



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y gestión administrativa en  
la unidad de gestión local de Aija, Áncash 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mallqui Garcia, Marcelo ([orcid.org/0000-0002-2491-5120](https://orcid.org/0000-0002-2491-5120))

**ASESOR:**

Dr. Rondon Vargas, Freddy ([orcid.org/0000-0003-2325-9579](https://orcid.org/0000-0003-2325-9579))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en  
todos sus niveles.

**LIMA – PERÚ**

2022

## Dedicatoria

A mis padres Susana y Marcelo, por el amor, el apoyo de manera incondicional y la confianza que tienen en mí persona; así mismo, a cada una de mis hermanas que siempre están en los momentos difíciles sosteniéndome e impulsándome a lo largo de mi formación como profesional; gracias a todos ellos.

## **Agradecimiento**

Sobre todo, a Dios, quien guía mis pasos y me da la fuerza a seguir adelante con entereza y aplomo diariamente; así mismo a la Universidad César Vallejo mediante sus profesionales de calidad, quienes me brindaron sus conocimientos y el soporte en los años de estudio; a la institución de la UGEL de Aija a través de su plana directiva y colaboradores quienes apoyaron al desarrollo de mi trabajo, mostrando apertura y transparencia; todos ellos perduraran en mi vida personal y profesional.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	II
<b>Agradecimiento</b> .....	III
<b>Índice de contenidos</b> .....	IV
<b>Índice de tablas</b> .....	V
<b>Índice de gráficos y figuras</b> .....	VI
<b>Resumen</b> .....	VII
<b>Abstract</b> .....	VIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Variables y operacionalización .....	30
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis 30	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos .....	34
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	35
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	50
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	56
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>REFERENCIAS</b> .....	58
<b>ANEXO</b> .....	64

## Índice de tablas

Tabla 1 Procesamientos de casos para la variable gobierno electrónico.....	32
Tabla 2 Estadística de fiabilidad para gobierno electrónico.....	32
Tabla 3 Procesamientos de casos para la variable gestión administrativa.....	32
Tabla 4 Estadística de fiabilidad para gestión administrativa .....	33
Tabla 5 Gobierno Electrónico .....	35
Tabla 6 Dimensión externa.....	36
Tabla 7 Dimensión Interna.....	37
Tabla 8 Dimensión Relacional .....	38
Tabla 9 Dimensión Promoción.....	39
Tabla 10 Gestión Administrativa .....	40
Tabla 11 Dimensión Planificación.....	41
Tabla 12 Dimensión Organización.....	42
Tabla 13 Dimensión Dirección.....	43
Tabla 14 Dimensión Control .....	44
Tabla 15 Estadígrafo descriptivo de la variable Gobierno electrónico .....	45
Tabla 16 Estadígrafo descriptivo de variable Gestión administrativa .....	45
Tabla 17 Correlación entre gobierno electrónico y gestión administrativa.....	46
Tabla 18 Correlación entre dimensión externa y gestión administrativa.....	46
Tabla 19 Correlación entre dimensión interna y gestión administrativa.....	47
Tabla 20 Correlación entre dimensión relacional y gestión administrativa .....	48
Tabla 21 Correlación entre dimensión promoción y gestión administrativa .....	48

## Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1 Gobierno Electrónico.....	35
Ilustración 2 Dimensión Externa .....	36
Ilustración 3 Dimensión Interna .....	37
Ilustración 4 Dimensión Relacional.....	38
Ilustración 5 Dimensión Promoción .....	39
Ilustración 6 Gestión Administrativa .....	40
Ilustración 7 Dimensión Planificación .....	41
Ilustración 8 Dimensión Organización .....	42
Ilustración 9 Dimensión Dirección .....	43
Ilustración 10 Dimensión Control.....	44

## Resumen

En el presente trabajo de investigación que lleva como título: Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash - 2022, tiene como fin el de hallar la existencia de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. El cual se trazó como objetivo la demostración de la correlación en las dos variables en estudio que son gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Este trabajo en cuanto a su metodología de investigación tuvo como enfoque cuantitativo, básica, corte transversal, correlacional y no experimental. En cuanto a la población considerada fueron 40 colaboradores que laboran en la institución, tomando como muestra censal a la totalidad de ellos, a los que se les aplicó la técnica que es la encuesta y como instrumento el cuestionario, el que estuvo compuesta por 48 ítems referentes a las dimensiones de las variables de investigación, constando como respuestas basada en la escala de Likert de manera ordinal empezando desde nunca, a veces y siempre, para luego ser segmentadas y ordenadas en deficiente, regular y buena; así mismo la determinación de la correlación mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Se determinó que existe correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la gestión administrativa, con un valor Rho de Spearman: 0.756 y el significado bilateral obtenido es 0.001 que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0.05$ ; en consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Palabras claves: Gobierno electrónico, gestión administrativa y tecnologías de información y comunicación.

## **Abstract**

In this research work entitled: Electronic government and administrative management at UGEL de Aija, Ancash 2022, its purpose is to find the existence of the relationship between electronic government and administrative management at UGEL de Aija, Ancash 2022. Which The demonstration of the correlation in the two variables under study, which are electronic government and administrative management, was outlined as an objective.

This work in terms of its research methodology had a quantitative, basic, cross-sectional, correlational and non-experimental approach. Regarding the population considered, there were 40 collaborators who work in the institution, taking all of them as a census sample, to whom the tool that is the survey was applied, which was composed of 48 items referring to the dimensions of the instigation variables, consisting of responses based on the Likert scale in an ordinal manner starting from never, sometimes and always, and then segmented and ordered into poor, regular and good to determine the correlation; this through descriptive and inferential statistics.

As a result, it was obtained that there is a high positive correlation between the variable electronic government and administrative management, with a Spearman's Rho value: 0.756 and the bilateral significance obtained is 0.001, which is lower than the critical region  $\alpha = 0.05$ , consequently it is concluded that there is a significant relationship between electronic government and administrative management in the UGEL de Aija, Ancash 2022.

Keywords: Electronic government, administrative management and information and communication technologies.



## I. INTRODUCCIÓN

En este estudio de investigación nos centraremos, desde la perspectiva de la política de Gobierno Electrónico (En adelante le llamaremos GE) en las Unidades de gestión local (en adelante la llamaremos UGEL) que es la parte administrativa y su gestión, en el concepto de su modernización junto con la información o las tecnologías de información y comunicación (en adelante le llamaremos TIC).

En la actualidad las mejoras en comunicaciones, tecnología e información han producido un cambio de manera drástico, en la manera de la forma de interactuar entre el gobierno y los ciudadanos. El avance acelerado de la tecnología en la actualidad es una nueva manera de democracia civil que tienen influencia en las decisiones del gobierno, implementando de manera paulatina las TIC para que la gestión de las instituciones públicas sea más eficiente, (Yataco, 2018).

En América Latina su principal problema de los tantos que existen, al momento que se enfrenta para estar al nivel de los países desarrollados, en el tema digital, es la carencia de infraestructura tecnológica, así mismo el analfabetismo digital y la disponibilidad de las TIC. También se puede mencionar a la existencia de diferentes modelos de gobierno latinoamericanas, hay avances de manera diferenciada en infraestructura tecnológica, a partir de sencillas formas de elegir la utilización de diferentes softwares, apropiación de estándares o tecnología, (Martínez, 2017).

En la sociedad en general, los gobiernos, empresas y organizaciones civiles, la disposición de las TIC y el Internet ya no es un lujo; sino, se ha convertido en una necesidad y los gobiernos requieren de manera urgente de instrumentos que les ayuden a desarrollarse, (Martínez, 2017).

Para Becerra (2018), uno de los principales resultados en su estudio, que en el estado de Sonora en sus municipios se encontró ausente el desarrollo de institucionalización política, financiera y administrativa del gobierno electrónico; unido la falta de protección de la infraestructura en cuanto a tecnología en el municipio, por la carencia de una normativa que lo garantice afectando el desarrollo del gobierno de la municipalidad, esto se da debido a los problemas en

infraestructura básica en tecnología de la administración y su respectiva posesión de ellos debido a la poca estabilidad en el estado de Sonora es sus municipios.

En los países latinos, como es el caso del Ecuador, las instituciones gubernamentales están haciendo que tengan mayor confianza y más acercamiento por parte de los usuarios, porque logran satisfacer con eficiencia a través de indicadores, las que fueron encontrando es su búsqueda de cambios variados que realizaron en sus organismos públicos, a través de su novedoso direccionamiento en su administración, (Albuja, Medina y Herrera, 2018).

Aedo (2021), refiere que los ciudadanos son perjudicados por engorrosos procesos burocráticos, quejas en sus pedidos, además demoran en atenderlos o solucionarlos y la dependencia del uso del papel. Este problema se da pese que el gobierno viene promocionando su modernidad y GE, para que tenga una gestión moderna, la cual se ve afectada, porque aún se encuentra en proceso la mejora en gestión gubernamental, en el uso de las variadas herramientas tecnológicas en el GORE Cusco.

Ancco (2021), refiere que la UGEL de Abancay se vienen implementando políticas, para que asuman las responsabilidades que demanda en su que hacer diario; esta implementación, se da por las políticas que son emitidas por el estado, como parte de la institucionalización. A fin de dar una atención de calidad, los que operan en la gestión Pública promueven que sean óptimos, que son de interés importante, que va con lo que concuerda la Modernización del Estado, la cual viene implementando una serie de políticas proveniente del estado.

En la modernización del estado, uno de los instrumentos es la implementación de Gobierno Electrónico, para hacerlo más eficiente y eficaz en lo que es la gestión administrativa. En cuanto en la UGEL, en la aplicación del Gobierno Electrónico, da muestras de que existen deficiencias respecto a su modernización en cuanto a renovación en tecnología; además, existe restricciones referentes a su infraestructura tecnológica por falta de presupuesto, para llevar de manera eficiente y eficaz en cuanto a la administración. Como consecuencia de lo expuesto hay deficiencia en la obtención de datos en información como la

evaluación de satisfacción del usuario, la cual afecta a la evaluación de su desempeño y al momento de la toma de decisiones.

Hernández et al (2014), refiere que, en el caso del enfoque cuantitativo, involucra mayor delimitación y formalización; en términos generales, hacer la estructura de la idea concebida de investigación y afinarlo significa, plantear el problema.

En la presente investigación, se tiene como problema general lo siguiente: ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022? Además, se tiene como problemas específicos los siguientes: ¿Qué relación existe entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022? ¿Qué relación existe entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022? ¿Qué relación existe entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022? ¿Qué relación existe entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022?

Hernández et al (2014), refieren que debemos preguntarnos, qué beneficios del estudio provienen de él, porque es necesario llevar a cabo y porque se debe dar a conocer; teniendo como base en las preguntas y objetivos que pretendemos realizar, para lo cual es importante que justifiquemos.

Acerca de la Gestión Administrativa de la UGEL de Aija, Ancash 2022, no se puede percibir y evaluar en qué manera se encuentra relacionado en el tema de Gobierno Electrónico, por lo que se busca hallar en qué medida está la relación entre ellos, por lo que se justifica la realización del presente trabajo de investigación.

En este trabajo de investigación, es conveniente evaluar, qué relación tiene el gobierno electrónico con la gestión administrativa y así entender la importancia de la modernización del estado, para satisfacer las necesidades de los usuarios de forma eficiente y eficaz, con el uso de los medios electrónicos, en este mundo cada vez más globalizado.

Tiene relevancia social, porque va superar esas limitaciones que se tenía en tiempo y economía de la tradicional gestión administrativa, para el personal que labora en la UGEL de Aija, Ancash 2022, haciéndolos más eficiente y eficaz.

Tiene Implicaciones prácticas, porque va ayudar a que la gestión administrativa, tome conciencia que la modernización del estado tiene como objetivo dentro de sus funciones sean eficientes y eficaces, para así brindar un servicio de calidad.

En lo que es valor teórico, con la investigación, se pretende que la información que se logre, puede servir para sentar bases para futuras investigaciones como referencia; además, brinda la posibilidad de una exploración que sea fructífera; por consiguiente, pueden proporcionar nuevas ideas para futuros estudios.

Tiene como utilidad metodológica, al analizar los datos o la forma de recolectarlos, puede ayudar a dar referencia o motivar a crear nuevos instrumentos de recolección; además, con la investigación en cuanto a la población, puede motivar a mejorarla adecuadamente en cuanto a su estudio.

Hernández et al (2014), los objetivos dentro de la investigación, son las guías que deben ser claras, al expresarse de ellas. Además, especifican lo que se pretende conocer como resultado de la investigación.

Se tiene como objetivo general, lo siguiente: Determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. Así también, como objetivos específicos, que son los siguientes: Determinar la relación entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. Determinar la relación entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. Determinar la relación entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. Determinar la relación entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hernández et al (2014), sustentan que, al realizar un estudio, se tratará de confirmar las preguntas de investigación; por tanto, las hipótesis son las respuestas provisionales.

En la siguiente investigación, se tiene como Hipótesis general: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022. Así también, se tienen como Hipótesis específicas los siguientes: Existe relación significativa entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022; existe relación significativa entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022; existe relación significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022; existe relación significativa entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En relación con la investigación que se desarrolla, tiene como fundamento en trabajos realizados previos, que se llevaron a cabo respecto a las variables de estudio, en este caso son el GE y Gestión Administrativa (ahora en adelante lo nombraremos GA).

Defitri (2022), en su artículo de investigación, refiere que el GE es un argumento extensamente examinado por muchos estudios, que posee incidencia en el avance en cuanto al desempeño en el gobierno. La frágil voluntad política de los gobernadores del estado y de las respectivas regiones, hacen que disminuyen la atención en lo que refiere al GE; así mismo, mezclado con muchos obstáculos en lo que respecta a su implementación. En su trabajo, tuvo como fin, el de dar a conocer la trascendencia del rol respecto a la voluntad política, para hacer que sea óptimo en cuanto a la implementación del GE dentro del gobierno local. Se acopiaron 263 datos, para dar una respuesta de manera cuantitativamente a la respectiva hipótesis planteada. Los referidos datos se consiguieron a través de repartición de cuestionarios a los colaboradores. La muestra se llevó a cabo a los jefes regionales.

Lo respectivos datos se justificaron, mediante el análisis multivariante, haciendo uso de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). De la prueba se tuvieron resultados, encontrando sobre la voluntad política, que posee efectos de manera positiva y de manera directa sobre la implementación, referente al gobierno electrónico, con un alfa del 5%. La voluntad

política funciona como variable mediadora o también como intermediario, entre los recursos humanos y la infraestructura de TI, para optimizar el GE.

