baremo de correlación.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

A. Formulamos las hipótesis estadísticas

H1: Existencia de relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

H0: No se halla existencia de relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

B. Establecer el nivel de significancia (bilateral)

Nivel significativo estándar es de 0,05

C. Prueba de hipótesis seleccionada

Coefficiente rho de Spearman

D. Cálculo estadístico: 0,001

Tabla 9

Hipótesis específica 3

			Relacional (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Rho de Spearman	Relaci	Coefficiente de correlación		,401**
	onal		1,000	
	(Agrup	Sig. (bilateral)		,001
	ada)	N	60	60
Gestió	n	Coefficiente de correlación		1,000
	admini		,401**	
	strativ	Sig. (bilateral)		,001
	a	N	60	60
	(Agrup			
	ada)			

** . La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Interpretación

El nivel de significancia es $0,001 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y terminamos aceptando la hipótesis alternativa (H_1); es decir, hallamos una relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El valor de correlación fue de 0,401 (Spearman), lo que establece una correlación positiva moderada entre la dimensión relacional y gestión administrativa; de acuerdo con el baremo de correlación.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

A. Formulamos las hipótesis estadísticas

H_1 : Existencia de relación significativa entre la dimensión promoción y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

H_0 : No se halla existencia de relación significativa entre la dimensión promoción y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020.

B. Establecer el nivel de significancia (bilateral)

Nivel significativo estándar de 0,05

C. Prueba de hipótesis seleccionada

Coefficiente Rho de Spearman

D. Cálculo estadístico: 0,061

Tabla 10*Hipótesis específica 4*

			Promoción (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Rho de Spearman	Promoción (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,244
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	60	60
	Gestión administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,244	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,061 (bilateral).

Interpretación

El nivel de significancia es $0,061 > 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis alternativa (H1) y, terminamos aceptando la hipótesis nula (H0); es decir, no hallamos una relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El valor de correlación fue de 0,244 (Spearman), lo que establece una correlación positiva muy baja entre la dimensión promoción y gestión administrativa; de acuerdo con el baremo de correlación.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los principales hallazgos encontrados en las teorías y literatura científica actual, la discusión se efectúa usando y comprobando la obtención de resultados en nuestra investigación con lo establecido en el contexto teórico y sus antecedentes. Queda demostrado a través de los resultados del estudio que existe relación significativa entre variables estudiadas, quedando demostrado que a mayor nivel de gobierno electrónico le corresponderá un mayor nivel de gestión administrativa; y viceversa; hallando relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL Abancay, 2020 y, de conformidad con lo alcanzado en la respectiva prueba de valoración.

Respecto de nuestra hipótesis general, lo obtenido, mediante el análisis sobre la existencia de relación entre nuestras variables gobierno electrónico y gestión administrativa, determinó que, el resultado obtenido fue significativo, debido a que se obtuvo un 0.001, menor a 0.05 estándar, a través de la correlación no paramétrica rho de Spearman; observamos, en nuestros resultados la confirmación de la relación existente entre ambas variables de forma significativa. Estos resultados, guardan relación con investigaciones como la que sostuvo Contreras (2018), respecto de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa de la Universidad Nacional Micaela Bastida de Apurímac en el año 2018, quien establece como objetivo determinar una relación en sendas variables, a través de una investigación descriptiva, que obtuvo la relación directa y positiva, a través del coeficiente Rho Spearman, hallando 0,710, como valor.

Tal como es nuestro caso, las pruebas arrojan resultados coincidentes y queda demostrada la importancia del gobierno electrónico respecto de la gestión administrativa, contribuyendo así con la ansiada modernización del Estado peruano. Por otra parte, nuestra investigación también concuerda con los trabajos previos que impulsaron internacionalmente Morales, Toukoumidis, Guamán & Caluquillio (2020), en la que se destaca el uso de las TICs como un soporte básico para el impulso transparente de la

gestión administrativa en las organizaciones del Estado. Teniendo en cuenta que el gobierno electrónico, requiere de la tecnología de la información y, particularmente, de Internet, a fin de garantizar las operaciones del Estado; involucrando a los ciudadanos y proporcionando servicios gubernamentales.