Hariguna, Ruangkanjanases y Sarmini (2021), en su artículo refiere que el GE, ha sido parte fundamental en la estrategia referente a la política ciudadana, en especial en la pandemia del COVID-19. Como partícipe de la mediación entre el gobierno y los ciudadanos, donde las empresas pueden hacer uso de la infraestructura del gobierno para constituir la comunicación directa y conservar la calidad en cuanto al servicio a través de nuevas instalaciones y tecnología en el GE que puede ofrecer los servicios en línea, unidas a las redes sociales, con servicios móviles, haciendo uso de cuentas de usuarios, unificados de servicios en cuanto a participación electrónica, en unión con la información constante con el ciudadano. Por consiguiente, las infraestructuras de GE deben adecuarse y optar por el tema más conveniente para impulsar relaciones más sólidas, para que se haga uso de la infraestructura de GE a largo plazo. El estudio tomó en cuenta y unificó la más reciente tecnología de GE y vinculó con la calidad de conexión. Se hicieron con fundamentos razonables y de transparencia para ponderar la calidad de los vínculos que tiene la ciudadanía con las infraestructuras del GE, que pueden repercutir en la forma como se comportan los ciudadanos en cuanto a resultados. El software que se hizo uso fue SmartPLS 2 para calcular y ponderar 425 encuestas en forma de cuestionario vía online. De doce hipótesis de los resultados, dieron a conocer que ocho hipótesis poseen efecto significativo y otras cuatro no poseen efecto significativo.

Irawatipuspaningrum (2021). En su artículo de investigación refiere, el logro del GE es de vital importancia para que se pueda mejorar los servicios públicos vinculados con la comunidad. Su estudio de investigación posee por objetivo el análisis de los elementos de éxito respecto al GE vinculados con Gestión del Conocimiento, además con la GA y las TI. Respecto a los datos que se obtuvieron fueron a través de cuestionarios realizados a 100 gerentes de GE de manera especial de la región de Yogyakarta, Indonesia. En cuanto al tratamiento de los datos se hicieron por último cuadrado parcial (PLS). Los resultados obtenidos, que la TI y GA tuvieron un impacto positivo en el éxito del GE, de manera contraria en cuanto a la gestión del conocimiento. La aplicación del trabajo de investigación

tuvo por finalidad dar solución a los problemas que acontecen a la gestión administrativa. Recomendando que se debe sostener un grado de confianza que sea de manera aceptable para los involucrados.

Ysique, (2020). En su artículo refiere, en cuanto a su población censal que llevo a cabo en su investigación fue de 70 colaboradores de variadas áreas y oficinas respectivas del Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Graduados. Haciendo uso del instrumento del cuestionario, desarrolló un instrumento aplicado referente a sus variables gobierno electrónico y gestión administrativa; este instrumento estuvo conformado por 30 preguntas, haciendo uso de la escala de Likert, demostrando la existencia de incidencia entre sus variables GE y GA, dándolo a conocer de manera descriptiva e inferencial. En lo que respecta a los resultados obtenidos, haciendo uso de la estadística descriptiva, que el 94% de los participantes dieron a conocer la existencia de una relación eficiente entre sus dos variables de estudio; en cuanto a regresión logística ordinal, se evidencio la existencia de un porcentaje alto. Además, se halló la variabilidad en GA mediante el coeficiente del 61% de incidencia GE. Por lo tanto, verificando la hipótesis general.

Sausi, Mtebe y Mbelwa (2021), en su artículo de investigación, menciona que el Gobierno de Tanzania mediante sus ministerios como son de planificación y finanzas implementaron un sistema de Pago Electrónico del Gobierno (GePG), para la mejora de su gestión en cuanto a ingresos. En junio del 2020, llegó a implementar 6 operadores de dinero móvil, 28 bancos comerciales en 660 instituciones. En cuanto a su aceptación al inicio fue de manera positiva, la limitación que tiene que ningún estudio desarrollado ha hecho la evaluación en cuanto a su efectividad para lograr tener los beneficios esperados. En otras regiones, al principio mostraron una aceptación en el inicio, consecuente de fallas posteriores por el uso dado, dejaron de hacer uso. En consecuencia, es primordial hacer la evaluación del sistema para entender con qué capacidad se hace uso del dinero público. Se planteó como objetivo el evaluar si tiene éxito el sistema, haciendo uso mediante la satisfacción por parte de los usuarios como elemento de comparación para el éxito.

El método que empleó fue el patrón de éxito moderno de Delone and Mclean Information Systems, a través de ello se agregó la confianza y utilidad como factores nuevos en el sistema. Asumiendo en cuanto a diseño el explicativo secuencial, incluyendo datos cualitativos y cuantitativos contenidos en esta investigación. Los participantes del estudio fueron en regiones de Tanzania, 271 instituciones dando el total de 442 usuarios. Obteniendo como resultado en cuanto a la confianza, calidad y utilidad del sistema mostrando impacto positivo significativo en cuanto a la satisfacción de los usuarios mediante el sistema, referente a la calidad en cuanto a servicio impactando de manera negativa. Caso contrario, en cuanto a calidad de sistema teniendo efecto ninguno. En conclusión, su estudio mostró dos aspectos importantes la utilidad y confianza del sistema como modelo de éxito moderno de de Delone y Mclean IS para hacer la evaluación de la satisfacción referente al usuario mediante los sistemas de ingresos y recaudación.

Muthuselvi y Ramganes (2017), en su artículo de investigación, sostiene que referente al e-Gobierno (GE) es el elemento sustancial para brindar solución en el tema de la problemática en el sector educativo. En su estudio pretende dar a conocer el grado del uso del GE por los encargados de administrar los colegios. Además, en lo que respecta a la encuesta realizada se llevó a cabo con 110 trabajadores administrativos de variados grados de 11 facultades de ciencias afiliadas y artes de la universidad Bharathidasan. En cuanto a su encuesta tuvo 30 ítems la cuales son validadas. Los resultados dan a conocer que el GE respecto al personal administrativo encontrándose en la media, hay que agregar el nivel de GE en las universidades gubernamentales es bajo en contraste con las universidades autofinanciadas. Referente a la localidad y variables demográficas no fueron impactantes en el uso del GE.

Soto (2017), en su tesis doctoral que lleva como título: El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile, dicho trabajo tuvo como objetivo de estudio central en qué manera incide el GE en la utilización en relación al derecho a la información, el cual se centra en su variable de estudio al acceso a la información pública; se debe agregar respecto al enfoque que tomó en cuenta



es el cualitativo; concluyó en lo siguiente: Con respecto a las Tecnologías de información y comunicaciones (en adelante la llamaremos TIC ) que hace uso la administración pública para hacer óptima la gestión interna dando mayor eficacia como eficiencia en los respectivos servicios que brinda al ciudadano, por ende hace que mejore los niveles en cuanto a transparencia que es parte de los principios administrativos (eficiencia, eficacia, probidad, publicidad y transparencia) en la labor que desempeña la gestión pública.

El gobierno de la información tiene una definición de manera más amplia por lo que engloba todo, inicia de la manera como se toma en cuenta todas las transferencias de la información entre los diferentes órganos pertenecientes de la administración dentro del estado, así mismo entre la administración pública con los ciudadanos, además entre los ciudadanos mismos, dando a conocer la importancia respecto a los derechos fundamentales en los procesos donde se transfiere la información. El Gobierno de la Información forma parte del GE que está enfocado en el papel como instrumento de las TIC.

La práctica del derecho fundamental como es el acceso de la información pública da garantía a los principios de participación, publicidad, transparencia y probidad que son propios de cómo se desenvuelve la Administración Pública, por ende, no se debe confundir estos principios con el derecho referido. Por esta reflexión no se debe identificar su significado que está tácito dentro del artículo 8 que está dentro de la Constitución Política de la República de Chile, que cita a la publicidad y probidad. El acceso a la Información Pública posee dos dimensiones, que da a conocer en su específico contenido. Sobre la dimensión individual, el cual se refiere la forma de cómo se desarrolla las personas y su realización de la persona; la dimensión social, es el vínculo que tiene el ciudadano referente a la gestión pública, mediante el control social como columna importante de la sociedad democrática. Así mismo en cuanto al acceso a la información, es el medio por donde participa para el desarrollo, democracia plena y democratización, implementándose como soporte o sistema para control institucional, cualidad que vincula la gestión pública con el control que se da en la administración de la organización dentro del estado.

Además, planteó como objetivo en el uso del derecho que tiene a la información, como está incidiendo el GE, en cuanto de metodología que usó fue de enfoque empírico y cualitativo; además, de las conclusiones planteadas se puede resaltar las siguientes:

En el que hacer de la Gestión Pública, para dar realización de los principios administrativos en transparencia, publicidad, probidad, eficacia y eficiencia se propone a hacerlas óptimas, dentro del ámbito que influye el gobierno electrónico, para que pueda brindar mayores y mejores niveles de transparencia, así pueda brindar al ciudadano servicios con eficiencia y eficacia de los diferentes órganos que conforman la gestión interna, para que se pueda mejorar la administración Pública, haciendo uso de las TIC.

Las TIC como instrumento, está enfocado como elemento del GE, que a su vez está dentro del Gobierno de la información. En cada uno, de cuando opera los flujos de información, se toma en cuenta la importancia de cada uno de los procesos, como son: De ciudadano a ciudadano, ciudadano a entidad pública y los órganos que conforman la administración del Estado; a partir de las mencionadas consideraciones se establece el concepto de Gobierno de Información.

Los principios de Publicidad o Probidad, se hacen referencia en la constitución política de Chile, que está implícito en su artículo 8, la cual se reconoce por esa razón. Además, estos principios no deben confundir con el actuar de la administración pública y su actuar que son propias de ella como la participación, publicidad, transparencia y propiedad que da la información pública acceso a ese derecho fundamental.

Los órganos del estado de la administración, dentro de su ámbito de regulación y la gestión pública, están unidos por características, así como andamiaje de control o mecanismos, que se han instituido por el acceso de la información, desarrollándose para la concretización como medio. Las sociedades democráticas es parte de uno de los pilares importante en la gestión pública, con la participación de la ciudadanía, que es su dimensión social; por otra parte, la realización del individuo y el desarrollo personal, es su dimensión individual. Esta

es su doble dimensión que tiene la información pública como acceso a su derecho fundamental.

Según Cano (2015), refiere que bajo los contextos de seguridad y eficiencia con la puesta en marcha de sistema de ingeniería, permitió contribuir al conocimiento que se basa en el diseño, la cual siguió un enfoque metodológico en investigación, dirigido en esta, que plasmó en su tesis doctoral Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con ciberseguridad crítica Madrid – España; en los sectores como la democracia, educación, justicia, defensa y seguridad; se hizo aportes en lo que concierne en gobierno electrónico con la aplicación de nuevas estrategias. Hay que mencionar, además ante las necesidades que se presentan en ciberseguridad que son críticas, que están dentro del gobierno electrónico, plantea como objetivo en proponer una nueva perspectiva de las arquitecturas tecnológicas, para que puedan avanzar; de los resultados obtenidos se extrae la siguiente conclusión: que se ha insertado estrategias constructivistas, su ampliación didáctica y cualquier rama del conocimiento para su aplicación que son extensiones en la educación.

Suarez y Cedillo (2020), los empleados de los municipios de Ecuador, para predecir la aceptación del gobierno electrónico, fue identificar, el factor relevante PU la cual fue la más importante contribución y que en el contexto ecuatoriano los resultados señalan que no cumple una hipótesis de TAM. Con el apoyo de del Smart PLS, que es un software y mínimos cuadrados, dando confiabilidad del modelo de las ecuaciones, se dieron validez a las pruebas realizadas. La muestra fue válida por las 62 observaciones que se tomaron en cuenta para su análisis; del 100% no llegaron a completar 5 de 67 empleados de las diferentes dependencias que fueron en total, los cuales se les aplicó el instrumento, la cual contó con 20 ítems y la escala de medición fue Likert. Además, el estudio realizado fue de observación partiendo de los inductivo y empírico; el objetivo que se planteó para que se pueda predecir el uso o la aceptación del Gobierno Electrónico en los empleados que laboran en los municipios de Ecuador con la adaptación del Modelo de Aceptación Tecnológico (TAM).

Contreras (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo, llevado a cabo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2018,

la de determinar el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico. Asimismo, hizo uso del software denominado SPSS que tuvo como versión 23, con el análisis de correlación bivariada ordinal de Rho Spearman, con el cual pudo comprobar la relación o asociación entre las variables que intervienen. Hay que mencionar, además fue de corte transversal y no experimental en cuanto a su diseño; hipotético deductivo en el método de su investigación; de tipo básico y cuantitativo dentro del enfoque que planteó; habría que decir también en cuanto al nivel fue descriptivo correlacional.

Indica que existe una correlación que es directa y positiva por que obtuvo una correlación de Rho de Spearman obteniendo el coeficiente de valor de 0,710. Hay que mencionar, además que existe una relación importante del 95%.

Sotelo (2020), la correlación que usó es la Rho Spearman mediante el programa SPS en su versión 25, con el apoyo de fórmulas estadísticas para la determinación de la existencia de las variables la cual tiene como fin; además, hizo con el método hipotético deductivo y de tipo básica; se debe agregar que su desarrollo fue bajo el enfoque cuantitativo y su diseño descriptivo correlacional; todavía cabe señalar que tuvo como objetivo el determinar si hay relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho - 2020.

Su trabajo de investigación tuvo como nivel de  $p=0,000 < 0,05$  siendo una alta y positiva, además en Rho de Spearman el coeficiente de correlación le dio el valor de 0,755; hay que mencionar, además que el gobierno electrónico se viene dando de manera eficiente con el 45% y por parte de la gestión administrativa se viene dando de manera deficiente con el 30% las cuales son reflejo del trabajo que realizó.

Gaspar (2021), en su trabajo de investigación concluye que es altamente significativa y muy alta entre las variables en estudio que fueron gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019; así mismo obtuvo en significancia de 0.00 con un índice de 0.896 como resultado luego de utilizar Pearson como prueba estadística elegida antes de eso para determinar si se distribuyen de manera normal o no normal se usó la prueba

de Shapiro Shapiro Wilk en el software SPSS versión 25 y Excel de Microsoft la cual se generó tablas de los resultados a presentarse; hay que mencionar, además la muestra que se tomó fue de 30 servidores públicos; en cuanto a metodología fue correlacional, no experimental y como objetivo general fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chepén.

Yataco (2018), en su trabajo de investigación desarrollado que lleva como título “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha 2018”, teniendo como fin el de determinar si existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha 2018 y planteándose objetivo principal el de la demostración de la correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Local de Chíncha 2018.