En nuestra hipótesis específica 1, la relación entre la dimensión externa y la gestión administrativa, el resultado fue no significativo, debido a que se obtuvo un 0.279, mayor a 0.05 estándar; mismo modo, logramos dilucidar en la investigación sostenida en nivel nacional en la investigación que nos antecede de Fabiani (2017), que planteó sobre la aplicación de gobierno electrónico y la gestión administrativa de universidades públicas de la Zona 5 Ecuador, 2012- 2015, quien señala que la dimensión externa del gobierno electrónico se halla íntimamente ligada a la gestión administrativa de esta organización, facilitando procesos, flexibilizando, transparentando, reduciendo costos; de modo que quedó confirmada la relación significativa sobre la denominada dimensión externa y la gestión administrativa.

Respecto de nuestra hipótesis específica 2, la relación entre la dimensión interna y la gestión administrativa, nuestro hallazgo obtuvo un resultado significativo, debido a que se obtuvo un 0.006, menor a 0.05 estándar. Al respecto, tomamos de referencia la investigación seguida por Jordan (2017), que indica en el estudio previo sobre las limitaciones de la gestión administrativa y respecto de dimensión interna mencionada líneas arriba, y su influencia en la rentabilidad de una empresa, teniendo en cuenta que esta se analizó en el periodo 2012-2015, puntualizamos que, dicha relación se halla de forma significativa, que a menor desarrollo de la gestión administrativa existe menor desarrollo de la dimensión interna.

En nuestra hipótesis específica 3, sobre relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa, el mencionado resultado fue significativo, debido a que se obtuvo un 0.007, menor a 0.05 estándar; tal como sostienen Builes, Puente, Calderón & Betancur (2020), que sostuvo en su investigación sobre la gestión administrativa en relación a la variable gobierno electrónico, indicando que, la

investigación se aplicó en 117 municipios de Antioquía en Colombia, bajo el análisis de la dimensión relacional, que sigue un estudio con 242 docentes directivos seleccionados aleatoriamente, los resultados arrojaron que las acciones de los directivos en la dimensión son estructurales y funcionales para el impulso de la gestión administrativa.

Sobre la hipótesis específica 4, en la relación entre la dimensión promoción y gestión administrativa en los trabajadores estudiados; observamos que, el resultado es no significativo, debido a que, se obtuvo un 0.061, mayor a 0.05 estándar; en discrepancia con lo señalado por Tello (2018), quien realizó una investigación al interior de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; sobre el modelo de medición de gobierno electrónico, en conexión con la gestión administrativa de esta. El estudio desplegado, identificó la etapa de desarrollo en la que se encuentra la gestión administrativa, en relación con la dimensión promoción; la cual devino en los resultados de una relación positiva y altamente significativa; merece asemejar a nuestra investigación; en la que hemos logrado vislumbrar los mismos hallazgos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre las variables gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay, 2020. Evidenciando que, a óptimo gobierno electrónico existe óptima gestión administrativa; entonces, el gobierno electrónico, en la gestión debe seguir promoviéndose de forma adecuada para limar las deficiencias existentes en la administración del Estado peruano y específicamente de la UGEL Abancay, en la que existe una relación positiva entre ambas variables.

Segunda: No existe una relación significativa entre la dimensión externa y la variable gestión administrativa. Evidenciando inadecuada prestación de servicios a agentes externos; débiles canales de comunicación; deficiente articulación territorial e integración con otras entidades.

Tercera: Existe una relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa. Evidenciando, practicas transformadoras institucionales; modernización del Estado; Implantación de TICs.

Cuarta: Existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la variable gestión administrativa. Evidenciando, la transformación de la institución y la participación democrática del usuario.

Quinta: No existe una relación significativa entre la dimensión promoción y la variable gestión administrativa. Evidenciando, falta de promoción de equipos necesarios para agilizar y extender la infraestructura y acceso; se observa una cultura inadecuada a nuevos paradigmas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El Ministerio de Educación direccionando la política del Estado en la educación peruana debe motivar y fortalecer la relación que hay entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, potenciando el primero para la correcta solución de álgidas problemáticas en la gestión administrativa.

Segunda: Los directivos deben procurar la intervención constante de coordinación interinstitucional y multisectorial, a fin de fortalecer canales de comunicación que sirvan de soporte para el servicio educativo.

Tercera: La modernización del Estado requiere de actividades transformadoras, las cuales deben fundarse en lineamientos dirigidos a todos los niveles de gobierno.

Cuarta: La transformación de la gestión administrativa precisa de la participación ciudadana, que equilibra y fortalece la función pública, por ello, su desarrollo es clave.

Quinta: El Ministerio de Educación debe impulsar constantes capacitaciones respecto de la utilización y manejo de las TICs; además de impulsar soporte tecnológico eficiente, para la promoción de una cultura asequible a los nuevos retos de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Allauca, C. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash 2014-2015 (tesis de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal)*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Almashagbeh, K., & Ali, K. (2019). *El efecto moderador de la edad en la relación entre los servicios de gobierno electrónico y el desempeño laboral*. Zulia: Universidad de Zulia.
- Amaya, C. (2020). *Costos y presupuestos, conceptos básicos*. Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/28938>
- Anzola, T. (2012). *La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía*. Bogotá: Ed. PUJ.
- Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista de Administração Pública*, 676-694. Obtenido de scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122018000400676&lng=pt&tlng=pt
- Armas, R., & Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. La Habana: Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Armas, U., & Armas, S. (2011). *Gobierno electrónico: Fases y dimensiones y*.
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay*. Montevideo. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307#page=1>
- Bijker, W., & Pinch, T. (2008). *La construcción social de hechos y de artefactos: o acerca de cómo la sociología de la ciencia y la sociología de la tecnología pueden beneficiarse mutuamente*. Quilmes. Obtenido de researchgate.net/publication/256547749_La_construccion_social_de_hechos_y_de_artefa

ctos_o_acera_de_como_la_sociologia_de_la_ciencia_y_la_sociologia_de_la_tecnologia_pueden_beneficiarse_mutuamente

- Builes, N., Puente, S., Calderón, G., & Betancur, H. (2020). Perfil gerencial de los docentes-directores en Antioquia y enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 123-136.
- Campillo, C. (2016). La comunicación pública una delimitación conceptual a partir de su objeto. *Opción: Revista de Ciencias Sociales*, 291-312. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5916873>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Pucón. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación*. Puno: Puno S.A. Obtenido de http://biblioteca.unap.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=89794
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México DF: McGraw.
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018 (tesis de posgrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas)*. Abancay. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39005>
- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2018). Características institucionales y percepción de los administradores sobre la información contable: Impacto en el uso del gobierno electrónico y el desempeño organizacional. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 353-365.
- Durand, C. (2016). Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico. *e-Summit*. Lima: Cámara de Comercio de Lima.
- Elton, M. (1947). *The social problems of an Industrial Civilization*. Cambridge: Harvard University Press.
- Escobar Oblitas, K. B. (2020). *Recursos Humanos*. Bogotá.
- Fabiani, B. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2013 (tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)*. Lima. Obtenido de