La referida investigación fue tipo no experimental, además de naturaleza descriptiva correlacional y siendo de corte transversal. La población a la cual se llevó el proceso de investigación constó de 62 colaboradores en la UGEL de Chíncha, aplicando la fórmula de poblaciones finitas y obteniendo una muestra de 53 personas. Tuvo como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado para cada dimensión con escala de medición liker con alternativas de respuesta de nunca, a veces y siempre; el referido instrumento estaba conformado por 48 preguntas relacionados a las variables de gobierno electrónico y la gestión administrativa, así como de sus respectivas dimensiones haciendo uso de la estadística inferencial y descriptiva. A través del análisis de las estadísticas referidas, haciendo uso del coeficiente correlacional Rho de Spearman obtuvo como resultado el valor  $r = 0,977$ , además como correlación  $P = 0,000$  por consiguiente no aceptando su hipótesis nula y admitiendo su hipótesis de investigación planteada.

Obtuvo los siguientes resultados:

Existe correlación positiva significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa la cual se ve reflejada con el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,912$ ; así mismo, la existencia de correlación positiva

significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión planeación reflejando en el coeficiente de relación de rho de Spearman  $\rho = 0,912$ ; la existencia de la correlación positiva significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión organización reflejándose en el coeficiente de relación rho de Spearman  $\rho = 0,933$ ; la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión dirección reflejando en el coeficiente de relación de rho de Spearman  $r = 0,342$ ; la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión control reflejando en el coeficiente de relación rho de Spearman  $r = 0,335$ ; la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión externa reflejando en el coeficiente de relación rho de Spearman  $r = 0,941$ ; la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión interna reflejando en el coeficiente de relación rho de Spearman  $r = 0,935$ ; la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión relacional se ve reflejado con el valor rho de Spearman  $r = 0,358$  y la existencia de correlación positiva significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión promoción reflejado con el valor rho de Spearman  $r = 0,140$ .

Del Villar Sotelo (2020), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo la determinación de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho - 2020. El cual tuvo como diseño descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básico y como investigación hipotético deductivo; el fin de desarrollo de la investigación fue la determinación de la relación entre las dos variables de estudio mediante fórmulas estadísticas y el software SPSS con versión 25; la correlación que hizo uso es el Rho Spearman. Tuvo como muestra censal por 100 colaboradores los que estuvo conformado entre docentes y directivos pertenecientes al sector público de Educación Básica Regular del UGEL N° 05 que pertenece a San Juan de Lurigancho y El Agustino. En cuanto a la técnica que se hizo uso fue la encuesta, como instrumento el cuestionario compuesto por la escala Likert, las cuales fueron validadas por expertos y en fiabilidad dando favorable respaldado por el Alfa de Cronbach. Referente a la variable gobierno electrónico tuvo un cuestionario compuesto de 25 ítems con el fin de determinar cuál fue la relación con sus

dimensiones. Así mismo se desarrolló con la segunda variable con un cuestionario de 24 ítems y de determinar la relación con sus dimensiones.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, Rho de Spearman = 0,755, lo que indica una correlación positiva y correlación alta, y la significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando su hipótesis nula, existe una relación significativa entre las dimensiones externas y la gestión administrativa, valor de Rho de Spearman = 0,593, indicando positivo y altamente correlacionado, la significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando su hipótesis nula, existe una relación significativa entre dimensiones internas y gestión administrativa, valor de Rho de Spearman = 0,727, indicando positivo y altamente correlacionado, significativo es  $0,000 < 0,05$ , rechazando su hipótesis nula; existe una relación significativa entre la dimensión relación y gestión administrativa, valor Rho de Spearman = 0,612, lo que indica una correlación positiva y correlación alta, y la significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando su hipótesis nula, existe una relación significativa entre la dimensión promoción y gestión administrativa, valor Rho de Spearman = 0,758, indicando una correlación positiva y alta, con una significancia de  $0,000 < 0,05$ , rechazando su hipótesis nula.

Ancco (2021), en su trabajo de investigación referente de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay (UGEL), 2020; planteándose como objetivo la determinación de la relación existente entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay, 2020. En cuanto a la metodología que desarrollo tuvo como diseño no experimental, correlacional, básico, no probabilístico por conveniencia y con enfoque cuantitativo; tomó como población a 60 colaboradores los cuales fueron encuestados por medio de este instrumento para la recolección de datos. Teniendo como resultado como valor significancia de  $0,000 < 0,05$  la cual rechaza su hipótesis nula y acepta su hipótesis planteada determinando que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020.

Con relación a la investigación, sobre todo resaltando lo que es Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, se revisó las teorías para poder enmarcarlo, y se tomaron en cuenta los siguientes:

Abassi y Ben (2018), en su artículo, refiere que el cambio global y el desarrollo han cambiado el área gubernamental con el empleo en cuanto a la tecnología de la TIC para hacer optima referente a la prestación de servicios. El empleo de las nombradas tecnologías dentro de los servicios móviles y gubernamentales electrónicos propone problemas con la protección de datos, seguridad y privacidad. Leyes de seguridad en GE moderno es el punto de referencia que da investigación importante sobre la ejecución especial en seguridad en los servicios de GE.

Khademi y Khademi, (2021). En su artículo sostiene que el GE es una de las manifestaciones más relevante en el empleo de las TIC, cuya puesta en marcha posee una transformación en el liderazgo, administración y la forma de vida dentro de los países además en combinación de la red de información web y tecnología de la información, teniendo por objetivo brindar servicios de forma directa hacia los ciudadanos, empresas, empleado que trabajan en el gobierno y otros departamentos del gobierno.

Luna, Gil y Romero (2012). En su artículo refieren que el empleo de la TIC ha sido la táctica clave en la transformación del gobierno. Brinda variadas bondades, a partir de la eficacia y eficiencia llegando a la transparencia y el incremento sobre la participación democrática. Los gobernantes de varios estados del mundo han financiado ingentes recursos en proyectos de GE con obtener resultados. A pesar de eso, en cuanto a resultados en varios casos tienen limitaciones no existiendo una manera de manera íntegra de analizar aquellas iniciativas a nivel agregado. Se requiere de un método referente a evaluación y medición del GE reconozca en sus problemas y avance. Los esfuerzos que se han realizado para llevar a cabo es de manera limitada en temas sobre las dimensiones tomadas en cuenta y alcance. Basado en el análisis de la literatura referente en las mejores prácticas a nivel internacional, proponen el modelo de varias dimensiones para evaluar y medir el GE.



El GE se entiende como la transformación que se da en todo nivel de gobierno, así como la modernización de los modelos dentro de la gestión gubernamental, es una definición dentro de gestión que agrupa al manejo de las TIC, con la gestión, administración y planificación como la nueva manera de gobierno. El GE se sostiene y además fundamentándose la forma de uso en la administración pública, concentrándose a ayudar con el manejo de las TIC para evolucionar el servicio referente en información que se brinda a los usuarios y organizaciones, para que sea de manera más simple los sistemas de soporte institucional y la producción en cuanto a canales que ofrezcan el aumento en transparencia como también la participación de la ciudadanía, (Cepal, 2016).

Kaufman (2003), resalta que el gobierno electrónico forma parte de una manera nueva de sistematizar la gestión pública para así incrementar la capacidad de respuesta, accesibilidad, transparencia y eficiencia para los ciudadanos por medio del uso más frecuente y de manera estratégica de las TIC, tanto en la gestión interna dentro del sector público como el vínculo diario con los que hacen uso de los servicios públicos y los ciudadanos.

Organización de Estados Americanos (2010), refiere que existes tipos de GE que se crearon respecto a la vinculación entre Gobierno y otros actores que son los siguientes: Gobierno a Gobierno (G2G), donde se puede apreciar la iniciativas y acciones de GE que tiene como finalidad crear y hacer fácil las relaciones dentro y entre que se da en el gobierno, podemos dar como ejemplo Sistema Integrado de Administración (SIAF); Gobierno a empresa (G2B), se puede reconocer las iniciativas del GE que tiene como fin dar a través por medio de las TIC servicios públicos, además información la cual va dirigida a las empresas. Como ejemplo se puede mencionar la web del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE). Gobierno a ciudadano/usuario (G2C) se puede reconocer participación de Gobierno Electrónico que tiene como fin dar servicios administrativos así mismo de gobierno, nuevos canales e información pública a los ciudadanos. Como ejemplo se puede mencionar Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE); finalmente desde el Gobierno a empleados (G2E), se puede reconocer la participación que tiene como fin de realizar capacitaciones o servicios en cuanto al uso de las TIC a los colaboradores,

trabajadores o funcionarios que están inmersos en la Administración Pública, se puede mencionar como ejemplo a los cursos que brinda la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

OEA (2010), refiere que Gobierno Electrónico se hallan fases están en orden nominal y tienen una relación con el nivel en que están presente en la web que poseen las entidades del Estado, que son las siguientes: Presencia, coloca en online la información que forman parte de los organismos del Estado, como ejemplo se puede mencionar los servicios, leyes, etc.; Interacción, se apertura un espacio sitio de comunicación de las empresas y los ciudadanos hacia los organismos públicos, como ejemplo se puede mencionar las páginas web del Estado con los servicios que sirven de consulta como es el chat institucional como los que pone a disposición por la RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), Defensoría del Pueblo, entre otros. Así también el uso redes sociales de las entidades públicas; Transacción, se puede hacer mediante trámites en línea. Por ejemplo, podemos mencionar como por ejemplo con la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), SAT (Servicio de Administración Tributaria), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.; Finalmente transformación se instaura un nuevo patrón con relación al ciudadano y una nueva forma de funcionamiento de los organismos públicos. Como ejemplo podemos mencionar la plataforma PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado)

Las utilidades son diversas las que provee el GE, permitiendo hacer más fuerte y optimizar la gestión pública, así como en el ámbito externo e interno. (CEPAL, 2016), refiere que en la gestión interna ayuda que se optimicen sus procesos dentro del estado; por otro lado, también hace que sea mejor coordinación intrainstitucional e interinstitucional, así como la comunicación; además genera ambientes de trabajo dentro de ellos que son colaborativos para proveer servicios, referente a políticas públicas; hay que mencionar, además al asumir como elemento las TIC cambia la configuración de los procesos; se debe agregar que genera ámbitos de diálogo horizontal mejorando la participación de los ciudadanos; además en cuanto al control ciudadano lo mejora, aportando a la gobernabilidad; por otra parte ayuda a tener vínculos entre el estado con las

empresas acrecentando transparencia; en cuanto a los trámites que se realizaban los hace más ágiles cambiándolos por trámites que se realizan en línea.

Salvador (2002), puntualiza la existencia de características en los proyectos de GE, donde se trabajan; siendo los siguientes:

Dimensión externa (referente al exterior del GE), se refiere a las prestaciones en cuanto a servicios que se realiza, además de la manera como es la forma de interactuar con los usuarios con los canales de información y comunicación modernos, esto se da por la llegada de medios como son la tecnología y la comunicación. Los más populares son los sitios web, la cual cuenta con la mayor aceptación; no hay que dejar al costado otros tipos o maneras de comunicación, como son los foros de mensajes, la votación vía online y el chat. El conjunto en que se construye esta dimensión exterior se da en áreas temáticas, que son las siguientes: Dificultades con relación a la vida cotidiana, la función del gobierno como ente regulador de la nación, dando a conocer sobre la variedad de servicios prestados; administración remota, con perspectiva en cuanto a la eficiencia de los servicios puestos a disposición de los usuarios; vida y participación política, por su característica sociopolítica del gobierno, la apertura de nuevos espacios de intercambio e interacción entre los ciudadanos, más ágiles y sostenibles; además de la dirección política de una institución pública.

Dimensión interna, el avance del GE posee un efecto importante en el interior de la organización, además en la gestión interna que poseen las administraciones públicas. La modernización y adaptación dentro de los organismos públicos, como propuesta tradicional de la gestión pública, parece hallar en el establecimiento de la TIC una posibilidad de cambio para dar inicio a su transformación.

El trabajo de volver a pensar en procesos y estructuras partiendo de las bondades que brindan las TIC, da la posibilidad de ser un acelerador de transformaciones. Sin embargo, se debe tener presente que estas tecnologías sirven solo como instrumentos. El cambio verdadero se halla en la forma del uso, a disposición del plan de actuación estructurado vinculado a objetivos estratégicos.

De esta manera, destinar en programas informáticos, equipos e infraestructura es un avance, pero incorporar tecnología no es gestionar la transformación. La creación de una intranet o la instalación de computadoras no ayuda al avance de la organización si no está dentro de una estrategia de cambio organizativa, de volver a diseñar los procesos desde la perspectiva del ciudadano, haciendo énfasis en la motivación y formación del personal público; así también en la cultura pública con la que se labora. Se trata que las administraciones se transformen en usuarios líderes en el manejo de las TIC, brindando respuestas al interés generado por la actuación dentro del GE.

Dimensión relacional, es una de las fases del GE que tiene mayor potencial en el aspecto en lo relacional, Dimensión relacional una de las áreas del gobierno electrónico con mayor potencial es el aspecto relacional, con su capacidad para trabajar en red y compartir recursos con otros actores en un contexto social e institucional, para mejorar los servicios y flujos de trabajo existentes y crear otros nuevos. Esencialmente, este aspecto será interorganizacional para los gobiernos en el sentido amplio de que se extenderá a otros órganos administrativos de empresas y actores sociales. El tráfico y la conexión de la TIC, cumple un rol importante en la forma de establecer informes sobre la vinculación entre el gobierno (gobierno y G2G), así mismo entre el gobierno y el socio, como los grupos. En la función de asistir en la dotación de servicios públicos o en la participación de liderazgo conocido como Government to Partners o G2P; además entre el gobierno y las empresas conocido como Government to Business o G2B, en la dotación de servicios, dentro de ellos el suministro, construcción de infraestructura o consultoría. Esta dimensión se puede concebir en la idea de redes periféricas, donde una variedad de usuarios que están autorizados tienen acceso a algunas áreas internas de los gobiernos locales por medio de las relaciones de cooperación, de manera que la comunicación sea mayor en fluidez y de manera eficaz.

La dimensión promoción, es el avance de la cultura como también de las infraestructuras y equipamientos, los cuales son esenciales para hacer fácil la propagación y fortalecimiento por parte de la sociedad del conocimiento, y por ende debe ser considerado como parte importante, además integrada a la acción

dentro del GE. Las acciones se desarrollan en dos ejes: Primero, impulsar en cuanto a infraestructura que haga más fácil el acceso y segundo impulsar una cultura propia de los límites y desafíos que están vinculados a las TIC. El saber donde indagar información es alguno de los retos que se tiene en este segundo eje. La importancia es las acciones que poseen un elemento de unión social para no tener problemas en cuanto a la brecha digital, que por diversas razones ya sean territoriales o de manera intelectual, pueden llevar a avance no sostenible de la sociedad de la información.

Según Torres y Piña (2006), en todos los niveles organizativos del sector público en la gestión administrativa la perspectiva gubernamental es mejorar para que su aplicación sea imprescindible del gobierno electrónico del sector estatal en sus organismos el uso de las TICS que va creciendo de manera exponencial. En el sector público las aplicaciones de las TICS se van utilizando o empleando como referencia el término que ha llegado a convertirse en Gobierno Electrónico.