- https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8235/Fabiani_ob.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Fabila, A., Minami, H., & Izquierdo, M. (2013). La escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento, características y principios metodológicos. *Dialnet*, 31-40.
- Fayol, H. (1986). *Administración Industrial y General*. Barcelona: Ediciones Orbis.
- Fountain, J. (2001). *Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- García, A., Hinojosa, R., & Mauricio, D. (2018). Actas de la Conferencia europea sobre gobierno electrónico. *ECEG*, 76-85.
- González, E., & López, M. (2019). Acceso abierto. *Archivos de análisis de políticas educativas*, 27,144.
- Guerrero, A., & Rosado, A. (2020). Avances en la evolución del uso y manejo de datos en Colombia. *Journal of Physics*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hoffman, T. (2017). What is basic research? *Scienceordic*. Obtenido de <https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/1440003>
- Jordan, S. (2017). *Las limitaciones de la gestión administrativa, las condiciones laborales y su influencia en la rentabilidad empresarial de Editora Perú S.A. período 2012- 2015 (tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega)*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2938>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Lima: Esan Ediciones.
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 1-11.

- Medina, O., Marciszack, M., & Groppo, M. (2018). Propuesta de definición de patrones basada en buenas prácticas para el desarrollo de sistemas de gobierno electrónico. *Congreso Ibérico de Sistemas y Tecnologías de la Información*, 1-4.
- Meijer, A. (2012). *Meta Theory of E. Government*. Rotterdam.
- Miller, D., & Friesen, P. (1980). Momentum and revolution in organizational adaptation. *Academy of Management Journal*, 821-847.
- Molina, J. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*. Obtenido de <https://goo.gl/Jjo8xg>.
- Morales, L., & Rosado, A. (2018). Modelo de gestión del cambio para consolidar el éxito de proyectos de tecnologías de la información en instituciones de educación superior. *Journal of Physics*.
- Morales, N., Toukourmidis, A., Guamán, I., & Caluquillio, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: el acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, 362-375.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Obtenido de <https://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=%2Fpublicaciones%2Fxml%2F9%2F43219%2FP43219.xml&xsl=%2Ffilpes%2Ftpl%2Fp9f.xsl&base=%2Ffilpes%2Ftpl%2Ftop-bottom.xsl>
- Oltra, L., & Verdú, C. (2020). El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal. *CEDDAR*, 39-77. Obtenido de <http://ruralager.org/wp-content/uploads/Ager-29-completo-definitivo-web.pdf#page=38>
- Perozo, R., & Chirinos, A. (2019). Incidencia de la Tecnología Web 2.0 en el contexto de la Gobernanza y la Gobernabilidad. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*. doi:<https://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i6.291>
- Picazo, S., Gutiérrez, I., & Luna, L. (2012). Understanding Risks, Benefits, and Strategic Alternatives of Social Media Applications in the Public Sector. *Government Information Quarterly*, 504-511.

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Decreto Supremo Nro. 081-2013-PCM*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013- 2017*. Lima. Obtenido de <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf>
- Przevilovicz, E., Cunha, M., & Meirelles, F. (2018). El uso de tecnologías de la información y la comunicación para caracterizar a los municipios. *Revista de Administracao Pública*, 630-649.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México DF: Pearson Educación.
- Rodriguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Rodriguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Conca, A. (2015). El gobierno electrónico y la implementación de las TIC. para brindar nuevos canales de comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 187.
- Sánchez, J. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos (tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación a Distancia)*. Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez>
- Sandoval, R. (2019). Gobierno abierto y transparente en México: Estudio longitudinal 2015-2018. *Innovar*, 115-131.
- Soto, L. (2018). Investigación pura y aplicada. *Mitecnológico*. Obtenido de https://www.academia.edu/15157160/investigacion_pura_y_aplicada
- Stoner, F. (2014). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Taylor, F. (1984). *Management Científico*. Barcelona: Ediciones Orbis.
- Tello, A. D. (2018). *Nivel de desarrollo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de la Región Apurímac, 2018 (tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas)*. Andahuaylas.