Como construir vínculos con los socios en el sector privado y hacer fuerte en el consumidor para tocar temas compartidos y complejos por lo cual cooperan por medio de las agencias gubernamentales para hacerlo más eficaz y así reorientar sus preocupaciones, eso es el proceso del Gobierno Electrónico (Holden y Millett, 2015).

Holden y Millett (2015), refieren que la transformación, transacción, interacción y la presencia son las cuatro fases en el gobierno electrónico además forman parte como dimensiones, la cual se describe de la siguiente manera:

En la fase de presencia dan a conocer en línea de información acerca de estructuras de organización, documentos, reglamentos, leyes básicas con carencia de mayor relación entre los ciudadanos; en esta fase de interacción se abren canales para el gobierno, empresas y los ciudadanos mediante la simplificación y mejoramiento de los procesos gubernamentales que se involucran es acá donde se generan las primeras interacciones; en esta fase de transacción se mejora la participación de los ciudadanos así también la productividad con la implementación por medio del pago virtual de tasas e impuestos además de completar los trámites y por último la fase de transformación los beneficios

originados por los ciudadanos y las empresas son recibidos y utilizados además en la forma de operar del gobierno se realizan cambios. En el ciudadano y el gobernante cambian las relaciones.

Según Louffat (2012), señala que el control, dirección, organización y planeación son medios de la acción administrativa como elemento integrador y convergente a la que se denomina Gestión.

Según Louffat (2012), señala que en el mundo del trabajo el proceso encargado de administrar y dirigir los recursos así también el capital humano. Robbins (2013). refiere mediante otras personas o acompañándolas deben hacerse las cosas con eficacia y eficiencia. Los elementos que están dentro de la gestión administrativa son cuatro y son las siguientes: Planeación, organización, recursos humanos, dirección y control.

Page (2005), en su artículo sostiene que la manera de interpretar acerca de la reciente Gestión Pública continúa divididas. Los primeros del movimiento lo dan a conocer como una reciente representación administrativa que se aleja de manera acentuada de la forma de pensar además de la práctica del pasado, mientras que los no creyentes de lo anterior sostienen que progresivamente ha evolucionado desde las tradiciones administrativas que han pasado. Los resultados dan a entender que las innovaciones se sostienen de manera gradual en reformas del pasado en las áreas de servicios, lo que sostiene que afirmaban los no creyentes o escépticos de la reciente Gestión Pública simbolizan una renovación y evolución de los avances históricos de la administración pública.

Cavalcante, (2019), en su artículo refiere que pretende seguir con el entendimiento de las normas de gestión pública después de años de reforma administrativa bajo la tutela de la Nueva Gestión Pública (NGP). Sustentado en un amplio análisis de la literatura, donde se mapea hacia donde se dirige en términos de pautas y principios que el post-NGP como proceso de manera continua y no una ruptura de la representación anterior. El desarrollo en cuanto a su implementación hacia donde se dirige la gestión, se da conocer de variadas formas, cambiando, dependiendo del marco institucional y el contexto de cada gobierno. Se concluye que la propiedad más significativa de la administración

pública moderna es la sobresaliente del fenómeno de la gobernanza que, en variadas modelos, agrupa la más significativa parte de los lineamientos y principios del post-NGP. Por lo tanto, se hace énfasis del regreso de la burocracia y el estado como protagonista, alejado de los estándares jerárquicos tradicionales. A demás, la función en la actualidad del servicio civil se enfoca en la perspectiva de habilidades entre las disciplinas, aptitud en colaboración, incremento de responsabilidad dentro de la sociedad, habría que agregar el liderazgo con los elementos interactivos.

Simione, (2014), refiere que en su artículo nos da conocer una inspección de la literatura en cuanto a las formas de la nueva gestión pública, además de la gobernanza interactiva, proporcionando una revisión referente a los cambios de la administración pública en el estado de mozambiqueño, llevadas a cabo mediante la reforma administrativa en el 2001. Da a conocer que hay una tendencia de forma positiva respecto a la elaboración de recientes prácticas dirigidas a la participación ciudadana, interacción y efectividad en el desarrollo de la creación e implementación en cuanto a políticas públicas. No obstante, resalta algunas limitaciones funcionales y estructurales que propone el modelo adoptado, referente a los objetivos de consecución de resultados, eficacia y procesos participativos. Indica que los objetivos de formar un nuevo servicio público que sea moderno y además interactivo.

Kickert, (2005), en su artículo da conocer tres ejemplos en cuanto a enfoques diferentes para el análisis de la gestión pública, dándose en Italia, Alemania y Francia, la cuales son peculiares en sus tradiciones como estado legalista. Cada país dándose una representación preliminar histórico de la administración y el estado, posteriormente se detallan las reformas administrativas en gestión pública, el momento de la disciplina de las ciencias administrativas y por último la especificidad del estudio en cuanto a la gestión pública. El momento histórico e institucional de la administración y estado de manera singular aparentemente interviene no solamente en forma y contenido referente a reformas administrativas dentro de la gestión pública sino en el estudio científico.

La gestión administrativa se define como el ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo, (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022).

Münch, (2010), refiere de la existencia de otro vocablo que se hace uso con frecuencia en lugar de gestión es la administración. En términos generales, la administración y la gestión tienen el mismo significado. Además, sostiene que en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española precisa como gestión a la agrupación de actividades que llevan a cabo para llevar a cabo un proceso u obtener un fin específico. Otro significado del vocablo gestión como la función institucional, integradora y global del conjunto de esfuerzos de una organización.

En el presente trabajo, se definirá la administración como el sinónimo de gestión con fines prácticos.

La administración es el procedimiento mediante el se optimizan y coordinan recursos, con el objetivo de obtener la competitividad, productividad, calidad y la máxima eficacia para llegar a sus objetivos, (Münch, 2010).

Henri Fayol, pionero de la Teoría clásica, es considerado, junto con Taylor, uno de los fundadores de la administración moderna. Definió las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los llamados principios generales de administración como procedimientos universales aplicables en cualquier tipo de organización o empresa. Para Fayol, existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa.

Las funciones de la GA como planeación, organización, dirección y control, referidas por Chiavenato (2014), son las siguientes:

Planeación, según Chiavenato (2014), afirma sobre la estrategia empresarial, que es la posición hacia el futuro de la empresa, tomando con mayor interés especialmente a sus mercados y productos, como también con su tamaño, rentabilidad, grado de innovación; además, de las relaciones que tiene con sus ejecutivos, ciertas instituciones externas y sus empleados. La visión estratégica debe buscar un equilibrio a través de la planeación estratégica que tiene la entidad, las cuales se llevan a cabo por las siguientes actividades básicas que



son: Análisis ambiental, este tipo de análisis se lleva a cabo a través de las circunstancias y variables ambientales, su visión actual y para el futuro, contingencias, amenazas, oportunidades y desafíos que se aprecian en el contexto ambiental; además, el análisis organizacional, este análisis se da a través de las circunstancias en la actualidad y en el futuro de la entidad, de los recursos que dispone y que son necesarios (dentro de ella la tecnología), sus fortalezas y debilidades, potencialidades, capacidad y estructura organizacional.

Hay que mencionar, además que formulación de estrategias es la toma en cuanto a decisiones ya sean parciales o totales que en el futuro tendrán efectos en la entidad, en un horizonte en el tiempo establecido a largo plazo a esto se le denomina también horizonte estratégico.

La estrategia es la representación de todo aquellos que la entidad anhela realizar, que negocio se pretende realizar, cual es la orientación a seguir. La parte medular en la administración estratégica, la que prepara para el mañana, su fin es orientar a la entidad hacia el futuro, puesto que se toma a nivel institucional, analizando, desarrollando y modificando en los procesos tanto internos como externos para que pueda ser eficaz y eficiente en situaciones que son constantemente variables. La administración estratégica da a conocer y formaliza a la estrategia empresarial como una agrupación unificada de decisiones, extenso y unificado que pretende

Chiavenato (2014), refiere que las organizaciones son entidades sociales instituidas de manera intencional con objetivos específicos. Estas organizaciones plantean y disponen a través de la planeación para conseguir objetivos determinados; estos objetivos se reestructuran y replantean a medida que se van alcanzando o que se consigan a menor esfuerzo o costo por mejores medios.

La organización se entiende que es una unidad modificable, porque está sujeto a cambios como un organismo social que está vivo.

Son organizaciones formales, porque en sus órganos componentes e individuales cuentan con jerarquías, debido a su estructura; poseen reglamentos y normas escritas. El fin de la organización formal, es pretender eliminar las limitaciones e incertidumbre con que cuenta el componente humano, sacar

ventaja a través de la especialización en sus actividades, además de hacer que sea fácil la toma de las decisiones para que los miembros ejecuten y cumplan con lo establecido. Habría que decir también, la organización formal en cuanto al comportamiento humano, pretende regularlo con el fin de alcanzar los objetivos trazados con eficiencia, estableciéndose en un estudio especial. En la sociedad actual es muy dominante las organizaciones formales, las que se encuentran muy burocratizadas y estas simbolizan a la disposición organizacional, representando a una sociedad especializada e interdependiente, con la capacidad de dar el mejoramiento continuo y la especialización profesional de cada uno de sus miembros.

Para Chiavenato (2014), la dirección es una competencia administrativa, referente a las relaciones interpersonales; existente entre los subordinados o trabajadores con los administradores. Para que puedan ser eficaces tanto como la organización y planeación se necesita complementarse con la orientación que se da a los colaboradores a través de la comunicación y destreza en cuanto a la motivación y liderazgo. Una de las funciones administrativas más compleja es la dirección, dentro de ella está la orientación, comunicación y liderazgo, así también asistencia a la ejecución; todos los procesos que hacen uso los administradores para influenciar en sus colaboradores para que se desempeñen a lo que requiere la entidad. Una de las más importantes variables es la humana (desafío importante), ya que no hay entidad que no funciona sin colaboradores; estos desempeñan cargos donde realizan sus funciones en concordancia con lo exigido por la entidad. Para entender cómo se comportan las entidades se tendría que estudiar el comportamiento de los colaboradores inmersos en la entidad.

Al respecto, Chiavenato (2014), refiere que todas las definiciones son verdades a medias referentes al control. Su importancia descansa en la verificación de la actividad que se está llevando a cabo y consiga los resultados que se espera obtener. Cuando nos referimos a resultados deseados, con anterioridad ya estaban previstos y que necesitan ser controlados. Esto implica la presencia de planes y objetivos. Así mismo verifica en cuanto a la ejecución esté en concordancia con lo que se planeó; cuanto más coordinados, completos y definidos sobre pase el tiempo al para el que fue diseñado, más complejo será en

cuanto al control. El autor propone que los resultados de las políticas, estrategias y directrices (que son realizadas a nivel institucional), los planes tácticos (que son realizadas a nivel intermedio) y los planes operacionales (que son realizados en el nivel operacional) se ajusten lo más posible a los objetivos que con anterioridad han sido establecidos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo de investigación que se realizará es básica; donde Behar (2008), lo define como estudios básicos, la cual consta en bases teórica y dogmática. Se caracteriza por iniciarse y mantenerse dentro de un marco teórico. Su propósito es mejorar el conocimiento teórico y científico, la percepción de los principios y la ley. Así mismo Nieto (2018), afirma que el tipo básico de investigación, es el que conduce a un conjunto de posibles respuestas, que pretenden dar a esas grandes preguntas, las del saber, del saber popular, el estilo de vida y el bienestar social.

Comprende los siguientes estudios: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa e investigación predictiva; investigación que surge del nacimiento de la filosofía, con interrogantes sobre el universo, la naturaleza y el hombre mismo.

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo. En cuanto a este enfoque Hernández, Fernández y Baptista, (2010), refiere que la investigación se centra en las medidas numéricas. Utiliza observaciones de procesos en forma de agrupación y análisis de datos para llegar a respuestas a preguntas de investigación. Este enfoque utiliza el análisis estadístico. Se inicia con la recopilación de datos, medición, recopilación de frecuencias y las estadísticas de población. Plantea preguntas de investigación claras y concretas. Sus preguntas de investigación se centran en un tema en particular. La actividad denominada revisión de documentos es la acción de la revisión de lo realizado anteriormente luego de planteado el problema de estudio.

El diseño de la investigación es no experimental: En este sentido, Gómez (2006), define que el estudio no es experimental y transversal porque se realiza sin influir intencionalmente en él. Pues se observa los cambios y/o fenómenos de forma natural para luego analizarlos. Recogen datos a la vez para describir las variables y analizar sus efectos y relaciones. Asimismo, Bernal (2010), lo define como investigación seccionales o transversales en las

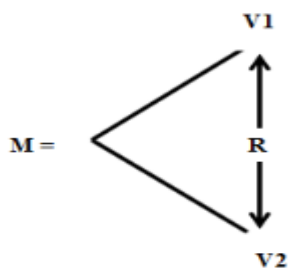
que la información de un sujeto de investigación (población o muestra) se recopila solo una vez en un momento dado.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o técnicas más comunes utilizados por aquellos que son nuevos en el trabajo de investigación. Los títulos de posgrado funcionan para los estudiantes, y muchos títulos de maestría son puramente descriptivos. Estos estudios indican, narran, corrigen o identifican eventos, situaciones, características, rasgos del objeto de estudio o diseño de productos, maquetas, prototipos, manuales, etc., pero no dan explicación o razón de la situación, evento, fenómeno, etc. (Bernal, 2010).

Según Salkind (1998), la investigación de correlación tiene como objetivo mostrar o examinar la relación entre las variables o los resultados de las variables. Según este autor, uno de los puntos importantes en la investigación correlacional es estudiar la relación entre las variables o sus resultados, pero nunca explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación estudia las relaciones en lugar de la causalidad, donde un cambio en un factor cambia directamente a otro.

Se realizará hipotético deductivo; Bernal (2010), define el método hipotético deductivo, como un procedimiento que comienza con ciertas proposiciones que son hipótesis y tiene como objetivo falsear o refutar esas hipótesis, sacando conclusiones de ellas que deben ser probadas contra los datos descriptivos (simple, comparativo, correlacional, correlacional causal o predictivo) y explicativo, longitudinal, estudio de casos, bibliográfico o documental, u otros según sea su especialidad.

El plan de diseño es el siguiente:



En dónde:

M: Usuarios directivos y docentes UGEL de Aija, Ancash 2022.

V1: Gobierno electrónico

V2: Gestión administrativa

r: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Una variable es una característica, como también puede ser un atributo, que puede o no estar presente en un individuo, grupo o sociedad; puede aparecer en diferentes matices y modos; así mismo, en diferentes grados, cantidades o medidas del mismo, (Rojas,1981).

Aunque en español no se encuentra la palabra operacionalización, este término técnico se utiliza en la investigación científica para referirse al proceso de convertir una variable de conceptos abstractos en términos concretos, tangibles, observables y medibles; es decir, dimensiones e indicadores, (Arias, 2012).

Gobierno electrónico (V1): Se define como brindar operaciones de gobierno eficientes y efectivas, enfocándose en los beneficiarios, con un enfoque principal en las personas e interactuando con ellas a través de las TIC, (Armas y Armas, 2011).

Gestión administrativa (V2): Se refiere a la coordinación de las actividades en el lugar de trabajo para que se realicen de manera eficiente y eficaz con y a través de otros, convirtiéndose en el objetivo primordial de toda la gestión, (Robbins y Coulter, 2014).

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población es un conjunto de elementos o unidades que tienen ciertas características similares y de los que se pueden extraer conclusiones o unidad de análisis (Jany, 1994). Una población es la suma total de todos los elementos a los que pertenece el estudio. También se puede definir como la suma de todas las unidades de la muestra, (Fracica,1988). Hay que

mencionar, además que los criterios de inclusión para el estudio incluyeron colaboradores que trabajan en la UGEL de Aija las cuales están conformados entre los directores y personal administrativo dispuestos a participar en el estudio. En términos de criterios de exclusión, es decir, colaboradores que no se encuentran en la jurisdicción y no desean participar en la investigación.

La muestra es la parte de la población seleccionada de la que efectivamente se obtiene información para el desarrollo del estudio, y sobre la que se realizarán mediciones y observaciones de las variables estudiadas (Bernal, 2010). En el caso de la población se considerará a 40 entre directores y personal administrativo entre nombrados y contratados.

El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de la muestra depende del tipo de estudio que se esté realizando y, por lo tanto, de las hipótesis y diseños de investigación que se hayan determinado a los efectos de realizar el estudio, (Bernal, 2010). La muestra para este estudio será de tipo censal tomando a la totalidad de 40 colaboradores entre personal administrativo y directores que laboran en la UGEL Aija.

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

Arias (2012), define que la técnica de investigación debe entenderse como un procedimiento o método particular para recolectar datos o información. En la actualidad, la investigación científica cuenta con muchas técnicas o herramientas para la recopilación de información en el campo de trabajo de una determinada investigación. Dependiendo del método y tipo de investigación que se realice, se utiliza una técnica u otra, (Bernal, 2010). El diseño de Investigación de Campo tendrá como técnica la encuesta. La encuesta se define como un método para obtener información proporcionada por un grupo o muestra de entidades sobre ellas o relacionadas con un tema en particular, (Arias, 2012). Se tendrá como instrumento el cuestionario. El Cuestionario es un método de encuesta escrita que utiliza un instrumento o formato de papel que contiene una serie de preguntas. Esto se denomina cuestionario autocompletado porque debe ser completado por el encuestado sin la participación del entrevistador, (Arias, 2012).

La encuesta será validada por expertos. La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben estar directamente relacionados con los objetivos del estudio. Esto significa que las preguntas girarán en torno solo a lo que se sabrá o medirá, (Arias, 2012). Tendrá confiabilidad, la confiabilidad del cuestionario se refiere a la consistencia de los resultados obtenidos por una misma persona cuando se le pregunta en diferentes ocasiones utilizando el mismo cuestionario, (Bernal, 2010).

La confiabilidad de datos:

En cuanto a Gobierno Electrónico resulto lo siguiente:

*Tabla 1 Procesamientos de casos para la variable gobierno electrónico.*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

Nota: “a” la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 2 Estadística de fiabilidad para gobierno electrónico.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.949</b>	<b>24</b>

En cuanto a Gestión Administrativa resulto lo siguiente:

*Tabla 3 Procesamientos de casos para la variable gestión administrativa.*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

Nota: “a” la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



Tabla 4 Estadística de fiabilidad para gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.957	24

Los resultados de la prueba de confiabilidad muestran un 0.949 y 0.957 respectivamente lo cual evidencia la confiabilidad del instrumento.

### 3.5. Procedimientos

El desarrollo del trabajo de campo iniciará con la recolección de datos, se entregarán 2 herramientas que son los cuestionarios a los colaboradores que están inmersos en la administración; antes de llevarse a cabo lo mencionado se prueba y se verifica los instrumentos en cuanto a su confiabilidad; luego del desarrollo del trabajo realizado en campo se hace la prueba de la hipótesis de correlación.

### 3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al uso de las herramientas de medición las mismas que fueron contrastadas y filtradas a juicio de tres expertos, teniendo en cuenta la conveniencia, validez y claridad de cada ítem del cuestionario; dando así la confiabilidad aceptada que está permitido dentro de los parámetros de coeficiente de Alfa de Cronbach. Luego de comprobar la confiabilidad de las herramientas, se aplicaron a 40 trabajadores administrativos entre los directores y personal de la UGEL por aproximadamente 20 minutos.

Realizada la recolección de datos, se analizó estadísticamente a través de la aplicación Microsoft Excel 2019 y el aplicativo estadístico SPSS, herramientas que sirvieron de soporte para presentar los resultados en tablas y gráficas de una manera organizada; mediante los softwares mencionados se contrastó las hipótesis mediante Rho de Spearman para comprobar la correlación y así el análisis de los resultados.

### 3.7. Aspectos éticos

Se garantizó el anonimato de los colaboradores cuando se recopiló los datos, se obtuvo el consentimiento informando que tuvo fines educativos, se analizó la similitud en el software Turnitin para probar la originalidad y respetando de la autoría de un tercero. De igual manera, este estudio cumplió con los requisitos de diseño y estructura de la investigación cuantitativa de la Universidad. Por otro lado, la investigación utilizada ha sido antes verificada por expertos, lo que asegura su transparencia.

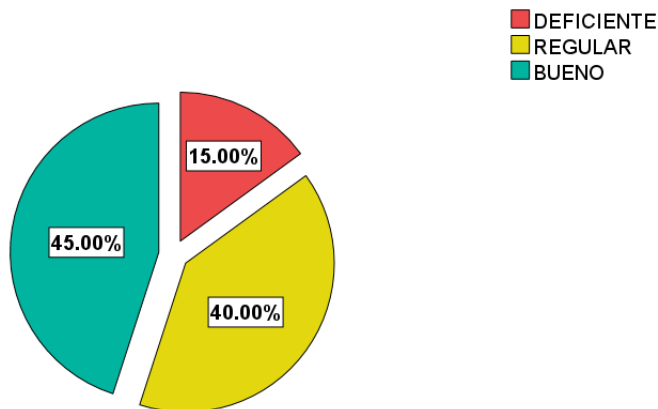
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

*Tabla 5 Gobierno Electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	6	15.0	15.0	15.0
REGULAR	16	40.0	40.0	55.0
BUENO	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 1 Gobierno Electrónico*

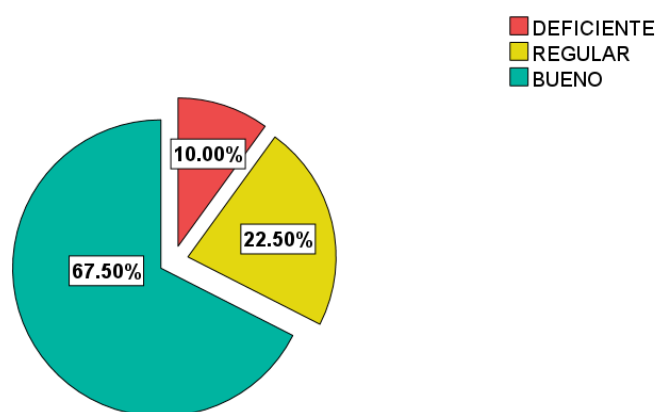


Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración los valores resultantes por dimensión; posteriormente se sumó todo los valores resultantes de las dimensiones consideradas y posteriormente segmentadas en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a gobierno electrónico en cuanto a porcentajes de un 15.00% con nivel deficiente; además, que hay 40.00% en el nivel regular y 45.00% en nivel bueno. Lo cual significa que en cuanto a su percepción de que está presente e importante de manera influyente la política de Gobierno Electrónico en la institución.

*Tabla 6 Dimensión externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	4	10.0	10.0	10.0
REGULAR	9	22.5	22.5	32.5
BUENO	27	67.5	67.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 2 Dimensión Externa*

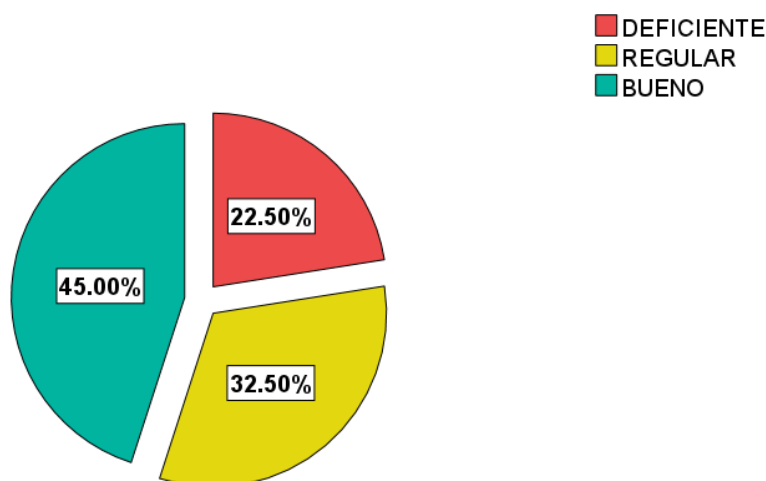


Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de la dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión externa en cuanto a porcentajes de un 10.00% con nivel deficiente; así mismo, hay 22.50% en el nivel de regular y 67.50% en nivel bueno. Lo cual significa que referente a su percepción de las prestaciones en cuanto a servicios que se realiza; así como la manera de interactuar con los usuarios con los canales de información y comunicación, consideran con 67.5% como buena.

*Tabla 7 Dimensión Interna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	22.5	22.5	22.5
REGULAR	13	32.5	32.5	55.0
BUENO	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 3 Dimensión Interna*



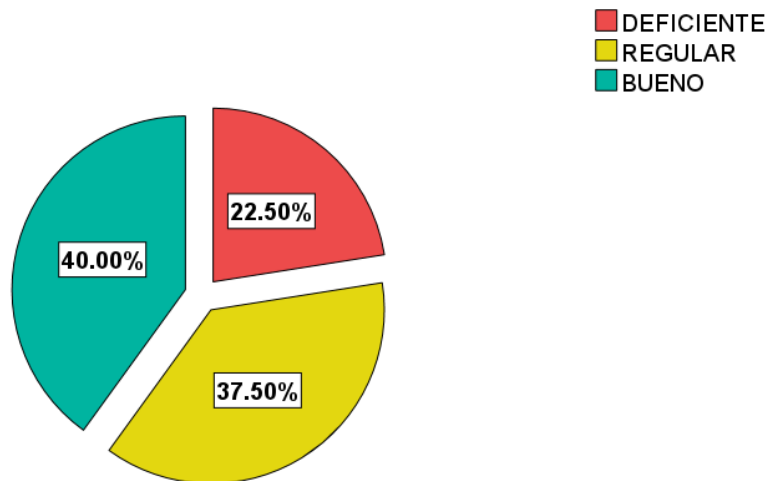
Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión interna en cuanto a porcentaje, consideran con un valor de 22.5% como deficiente; además, que hay 32.50% como regular y 45.00% que es bueno. Lo cual significa, referente al avance dentro de la administración electrónica, está generando cambios significativos en la institución respecto a la gestión y

organización interna, dando como valor de percepción del 45.00% como buena.

*Tabla 8 Dimensión Relacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	22.5	22.5	22.5
REGULAR	15	37.5	37.5	60.0
BUENO	16	40.0	40.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 4 Dimensión Relacional*



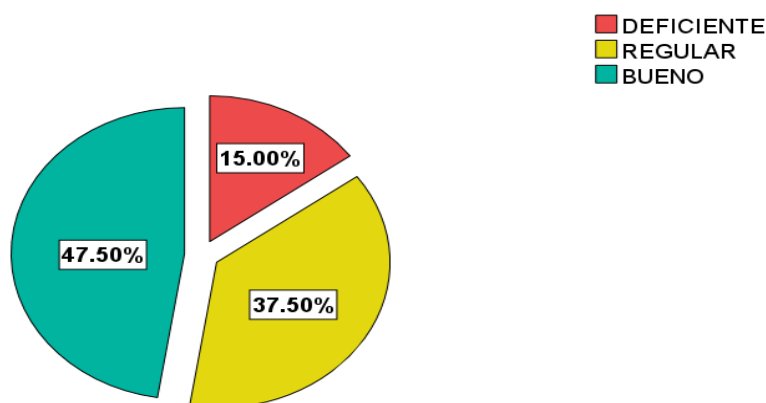
Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión relacional en cuanto a porcentajes de percepción, tiene un 22.50% con nivel deficiente; además, que hay 37.50% en el nivel de regular y 40.00% en nivel bueno. Lo cual significa que su capacidad para trabajar en red y compartir recursos con

otros actores en un contexto social e institucional, para mejorar los servicios y flujos de trabajo existentes y crear otros nuevos, perciben con el valor de 40.00% como buena.

*Tabla 9 Dimensión Promoción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	6	15.0	15.0	15.0
REGULAR	15	37.5	37.5	52.5
BUENO	19	47.5	47.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 5 Dimensión Promoción*



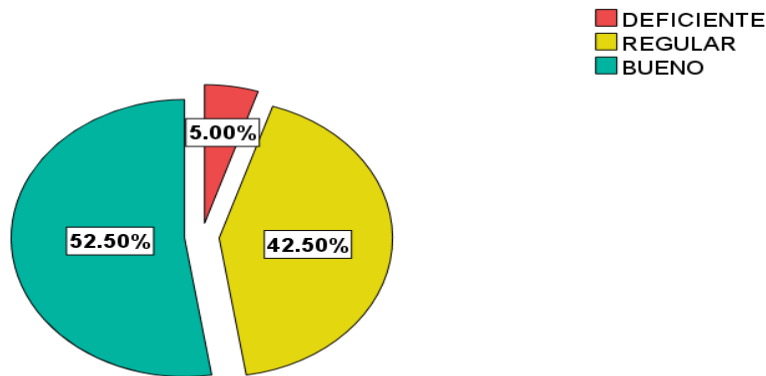
Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión promoción en cuanto a porcentajes de percepción, tiene 15.00% con nivel deficiente; además, que hay 37.50% en el nivel de regular y 47.50% en nivel bueno. Lo cual significa que en cuanto a su percepción de que el avance de la cultura, asimismo de las infraestructuras y equipamientos, los cuales son esenciales

para hacer fácil la propagación y fortalecimiento por parte de la institución, consideran con 47.50% como buena.