- Valdes García, D. (2018). *Aplicación Web para la gestión del financiamiento de proyectos de desarrollo local*. Pinar del Río. Obtenido de <http://www.informaticahabana.cu/sites/default/files/ponencia-2020/GES40.pdf>
- Velásquez, F. (2002). Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. *Estudios Gerenciales*, 7-8.
- Villanueva, J. (2010). *Acceso Universal a las TIC en las zonas rurales del Perú*. Lima: PUCP.
- Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 7-10.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1 : Gobierno electrónico					
Título: Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020					
Autor: VICTOR FREDY ANCCO PRADA					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Armas & Armas, 2011)	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>Concepto: Es la gestión pública basada en un soporte tecnológico que proporciona herramientas, sistemas y políticas (Stoner, 2014).</p>	<p>En la UGEL Abancay el cambio de software ha sido progresivo en los dos últimos años, aún se brindan servicios (externos) muy limitados al usuario como el seguimiento de sus trámites, en el ámbito interno aún no está digitalizada los documentos, ni los especialistas de manera relacional responden inquietudes de los usuarios descuidando la promoción del uso de las TICs a todo nivel, por ejemplo, vía correo electrónico, redes sociales o similares.</p>	<p>Externa Refiere que la entidad interactúa con los usuarios por medio de nuevos canales de comunicación que surgen por el uso de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), (páginas web, redes como: el e-mail, blogs, etc)</p>	<p>Prestación de servicios a agentes externos</p>	<p>1. Los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias de la institución, etc.</p>	<p>Escala ordinal. 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre</p>
			<p>Canales de comunicación</p>	<p>2. Cuenta la Institución con canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.</p>	
			<p>Articuladora de territorio y administración a la distancia</p>	<p>3. El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.</p>	
			<p>Integración con información de otras entidades y/o empresas</p>	<p>4. Se verifican vía web datos de usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades (RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.).</p>	
		<p>Interna Genera cambios en la administración pública y se halla</p>	<p>Prácticas transformadoras institucionales</p>	<p>5. Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas,</p>	

		la oportunidad de cambio en la implementación de nuevas tecnologías para el inicio de nuevas prácticas laborales		etc.) son aplicadas en la plataforma web de la UGEL Abancay	
			Modernización del estado	6. Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	
		<p>Relacional Crea e intercambia una red de recursos con los “agentes sociales e institucionales” de referencia, a fin de mejorar los servicios actuales y su carácter es interrelacionar las instituciones con empresas y entidades.</p> <p>Promoción Se promueve el conocimiento, infraestructuras, hardware, que son primordiales para el uso, el acceso al conocimiento y al equipamiento.</p>	Implantación Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), y adaptación al cambio	7. funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.	
			Transformación en la institución y participación democrática del usuario	8. En la UGEL Abancay los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.	
			Equipos necesarios para facilitar expansión e infraestructura para facilitar el acceso	9. Los usuarios cuentan con PCs disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la UGEL Abancay.	
			Cultura adecuada a nuevos paradigmas	10. En la UGEL Abancay está implementando políticas de “cero papeles” impulsada por el gobierno.	

ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 : Gestión administrativa

Título: Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020

Autor: VICTOR FREDY ANCCO PRADA

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Koontz & Weihrich)	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Concepto: La gestión administrativa, consiste en todas las actividades que	En la UGEL Abancay se apela a la habilidad de formular metas, ejecutar planes	Planeación Estrategia absoluta para al establecimiento de metas y objetivos, es posible que	Proceso sistemático de toma decisiones	11. Los objetivos de la UGEL Abancay están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	Escala ordinal. 1 =Nunca

se llevan a cabo para coordinar el esfuerzo de un grupo (Anzola, 2002).	y hace un uso racional y eficiente de los recursos asignados, además realiza seguimiento y efectúa ajustes con creatividad, persistencia y determinación a fin de recoger la adecuada información y tomar decisiones adecuadas	contribuya al crecimiento y al logro de los propósitos.	Establecimiento de tiempos y organización de recursos existentes	12. Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre
		Organización Se refiere al establecimiento y la forma en que se implantan nuevas formas de ejecutar lo planificado.	División equilibrada del trabajo	13. Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	
			Toma de decisiones	14. Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna.	
		Dirección Proceso en la que se obtiene los resultados personales y la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida en base a decisiones acertadas y con liderazgo.	Motivación del equipo de trabajo	15. Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo 16. Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones	
			Proceso de toma de decisiones y trabajo en equipo del personal	17. Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo.	
		Control Acción vinculada a todas las actividades de control y seguimiento para que todas las operaciones se ajusten correctamente a lo planificado.	Controles establecidos en la institución	18. La UGEL Abancay cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal 19. La UGEL Abancay, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios 20. Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