*Tabla 10 Gestión Administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	2	5.0	5.0	5.0
REGULAR	17	42.5	42.5	47.5
BUENO	21	52.5	52.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 6 Gestión Administrativa*



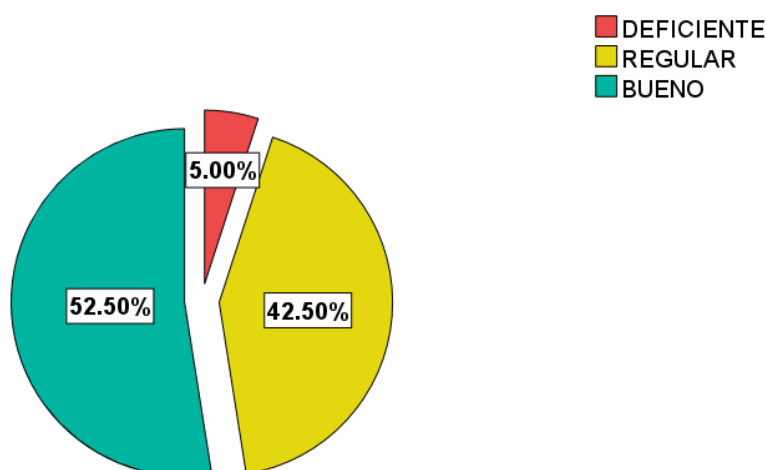
Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración los valores resultantes por dimensión; posteriormente se sumó todo los valores resultantes de las dimensiones consideradas y posteriormente segmentadas en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a gestión administrativa en cuanto a porcentajes de percepción, tiene el 5.00 % con nivel deficiente; además, que hay 42.50 % en el nivel de regular y 52.50 % en nivel bueno. Lo cual significa que la administración, organización, funcionamiento y actividad de la entidad; ellos consideran con el valor de 52.50% como buena.



*Tabla 11 Dimensión Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	2	5.0	5.0	5.0
REGULAR	17	42.5	42.5	47.5
BUENO	21	52.5	52.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 7 Dimensión Planificación*

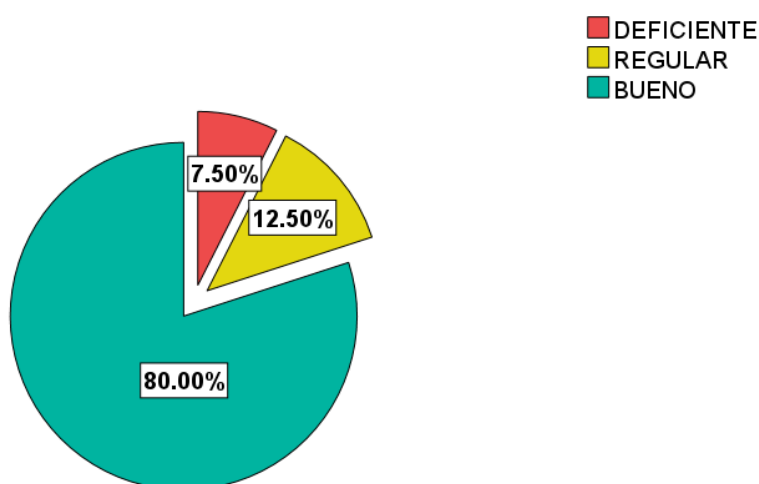


Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión planeación en cuanto a porcentajes de percepción, tiene el 5.00% deficiente; además, con 42.50% regular y 52.50% como bueno. Lo cual significa que planean y disponen a través de la planeación para conseguir objetivos determinados; considerando con 52.50% como buena lo que respecta a planeación.

*Tabla 12 Dimensión Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	7.5	7.5	7.5
REGULAR	5	12.5	12.5	20.0
BUENO	32	80.0	80.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Ilustración 8 Dimensión Organización*

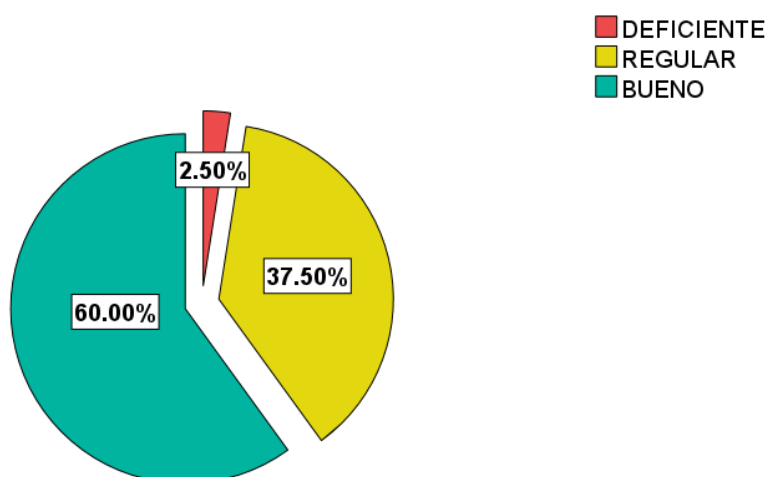


Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión organización en cuanto a porcentajes de percepción, tiene 7.50% deficiente; además, con 12.50% regular y 80.00% bueno. Lo cual significa que, como entidad social instituida de manera intencional con objetivos específicos; perciben con 80.00% como buena.

Tabla 13 Dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	1	2.5	2.5	2.5
REGULAR	15	37.5	37.5	40.0
BUENO	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Ilustración 9 Dimensión Dirección

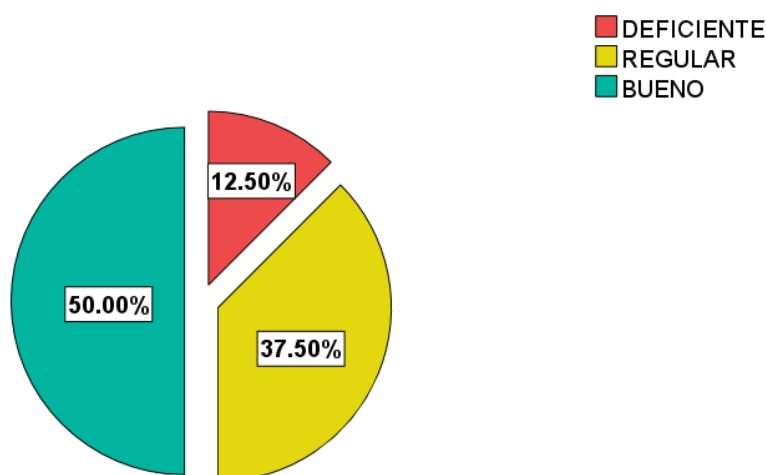


Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a la dimensión dirección en cuanto a porcentajes de percepción, tiene 2.50% deficiente; además, que hay 37.50% regular y 60.00% como bueno. Lo cual significa, la competencia administrativa como las relaciones interpersonales existentes entre los subordinados o trabajadores con los administradores; lo cual perciben con 60.00% como buena.

Tabla 14 Dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	5	12.5	12.5	12.5
REGULAR	15	37.5	37.5	50.0
BUENO	20	50.0	50.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Ilustración 10 Dimensión Control



Se puede apreciar en consideración a las respuestas brindadas por los colaboradores de la encuesta realizada en la UGEL de Aija, Ancash 2022; la cual se procesó, tomando en consideración a la respuesta nunca con un valor 1; además, a veces con un valor de 2 y siempre con un valor de 3; obteniendo como máximo a la más alta puntuación que fue de 18 y el mínimo valor a la más baja puntuación que fue de 6, dando un valor por dimensión; posteriormente a este valor resultante de las dimensión se segmentó en tres niveles, dando como resultado: En lo que respecta a dimensión control en cuanto a porcentajes de percepción, tiene 12.50% deficiente; además, que hay 37.50% regular y 50.00% bueno. Lo cual significa, referente a la verificación de las actividades a llevarse a cabo mediante el control, están consiguiendo los resultados que se esperan tener; percibiendo con 50.00% como buena.

## 4.2. Estadígrafos descriptivos

*Tabla 15 Estadígrafo descriptivo de la variable Gobierno electrónico*

GOBIERNO ELECTRÓNICO		
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		52.43
Desv. Desviación		12.057
Varianza		145.379

*Tabla 16 Estadígrafo descriptivo de variable Gestión administrativa*

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
N	Válido	40
	Perdidos	0
Mediana		56.00
Desv. Desviación		10.366
Varianza		107.446

A continuación, se presenta los datos que se han obtenido haciendo uso de la correlación de rho de Spearman entre las variables y sus respectivas dimensiones:

## 4.3. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

*Tabla 17 Correlación entre gobierno electrónico y gestión administrativa*

GOBIERNO ELECTRÓNICO	Coeficiente de correlación	1.000	.756**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	40	40
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.756**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Interpretación: Existe correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la gestión administrativa; mediante el software SPSS se obtuvo el valor Rho de Spearman dando como resultado 0.756 y la significación bilateral es 0.001; haciendo comparación el valor obtenido de significación con el área crítica  $\alpha = 0.05$  resulta menor a ella, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que en la UGEL de Aija, Ancash 2022, existe una relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa.

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

*Tabla 18 Correlación entre dimensión externa y gestión administrativa*

EXTERNA	Coeficiente de correlación	1.000	.677
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	40	40
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.677	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Interpretación: La dimensión externa tiene una correlación positiva moderada con la gestión administrativa; mediante el software SPSS se obtuvo el valor Rho de Spearman dando como resultado 0.667 y la significación

bilateral es 0.001; haciendo comparación el valor obtenido de significación con el área crítica  $\alpha = 0.05$  resulta menor a ella, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión externa de la UGEL de Aija, Ancash 2022, y la gestión administrativa.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

*Tabla 19 Correlación entre dimensión interna y gestión administrativa*

INTERNA	Coeficiente de correlación	1.000	.680
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	40	40
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.680	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Interpretación: La dimensión interna tiene una correlación positiva moderada con la gestión administrativa; mediante el software SPSS se obtuvo el valor Rho de Spearman dando como resultado 0.680 y la significación bilateral es 0.001; haciendo comparación el valor obtenido de significación con el área crítica  $\alpha = 0.05$  resulta menor a ella, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión interna de la UGEL de Aija, Ancash 2022 y la gestión administrativa.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

*Tabla 20 Correlación entre dimensión relacional y gestión administrativa*

RELACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	.681
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	40	40
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.681	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Interpretación: Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión relacional y la gestión administrativa; mediante el software SPSS se obtuvo el valor Rho de Spearman dando como resultado 0.681 y la significación bilateral es 0.001; haciendo comparación el valor obtenido de significación con el área crítica  $\alpha = 0.05$  resulta menor a ella, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión relacional en la UGEL de Aija, Ancash 2022 y gestión administrativa.

Hipótesis específica 4:

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

*Tabla 21 Correlación entre dimensión promoción y gestión administrativa*

PROMOCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.736
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	40	40
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.736	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	40	40

Interpretación: Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión relacional y la gestión administrativa; mediante el software SPSS se obtuvo el valor Rho de Spearman dando como resultado 0.681 y la significación bilateral es 0.001; haciendo comparación el valor obtenido de significación con



el área crítica  $\alpha = 0.05$  resulta menor a ella, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión relacional en la UGEL de Aija, Ancash 2022 y gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

Para la variable de gobierno electrónico Kaufman (2003), resalta que forma parte de una manera nueva de sistematizar la gestión pública. Su finalidad es de incrementar la capacidad de respuesta; así como accesibilidad, transparencia y eficiencia para los ciudadanos. Esta sistematización se da por medio del uso más frecuente y de manera estratégica de las TIC, tanto en la gestión interna dentro del sector público como el vínculo diario con los que hacen uso de los servicios públicos y los ciudadanos.

Con respecto a la gestión administrativa como segunda variable; la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2022), lo define como el ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

Irawatipuspaningrum (2021), en su artículo de investigación refiere, el logro del GE es de vital importancia para que se pueda mejorar los servicios públicos vinculados con la comunidad. Su estudio de investigación posee por objetivo el análisis de los elementos de éxito respecto al GE vinculados con Gestión del Conocimiento, además con la GA y las TI. Respecto a los datos que se obtuvieron fueron a través de cuestionarios realizados a 100 gerentes de GE de manera especial de la región de Yogyakarta, Indonesia. En cuanto al tratamiento de los datos se hicieron por último cuadrado parcial (PLS). Los resultados obtenidos, que la TI y GA tuvieron un impacto positivo en el éxito del GE, de manera contraria en cuanto a la gestión del conocimiento. La aplicación del trabajo de investigación tuvo por finalidad dar solución a los problemas que acontecen a la gestión administrativa. Recomendando que se debe sostener un grado de confianza que sea de manera aceptable para los involucrados.

Así mismo, Ysique (2020), en su artículo refiere, en cuanto a su población censal que llevó a cabo en su investigación fue de 70 colaboradores de variadas áreas y oficinas respectivas del Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Graduados. Haciendo uso del instrumento del cuestionario, desarrolló un instrumento aplicado referente a sus variables gobierno electrónico y gestión administrativa. Este instrumento estuvo conformado por 30 preguntas, haciendo

uso de la escala de Likert, demostrando la existencia de incidencia entre sus variables GE y GA, dándolo a conocer de manera descriptiva e inferencial. En lo que respecta a los resultados obtenidos, haciendo uso de la estadística descriptiva, que el 94% de los participantes dieron a conocer la existencia de una relación eficiente entre sus dos variables de estudio. En cuanto a regresión logística ordinal, se evidenció la existencia de un porcentaje alto. Además, se halló la variabilidad en GA mediante el coeficiente del 61% de incidencia GE. Por lo tanto, verificó su hipótesis general.

Mediante el uso del software SPSS y su análisis por medio de este dio el valor de Rho de Spearman igual a 0.756. También cabe agregar el valor bilateral que se obtuvo es de 0.001 resultando menor a la región crítica con  $\alpha$  igual a 0.05. De manera que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación planteada. Se determinó en consecuencia que hay relación significativa entre GE y GA en la UGEL de Aija, Ancash 2022. De manera semejante es la de Yataco (2018), quien demostró en su investigación que existe correlación positiva relacionado también a sus variables como son GE y GA. Obtuvo como resultado de Rho de Spearman igual a 0.977. Concluyó y demostró la relación existente entre sus dos variables de GE y GA. Estos resultados nos dan a conocer que influye de manera importante el GE en la GA. Esta influencia permite contribuir a la institución a ser más eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos planteados, para brindar servicio de calidad. Ese es el objetivo asumido del gobierno peruano para con los ciudadanos.

Kaufman (2003), resalta que el gobierno electrónico forma parte de una manera nueva de sistematizar la gestión pública para así incrementar la capacidad de respuesta, accesibilidad, transparencia y eficiencia para los ciudadanos por medio del uso más frecuente y de manera estratégica de las TIC, tanto en la gestión interna dentro del sector público como el vínculo diario con los que hacen uso de los servicios públicos y los ciudadanos.