1. Instrumento de recolección de datos

Encuesta para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL Abancay en el año 2020, la cual será aplicada de forma virtual, mediante el aplicativo de encuestas “Formularios Google”

(<https://forms.gle/W5qGTWNo9PvZszTG6>)

Investigador: Prof. Víctor Fredy ANCCO PRADA

Universidad César Vallejo: Escuela de Posgrado: Maestría en Gestión Pública

INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración:

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

Items	Escala				
	1	2	3	4	5
1. En los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias de la institución, etc.					
2. Cuenta la Institución con canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube					
3. El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo					
4. Se verifican vía web datos de usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades (RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.)					
5. Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la UGEL Abancay					

6. Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web					
7. Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web					
8. En la UGEL Abancay los documentos se digitalizan como: Cheques, resoluciones, expedientes					
9. Los usuarios cuentan con computadora disponibles para utilizar dentro de las instalaciones de la UGEL Abancay					
10. En la UGEL Abancay se está implementando políticas de “cero papel” impulsada por el gobierno					
11. Los objetivos de la UGEL Abancay están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado					
12. Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos					
13. Considera que las tareas que se le asignan a usted son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades					
14. Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna					
15. Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando usted realiza efectivamente su trabajo					
16. Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones					
17. Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo					
18. La UGEL Abancay cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal					
19. La UGEL Abancay, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios					
20. Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución					

Anexo 3

Población y muestra

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas
Tipo y diseño de la investigación: Básica, transversal, no experimental. Diseño: Descriptivo-correlacional. Método: Cuantitativo.	Población: 60 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay; entre varones y mujeres de las edades de 24- 64 años. Muestra: 60 trabajadores, no probabilístico, por conveniencia.	Instrumento de recojo de información: Encuesta de Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay.

Anexo 4

Validación de instrumento de recojo de información del primer experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLES DE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Externa							
1	Los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias de la institución, etc.	x		x		x		
2	Cuenta la Institución con canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	x		x		x		
3	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
4	Se verifican vía web datos de usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades (RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.).	x		x		x		



	DIMENSIÓN 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la UGEL Abancay	x		x		x		
6	Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	x		x		x		
7	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la UGEL Abancay los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los usuarios cuentan con PCs disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la UGEL Abancay.	x		x		x		
10	En la UGEL Abancay está implementando políticas de "cero papel" impulsada por el gobierno.	x		x		x		

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
11	Los objetivos de la UGEL Abancay están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	x		x		x		
12	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
14	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	x		x		x		
16	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones	x		x		x		
17	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	x		x		x		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La UGEL Abancay cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	x		x		x		
19	La UGEL Abancay, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	x		x		x		
20	Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARIAS ABUHADBA, Wilber

DNI: 31004007

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Abancay, 07 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación de instrumento de recojo de información del segundo experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLES DE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GEASTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Externa							
1	Los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias de la institución, etc.	x		x		x		
2	Cuenta la Institución con canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	x		x		x		
3	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
4	Se verifican vía web datos de usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades (RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.).	x		x		x		



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: Interna							
5	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la UGEL Abancay.	x		x		x		
6	Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	x		x		x		
7	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la UGEL Abancay los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los usuarios cuentan con PCs disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la UGEL Abancay.	x		x		x		
10	En la UGEL Abancay está implementando políticas de "cero papel" impulsada por el gobierno.	x		x		x		

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
11	Los objetivos de la UGEL Abancay están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	x		x		x		
12	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
14	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	x		x		x		
16	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones	x		x		x		
17	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	x		x		x		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La UGEL Abancay cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	x		x		x		
19	La UGEL Abancay, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	x		x		x		
20	Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: **Isabel Monzón Quintana** DNI: 31037866

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

Abancay, 07 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

DNI: 31037866
Firma del Experto Informante.