Para Salvador (2002), en cuanto a la dimensión externa (el exterior del GE), lo define como las prestaciones en cuanto a servicios que se realiza; además de la manera como es la forma de interactuar de los usuarios con los canales de

información y comunicación modernos, por la llegada de medios como son la tecnología y la comunicación.

En la investigación realizada se comprobó de la existencia de correlación positiva moderada entre dimensión externa y gestión administrativa. Mediante el uso del software SPSS y su análisis, por medio de este dio el valor de Rho de Spearman igual a 0.667. También cabe agregar el valor bilateral que se obtuvo es de 0.001 resultando menor a la región crítica con  $\alpha$  igual a 0.05. De manera que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación planteada. Se determinó en consecuencia que hay relación significativa entre la dimensión externa y GA en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Así mismo Del Villar Sotelo (2020), en su trabajo realizado determinó la existencia significativa entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL Local N° 05, San Juan de Lurigancho. Determinó el valor de Rho de Spearman igual a 0.593 lo cual significa que hay una correlación de manera positiva y moderada. Halló una significación de 0.001 menor a 0.05. De manera que rechazó su hipótesis nula y aceptó su hipótesis planteada. Estos resultados nos dan a conocer que influye de manera moderada entre la dimensión externa y gestión administrativa. La administración a través de los servicios, canales de comunicación y software se tienen que mejorar para brindar un servicio óptimo.

Para Salvador (2002), dimensioe interna, se refiere al avance dentro de la administración electrónica generando cambio significativo en los organismos administrativos estatales en la gestión y la organización interna.

En la investigación realizada se comprobó de la existencia de correlación positiva moderada entre dimensión interna y gestión administrativa. Mediante el uso del software SPSS y su análisis, por medio de este dio el valor de Rho de Spearman igual a 0.680; También cabe agregar el valor bilateral que se obtuvo es de 0.001 resultando menor a la región crítica con  $\alpha$  igual a 0.05. De manera que se llegó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación planteada. Se determinó en consecuencia que hay relación significativa entre la dimensión interna y GA en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Así mismo, Villar Sotelo (2020), en su trabajo realizado determinó la existencia significativa entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL Local N° 05, San Juan de Lurigancho. Determinó el valor de Rho de Spearman igual a 0.727 lo cual significa que hay una correlación de manera positiva alta. hallando una significación de 0.000 menor a 0.05. De manera que rechazó su hipótesis nula y aceptó su hipótesis planteada. Estos resultados nos dan a conocer que influye de manera moderada entre la dimensión interna y gestión administrativa. La administración a través de políticas de gestión, simplificación administrativa, capacitación del personal y gobierno abierto se tiene que mejorar para brindar un servicio óptimo.

OEA (2010), refiere que Gobierno Electrónico se hallan fases están en orden nominal y tienen una relación con el nivel en que están presente en la web que poseen las entidades del Estado, que son las siguientes: Presencia, coloca en online la información que forman parte de los organismos del Estado, como ejemplo se puede mencionar los servicios, leyes, etc.; Interacción, se apertura un espacio sitio de comunicación de las empresas y los ciudadanos hacia los organismos públicos, como ejemplo se puede mencionar las páginas web del Estado con los servicios que sirven de consulta como es el chat institucional como los que pone a disposición por la RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), Defensoría del Pueblo, entre otros. Así también el uso redes sociales de las entidades públicas; Transacción, se puede hacer mediante trámites en línea. Por ejemplo, podemos mencionar como por ejemplo con la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), SAT (Servicio de Administración Tributaria), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.; Finalmente transformación se instaura un nuevo patrón con relación al ciudadano y una nueva forma de funcionamiento de los organismos públicos. Como ejemplo podemos mencionar la plataforma PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado).

Para Salvador (2002), la dimensión relacional una de las áreas del gobierno electrónico con mayor potencial, con su capacidad para trabajar en red y compartir recursos con otros actores, en un contexto social e institucional, para mejorar los servicios y flujos de trabajo existentes y crear otros nuevos.

En la investigación realizada se comprobó de la existencia de correlación positiva moderada entre dimensión relacional y gestión administrativa. Mediante el uso del software SPSS y su análisis, por medio de este dio el valor de Rho de Spearman igual a 0.681. También cabe agregar el valor bilateral que se obtuvo es de 0.001 resultando menor a la región crítica con  $\alpha$  igual a 0.05. De manera que se llegó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación planteada. Se determinó en consecuencia que hay relación significativa entre la dimensión relacional y GA en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Así mismo, Ancco (2021), en su trabajo realizado determinó la existencia significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Abancay, 2020. Determinó el valor de Rho de Spearman igual a 0.401 lo cual significa que hay una correlación de manera positiva moderada una significación de 0.001 menor a 0.05. De manera que rechazó su hipótesis nula y aceptó su hipótesis planteada. Estos resultados nos dan a conocer que influye de manera moderada entre la dimensión relacional y gestión administrativa. La administración a través de desarrollo de nuevos servicios, respuestas a consultas, digitalización de documentos y la interactividad con los usuarios, se tiene que mejorar para brindar un servicio óptimo.

De acuerdo con Salvador (2002), sobre la dimensión de promoción, sostiene que es el avance de la cultura, asimismo de las infraestructuras y equipamientos. Estos son esenciales para hacer fácil la propagación y fortalecimiento por parte de la sociedad del conocimiento, y por ende debe ser considerado como parte importante, además integrada a la acción dentro del GE. En la investigación realizada se comprobó de la existencia de correlación positiva alta entre dimensión promoción y gestión administrativa. Mediante el uso del software SPSS y su análisis, por medio de este dio el valor de Rho de Spearman igual a 0.736. También cabe agregar el valor bilateral que se obtuvo es de 0.001 resultando menor a la región crítica con  $\alpha$  igual a 0.05. De manera que se rechazó su hipótesis nula y aceptó su hipótesis planteada. Se determinó en consecuencia que hay relación significativa entre la dimensión promoción y GA en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

Así mismo, Ancco (2021), en su trabajo realizado determinó la existencia significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Abancay, 2020. Determinó el valor de Rho de Spearman igual a 0,244 lo cual significa que hay una correlación de manera positiva moderada una significación de 0.061 mayor a 0.05. aceptó su hipótesis nula y rechaza su hipótesis planteada. Estos resultados nos dan a conocer que influye de manera moderada entre la dimensión promoción y gestión administrativa en la UGEL AIJA cosa distinta en la UGEL ABANCAY. La administración a través comunicación por los medios de comunicación, instalaciones y el desuso del papel, se tiene que mejorar para brindar un servicio óptimo para ambas instituciones.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó en el objetivo general planteado, haciendo uso del software SPSS, una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y gestión administrativa, obteniendo el valor de Rho de Spearman de 0.756; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.
2. Se determinó en el primer objetivo planteado, haciendo uso del software SPSS, una correlación moderadamente positiva entre las dimensiones externas y la gestión administrativa, obteniendo el valor de Rho de Spearman de 0.667; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión externa de la UGEL de Aija, Ancash 2022, y la gestión administrativa.
3. Se determinó en el segundo objetivo planteado, haciendo uso del software SPSS, una correlación moderadamente positiva entre las dimensiones internas y la gestión administrativa, obteniendo el valor de Rho de Spearman de 0.680; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión interna de la UGEL de Aija, Ancash 2022 y la gestión administrativa.
4. Se determinó en el tercer objetivo planteado, haciendo uso del software SPSS, una correlación moderadamente positiva entre las dimensiones relacional y la gestión administrativa, obteniendo el valor de Rho de Spearman de 0.681; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión relacional en la UGEL de Aija, Ancash 2022 y la gestión administrativa.
5. Se determinó en el tercer objetivo planteado, haciendo uso del software SPSS, una correlación positiva alta entre la dimensión de promoción y gestión administrativa, obteniendo el valor de Rho de Spearman de 0.736; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión promocional de la UGEL de Aija, Ancash 2022 y la gestión administrativa.



## VII. RECOMENDACIONES

1. El Gobierno a través del Ministerio de Educación debe impulsar en la mejora con políticas dirigidas a hacer fuerte la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa para el logro de sus objetivos trazados y así brindar servicio de calidad en favor a la ciudadanía.
2. A la UGEL de Aija, la renovación continua de la tecnología existente con las exigencias que se presenta en la actualidad con la respectiva capacitación a los colaboradores para que estén a la vanguardia y puedan adaptarse a futuras necesidades por el avance vertiginoso de las TIC.
3. A la UGEL de Aija, se debe estar revisando y mejorando de manera continua el TUPA, MOF y ROF para que puedan ser eficientes y eficaces en cuanto a la administración mediante las TIC.
4. A la UGEL de Aija, fortalecer la base de datos a través de la digitalización de documentos, seguimiento documentario, transparencia y evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios
5. A la UGEL de Aija, se debe impulsar el reconocimiento tanto trabajadores y funcionarios que sobresalgan en sus áreas y por el trabajo realizado de manera eficiente y consecuentemente con la obtención de objetivos trazados en equipo.

## REFERENCIAS

- Abassi, R., y Ben A. (2018). Security Frameworks in Contemporary Electronic Government. IGI Global. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UYhoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Security+Frameworks+in+Contemporary+Electronic+Government.+IGI+Global&ots=tuMNH38ITZ&sig=wpvmHKV0QIWbaIY0-GmHgRSnF3c&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Security%20Frameworks%20in%20Contemporary%20Electronic%20Government.%20IGI%20Global&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UYhoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Security+Frameworks+in+Contemporary+Electronic+Government.+IGI+Global&ots=tuMNH38ITZ&sig=wpvmHKV0QIWbaIY0-GmHgRSnF3c&redir_esc=y#v=onepage&q=Security%20Frameworks%20in%20Contemporary%20Electronic%20Government.%20IGI%20Global&f=false).
- Aedo Quispe, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020* [Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57478>.
- Albuja, E., Medina, P., y Herrera A, J. (2018). Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación. DOI: 10.23857/pc.v3i1 Mon.692
- Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020* (Tesis Para Obtener El Grado Académico De Maestra En Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Repositorio UCV. <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Editorial Episteme. ISBN: 980-07-8529-9.
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas Consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. En contribuciones a las ciencias sociales. Recuperado de: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf).

- Becerra, J. (2018), Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011, PAAKAT: revista de tecnología y sociedad. <https://doi.org/10.32870/pk.a8n15.327>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (3ra ed.). Pearson Educación: Colombia.
- Cano, C. (2015). *Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con ciberseguridad crítica* (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación a Distancia España). <http://espacio.uned.es/fez/view/tesisuned:IngInd-Jscano>.
- Cavalcante, P. L. (2019). Trends in Public Administration after Hegemony of the New Public Management. *Revista Do Serviço Público*. <https://doi.org/10.21874/rsp.v70i2.3212>.
- Chiavenato (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). (2016). La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los desafíos del financiamiento para el desarrollo. Naciones Unidas, Santiago. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/86/S1600799\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/86/S1600799_es.pdf)
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018* [Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39005>
- Defitri, S. Y. (2022). The role of political will in enhancing e-government: An empirical case in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.07](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.07)
- Del Villar Sotelo, J. R. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020*. [Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>.

- Fracica, N. (1988). *Modelo de simulación en muestreo* (1ra ed.). Editorial Universidad de la Sabana. ISBN 10958-12-0173-4.
- Gaspar, M. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019* [Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55591>.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ra ed.). Editorial Brujas. [https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hariguna, T., Ruangkanjanes, A., & Sarmini. (2021). Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Holden, T. y Millett. G. (2015). *E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas*.
- Irawatipuspaningrum, I. (2021). The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success. *Annals of the Faculty of Business Administration and Economics, University of Economics and Business, Bucharest*. <https://www.proquest.com/openview/7fadfae8b3ebe639b6d4918b9fe9162b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2031963>.
- Jany E. (1994). *Investigación integral de mercados* (3ra ed.). Editorial McGraw-Hill. ISBN: 9789584103642.
- Kaufman, E. (2003), *El foro transversal de responsables informáticos: crisis, burocracia, redes y gobierno electrónico en la Argentina*, Santiago de Chile, FLACSO.

[http://www.spkrsbr.com/Biblioteca/htm/CURSOS/posgradogobdigital/kaufman/ foro transversal.doc](http://www.spkrsbr.com/Biblioteca/htm/CURSOS/posgradogobdigital/kaufman/foro transversal.doc).

Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models. *Sociología y Tecnología*. [https://doi.org/10.24197/st.Extra\\_1.2021.160-176](https://doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.160-176)

Kickert, W. J. M. (2005). Distinctiveness in the study of public management in Europe. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719030500362470>

Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo (3ra ed.). Editorial ESAN ediciones.

Martínez Rico, F. (2017). *Gobierno electrónico en américa latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay* [Maestría en Administración Pública y Gobierno, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>.

Münch, L. (2010). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (1ra ed.). Editorial Pearson. ISBN: 978-607-442-389-1.

Muthuselvi, L., & Ramganes, E. (2017). Use of e-Governance by Administrators of Higher Learning Institutions. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*. <https://doi.org/10.20448/2001.12.68.73>

Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación* [Universidad Santo Domingo de Guzmán]. Repositorio institucional Universidad Santo Domingo de Guzmán <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>.

Organización de Estados Americanos (2010). Materiales del curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, edición N° 53.

Page, S. (2005). What's new about the new public management? Administrative change in the human services. *Public Administration Review*, <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00500.x>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [03.06.2022].

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México (12va ed.). Editorial Pearson Education Inc,
- Robbins, S., De Cenzo (2013). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>.
- Salkind, N. J. (1998). *Método de investigación*. Prentice-Hall. Recuperado de: <https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/0/module/10120081460/name/M%C3%A9todos-de-investigacion.pdf>.
- Salvador, S. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España. Recuperado de <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>.
- Simione, A. A. (2014). A modernização da gestão e a governança no setor público em Moçambique. *Revista de Administracao Publica*. <https://doi.org/10.1590/0034-76121425>
- Sotelo, J. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020* [Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>.
- Soto, I. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* [Grado De Doctora, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/>

- Suarez, V., y Cedillo, M. (2020). *La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>
- Torres, P., Piña. R. (2006). *Aplicaciones de las TICs en el sector público*, Lima, Perú (1ra ed.). Editorial EdPer.
- Yataco, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018* [Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28128>.
- Ysique Chávez, C. (2020). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020* [Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48354>.