Validación de instrumento de recojo de información del tercer experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLES DE: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GEASTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Externa							
1	Los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias de la institución, etc.	x		x		x		
2	Cuenta la Institución con canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	x		x		x		
3	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
4	Se verifican vía web datos de usuarios o proveedores de servicios con la base de datos de otras entidades (RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.).	x		x		x		



DIMENSIÓN 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la UGEL Abancay	x		x		x		
6	Los funcionarios cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	x		x		x		
7	Funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la UGEL Abancay los documentos se digitalizan los documentos como: Cheques, resoluciones, expedientes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Promoción		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los usuarios cuentan con PCs disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la UGEL Abancay.	x		x		x		
10	En la UGEL Abancay está implementando políticas de "cero papel" impulsada por el gobierno.	x		x		x		

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
11	Los objetivos de la UGEL Abancay están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	x		x		x		
12	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
13	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	x		x		x		
14	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
15	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	x		x		x		
16	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones	x		x		x		
17	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	x		x		x		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La UGEL Abancay cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	x		x		x		
19	La UGEL Abancay, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	x		x		x		
20	Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

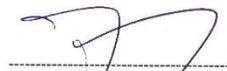
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Oswaldo Soria Nieto** DNI: 31009699

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Abancay, 07 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5

Confiabilidad

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
1	BASE DE DATOS																														
	Investigador ANCCO PRADA, Víctor Fredy																														
2	ENCUESTA	edades	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	Total								
3	1		4	3	4	3	3	5	3	5	3	1	2	4	5	4	3	4	3	3	4	4	70								
4	2		3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	71								
5	3		3	3	3	4	5	5	4	4	1	4	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	62								
6	4		3	5	3	1	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	59								
7	5		5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	92									
8	6		5	5	3	3	2	5	4	5	1	3	4	5	5	5	2	2	3	5	4	4	75								
9	7		5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	2	2	2	3	5	4	4	76								
10	ESTADÍSTICOS																														
11	VARIANZA (Vi)		1	0.9	1	1.6	2.3	1	1	1	2.7	1	1.29	1.1	0.6	0.8	0.6	1.3	0.6	1.9	0.6	0.5									
12																															
13			ALFA DE CRONBACH																												
14																															
15			> 0.60 ó > 0.80																												
16																															
17																															
18																															
19																															
20																															
21																															

K	20
$\sum Vi$	17.7
Vt	116.48
Sección 1	1.0526
Sección 2	0.8479
Absoluto S2	0.8479
Sec 1 x Sec 2	0.892

K	El número de ítems
$\sum Vi$	Sumatoria de las varianzas individuales
Vt	Varianzas totales
α	Coefficiente de alfa de cronbach

Anexo 6

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020						
Autor: Víctor Fredy Ancco Prada						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			
<p>Problema principal: ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿En qué medida la dimensión externa se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?</p> <p>2. ¿En qué medida la dimensión interna se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?</p> <p>3. ¿En qué medida la dimensión relacional se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar en qué medida la dimensión externa se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>2. Determinar en qué medida la dimensión interna se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>3. Determinar en qué medida la dimensión relacional se relaciona con el gobierno electrónico la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>4. Determinar en qué medida la</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe una relación significativa entre la dimensión externa y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la dimensión interna y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico Concepto: La gestión pública basada en un soporte tecnológico que proporciona herramientas, sistemas y políticas (Stoner, 2014).</p>			
			Dimensiones (Armas & Armas, 2011)	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Externa	Prestación de servicios a agentes externos	1	Escala ordinal.
				Canales de comunicación	2	
				Articuladora de territorio y administración a la distancia	3	
				Integración con información de otras entidades y/o empresas	4	
			Interna	Prácticas transformadoras institucionales	5	1 =Nunca 2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre
				Modernización del Estado	6	
				Implantación TICs y adaptación al cambio	7	
			Relacional	Transformación en la institución y participación democrática del usuario	8	
Promoción	Equipos necesarios para facilitar expansión e infraestructuras para facilitar el acceso	9				

<p>4. ¿En qué medida la dimensión promoción se relaciona con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020?</p>	<p>dimensión promoción se relaciona con el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p>	<p>Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020. 4. Existe una relación significativa entre la dimensión promoción y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Abancay, 2020.</p>		<p>Cultura adecuada a nuevos paradigmas</p>	<p>10</p>																								
<p>Variable 2: Gestión administrativa Concepto: La gestión administrativa, consiste en todas las actividades que se llevan a cabo para coordinar el esfuerzo de un grupo (Anzola, 2002).</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="943 478 1128 583">Dimensiones (Koontz & Weihrich)</th> <th data-bbox="1133 478 1336 583">Indicadores</th> <th data-bbox="1341 478 1414 583">Ítems</th> <th data-bbox="1419 478 1505 583">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="943 590 1128 821" rowspan="2">Planeación</td> <td data-bbox="1133 590 1336 674">El proceso sistemático de toma decisiones</td> <td data-bbox="1341 590 1414 674">11</td> <td data-bbox="1419 590 1505 1449" rowspan="6"> Escala ordinal. 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1133 680 1336 821">Establecimiento de tiempos y organización de recursos existentes</td> <td data-bbox="1341 680 1414 821">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 827 1128 1010" rowspan="2">Organización</td> <td data-bbox="1133 827 1336 947">División equilibrada del trabajo</td> <td data-bbox="1341 827 1414 947">13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1133 953 1336 1010">Toma de decisiones</td> <td data-bbox="1341 953 1414 1010">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 1016 1128 1199" rowspan="2">Dirección</td> <td data-bbox="1133 1016 1336 1073">Motivación del equipo de trabajo</td> <td data-bbox="1341 1016 1414 1073">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1133 1079 1336 1199">Proceso de toma de decisiones y trabajo en equipo del personal</td> <td data-bbox="1341 1079 1414 1199">16 17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 1205 1128 1449">Control</td> <td data-bbox="1133 1205 1336 1449">Controles establecidos en la institución</td> <td data-bbox="1341 1205 1414 1449">18 19 20</td> </tr> </tbody> </table>							Dimensiones (Koontz & Weihrich)	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Planeación	El proceso sistemático de toma decisiones	11	Escala ordinal. 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre	Establecimiento de tiempos y organización de recursos existentes	12	Organización	División equilibrada del trabajo	13	Toma de decisiones	14	Dirección	Motivación del equipo de trabajo	15	Proceso de toma de decisiones y trabajo en equipo del personal	16 17	Control	Controles establecidos en la institución	18 19 20
Dimensiones (Koontz & Weihrich)	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																										
Planeación	El proceso sistemático de toma decisiones	11	Escala ordinal. 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre																										
	Establecimiento de tiempos y organización de recursos existentes	12																											
Organización	División equilibrada del trabajo	13																											
	Toma de decisiones	14																											
Dirección	Motivación del equipo de trabajo	15																											
	Proceso de toma de decisiones y trabajo en equipo del personal	16 17																											
Control	Controles establecidos en la institución	18 19 20																											



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ANCCO PRADA VICTOR FREDY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ABANCAY, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANCCO PRADA VICTOR FREDY DNI: 31002777 ORCID 0000-0002-2869-9648	Firmado digitalmente por: VANCCO el 08-02-2021 13:22:45

Código documento Trilce: INV - 0046013