# ANEXO

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

**Título:** Gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

**Autor:** Marcelo Mallqui Garcia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y gestión administrativa de la UGEL de Aija, Ancash 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Determinar la relación entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Determinar la relación entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Determinar la relación entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre dimensión relacional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre dimensión promocional y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> aplicativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>El diagrama muestra un triángulo con 'M =' a la izquierda. El vértice superior es 'V1', el inferior es 'V2', y el lado derecho es 'R'. Flechas conectan V1 y V2, y V1 y R.</p> </div> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte trasversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> Liker (Nunca, a veces y siempre)</p> <p><b>Estadística:</b> Descriptiva (Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras Interpretación); para la confiabilidad de los instrumentos se aplicará el cuestionario y se utilizará Alfa Crombach. Inferencial, la prueba estadística que se utilizará contrastar la hipótesis fue Rho de Spearman.</p>



## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización

TÍTULO: Gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Aija, Ancash 2022.

AUTOR: Marcelo Mallqui Garcia

Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1:</b>  <b>Gobierno electrónico</b>	Se plantea el gobierno electrónico como “la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del gobierno orientadas hacia sus destinatarios, con énfasis fundamental en el ciudadano, y la interacción con estos, (Armas y Armas, 2011).	Se analizan sus fases (presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana) y sus dimensiones (externa, interna y relacional) y la interacción entre ambas. (Armas y Armas, 2011).	Externa	Prestación de servicios a agentes externos
				Canales de comunicación
				Articuladora de territorio
				Administración a distancia
				Integración con información de otras entidades y/o empresas
			Interna	Prácticas transformadoras
				Modernización del estado
				Transformación organizativa
				Implantación TIC
			Relacional	Adaptación al cambio
				Intercambiando recursos con otros agentes
				Transformación en la institución
			Promoción	Participación democrática del usuario
				Equipos necesarios para facilitar expansión. Infraestructuras para facilitar el acceso

				Cultura adecuada a nuevos paradigmas
<b>Variable 2:</b> <b>Gestión administrativa.</b>	Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022).	Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración. (Chiavenato, 2014).	Planificación	El proceso sistemático de toma de decisiones
				Establecimiento de tiempos y recursos.
			Organización	Organización de recursos existentes
				División equilibrada del trabajo
				Toma de decisiones
			Dirección	Motivación del equipo de trabajo
				El trabajo en equipo
			Control	Controles establecidos en la institución

### Anexo 3

#### Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario sobre Gobierno Electrónico

Para el estudio titulado: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local" se solicita y agradece su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta:

Instrucciones: A continuación, se muestra un grupo de ítems, lea atentamente y tache (x) uno de los cinco puntos de la escala Likert según su opinión.

Información específica

Estimado colaborador, por favor seleccione solo una de las opciones:

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

N°	ÍTEMS	Valoración		
		1	2	3
	<b>DIMENSIÓN EXTERNA</b>			
1.	Los servicios que se brindan a los usuarios de la plataforma en línea, incluyen: programas de seguimiento, reclamos, quejas, noticias de las instituciones, etc.			
2.	Se utilizan canales de comunicación como son el portal, teléfono u otro medio electrónico de comunicación.			
3.	La UGEL dispone de canales de comunicación enlazados a través del portal: redes sociales (Facebook, WhatsApp), canales de Youtube.			
4.	La UGEL informa a todos los docentes y usuarios de su área de influencia sobre los servicios y funcionalidades del portal.			
5.	En cuanto al seguimiento de tramites mediante la plataforma web, garantiza que hay seguridad y eficiencia.			
6	Se constata que los proveedores y usuarios de los diferentes servicios se encuentran en la base de datos de las entidades relacionadas con el estado como es RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.			

	<b>DIMENSIÓN INTERNA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	La UGEL impulsa sobre políticas de gestión en la atención de los que hacen uso de la plataforma web.			
<b>8</b>	La UGEL posee una red informática conectada a una o varios servidores web y con la tecnología conveniente para el desarrollo de sus actividades.			
<b>9</b>	La simplificación administrativa es empleada en los trámites realizados por los que hacen uso de la plataforma web.			
<b>10</b>	En cuanto a políticas de gobierno abierto como son: Rendición de cuentas, accesibilidad, transparencia, etc. Son empleadas en la plataforma web que cuenta la UGEL.			
<b>11</b>	Los empleados encargados poseen con el conocimiento necesarios para dar atención de manera eficiente a los que hacen uso de la plataforma web con que cuenta la UGEL.			
<b>12</b>	En cuanto al Software para el tramite documentario, aminora en tiempo; además, se puede visualizar del registro y su avance de los trámites realizados.			
	<b>DIMENSIÓN RELACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>13</b>	Los trabajadores y funcionarios son idóneos para desarrollar nuevos servicios o procesos que se ofrecen en la plataforma web.			
<b>14</b>	Los empleados o funcionarios dan respuesta a las consultas de los que hacen uso de la página web mediante correo corporativo o personal.			
<b>15</b>	La UGEL, intercambia y solicita información sobre cotizaciones a los proveedores por una red privada y segura.			
<b>16</b>	Mediante el portal web se pueden realizar los pagos por derecho a tramites.			
<b>17</b>	Los documentos como son los cheques, expedientes, resoluciones, etc. se digitalizan.			
<b>18</b>	La UGEL interactúa con los usuarios cuando realiza consultas o encuestas a través de medios como son: Correos, SMS, publicación en web, etc.			

	<b>DIMENSIÓN PROMOCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>19</b>	Hacen uso de los diferentes medios de comunicación por parte de la UGEL para dar a conocer a los usuarios de los servicios que brinda la plataforma web.			
<b>20</b>	En la UGEL en sus instalaciones se cuenta con medios electrónicos como computadoras que estén a disposición para el uso de los usuarios.			
<b>21</b>	En cuanto para la atención a los usuarios la UGEL posee líneas telefónicas para que puedan atenderlos.			
<b>22</b>	La UGEL posee banda ancha en internet.			
<b>23</b>	En cuanto a la política del gobierno sobre dejar de usar el papel, la UGEL está impulsando su implementación.			
<b>24</b>	Se está dejando el tradicional registro manual por parte de mesa de partes y haciendo uso del software en lo que respecta a los tramites.			

## Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Para el estudio titulado: “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local” se solicita y agradece su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta:

Instrucciones: A continuación, se muestra un grupo de ítems, lea atentamente y tache (x) uno de los cinco puntos de la escala Likert según su opinión.

Información específica

Estimado colaborador, por favor seleccione solo una de las opciones:

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

N°	ÍTEMS	Valoración		
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN		1	2	3
<b>25</b>	En concordancia con la visión y misión de la institución de la UGEL, se hace una planificación anticipada.			
<b>26</b>	En cuanto a los objetivos de la UGEL se encuentran alineados y definidos en concordancia a las políticas de modernización del estado.			
<b>27</b>	En forma oportuna se elabora la programación presupuestal anual.			
<b>28</b>	En la UGEL en cuanto a la formulación del plan de capacitación se tiene en consideración el pedido de cada área.			
<b>29</b>	Se revisan de manera trimestral las metas y objetivos que se han establecido.			
<b>30</b>	En cuanto a los recursos que son programados para la entidad con ello hace que sea fácil alcanzar los objetivos trazados.			

<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>31</b>	En la institución el área recursos humanos establece responsabilidades y funciones del personal.			
<b>32</b>	Las líneas de autoridad están bien definidas en la institución.			
<b>33</b>	Es eficiente la estructura organizacional en la UGEL			
<b>34</b>	Considera que en concordancia a sus conocimientos y habilidades se le asigna tareas.			
<b>35</b>	En su labor están bien definidos y de manera clara las áreas de trabajo y sus funciones.			
<b>36</b>	Considera que es precisa, acertada y oportuna las decisiones por parte de la entidad.			
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>37</b>	En el desempeño de sus labores recibe algún tipo de reconocimiento como: agradecimiento en público y/o bonificación.			
<b>38</b>	En cuanto a la toma de decisiones sus pensamientos e ideas son respetados y tomados en cuenta.			
<b>39</b>	A la hora de acontecer un problema en la toma de las decisiones son de manera acertadas.			
<b>40</b>	En el trabajo de equipo como las habilidades se complementan en la institución.			
<b>41</b>	Para el logro de los objetivos establecidos todas las áreas se encuentran comprometido.			
<b>42</b>	Al momento de realizar una actividad el personal muestra empatía y compromiso			
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>43</b>	Son eficientes en cuanto al reclutamiento y su selección del personal en sus procesos que realiza.			
<b>44</b>	Para el logro de sus objetivos la institución lleva controles para su consecución de los mismos.			
<b>45</b>	El control hace una comparación con lo obtenido y los objetivos establecidos.			
<b>46</b>	En cuanto al reglamento interno de la institución a las infracciones son revisadas			

<b>47</b>	Lo servicios y bienes que son adquiridos se verifican si son de calidad en la institución.			
<b>48</b>	Se hace una medición del grado de la satisfacción del usuario por parte de la entidad.			



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	Los servicios que se brindan a los usuarios de la plataforma en línea, incluyen: seguimiento de programas, reclamos, quejas, noticias de las instituciones, etc.	X		X		X		
2	Se utilizan canales de comunicación como son el portal, teléfono u otro medio electrónico de comunicación.	X		X		X		
3	La agencia dispone de canales de comunicación enlazados a través del portal: redes sociales (Facebook, WhatsApp), canales de Youtube.	X		X		X		
4	La UGEL informa a todos los docentes y usuarios de su área de influencia sobre los servicios y funcionalidades del portal.	X		X		X		
5	En cuanto al seguimiento de tramites mediante la plataforma web, garantiza que hay seguridad y eficiencia.	X		X		X		

6	Se constata que los proveedores y usuarios de los diferentes servicios se encuentran en la base de datos de las entidades relacionadas con el estado como es RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La UGEL impulsa sobre políticas de gestión en la atención de los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
8	UGEL posee una red informática conectada a una o varios servidores web y con la tecnología conveniente para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
9	La simplificación administrativa es empleada en los tramites realizados por los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
10	En cuanto a políticas de gobierno abierto como son: Rendición de cuentas, accesibilidad, transparencia, etc. Son empleadas en la plataforma web que cuenta la UGEL.	X		X		X		
11	Los empleados encargados poseen con el conocimiento necesarios para dar atención de manera eficiente a los	X		X		X		

	que hacen uso de la plataforma web con que cuenta la UGEL.	X		X		X		
12	En cuanto al Software para el trámite documentario, aminora en tiempo; además, se puede visualizar del registro y su avance de los tramites realizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Lo trabajadores y funcionarios son idóneos para desarrollar nuevos servicios o procesos que se ofrecen en la plataforma web.	X		X		X		
14	Los empleados o funcionarios dan respuesta a las consultas de los que hacen uso de la página web mediante correo corporativo o personal.	X		X		X		
15	La UGEL, intercambia y solicita información sobre cotizaciones a los proveedores por una red privada y segura.	X		X		X		
16	Mediante el portal web se pueden realizar los pagos por derecho a tramites.	X		X		X		
17	Los documentos como son los cheques, expedientes, resoluciones, etc. se digitalizan.	X		X		X		

18	La UGEL interactúa con los usuarios cuando realiza consultas o encuestas a través de medios como son: Correos, SMS, publicación en web, etc.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>								
19	Hacen uso de los diferentes medios de comunicación por parte de la UGEL para dar a conocer a los usuarios de los servicios que brinda la plataforma web.	X		X		X		
20	En la UGEL en sus instalaciones se cuenta con medios electrónicos como computadoras que estén a disposición para el uso de los usuarios.	X		X		X		
21	En cuanto para la atención a los usuarios la UGEL posee líneas telefónicas para que puedan atenderlos.	X		X		X		
22	La UGEL posee banda ancha en internet.	X		X		X		
23	En cuanto a la política del gobierno sobre dejar de usar el papel, la UGEL está impulsando su implementación.	X		X		X		
24	Se está dejando el tradicional registro manual por parte de mesa de partes y haciendo uso del software en lo que respecta a los tramites.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  | Aplicable después de corregir  | No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CANO CASTILLO JOSÉ LUÍS DNI: 42925051

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

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

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

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

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

23 Mayo  
de del 2022

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	En concordancia con la visión y misión de la institución de la UGEL, se hace una planificación anticipada.	X		X		X		
2	En cuanto a los objetivos de la UGEL se encuentran alineados y definidos en concordancia a las políticas de modernización del estado.	X		X		X		
3	En forma oportuna se elabora la programación presupuestal anual.	X		X		X		
4	En la UGEL en cuanto a la formulación del plan de capacitación se tiene en consideración el pedido de cada área.	X		X		X		
5	Se revisan de manera trimestral las metas y objetivos que se han establecido.	X		X		X		
6	En cuanto a los recursos que son programados para la entidad con ello hace que sea fácil alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>							

7	En la institución el área recursos humanos establece responsabilidades y funciones del personal.	X		X		X		
8	Las líneas de autoridad están bien definidas en la institución.	X		X		X		
9	Es eficiente la estructura organizacional en la UGEL.	X		X		X		
10	Considera que en concordancia a sus conocimientos y habilidades se le asigna tareas.	X		X		X		
11	En su labor están bien definidos y de manera clara las áreas de trabajo y sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que es precisas, acertada y oportuna las decisiones por parte de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En el desempeño de sus labores recibe algún tipo de reconocimiento como: agradecimiento en público y/o bonificación.	X		X		X		
14	En cuanto a la toma de decisiones sus pensamientos e ideas son respetados y tomados en cuenta.	X		X		X		
15	A la hora de acontecer un problema en la toma de las decisiones son de manera acertadas.	X		X		X		



16	En el trabajo de equipo como las habilidades se complementan en la institución.	X		X		X		
17	Para el logro de los objetivos establecidos todas las áreas se encuentran comprometido.	X		X		X		
18	Al momento de realizar una actividad el personal muestra empatía y compromiso	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Participación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Son eficientes en cuanto al reclutamiento y su selección del personal en sus procesos que realiza.	X		X		X		
20	Para el logro de sus objetivos la institución lleva controles para su consecución de los mismos.	X		X		X		
21	El control hace una comparación con lo obtenido y los objetivos establecidos.	X		X		X		
22	En cuanto al reglamento interno de la institución a las infracciones son revisadas	X		X		X		
23	Lo servicios y bienes que son adquiridos se verifican si son de calidad en la institución.	X		X		X		
24	Se hace una medición del grado de la satisfacción del usuario por parte de la entidad.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CANO CASTILLO JOSÉ LUÍS   DNI: 42925051

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

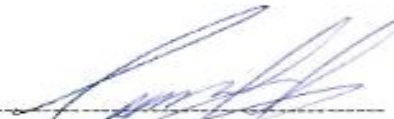
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CANO CASTILLO, JOSE LUIS DNI 42925059	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 25/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
CANO CASTILLO, JOSE LUIS DNI 42925059	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 09/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
CANO CASTILLO, JOSE LUIS DNI 42925059	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	Los servicios que se brindan a los usuarios de la plataforma en línea, incluyen: seguimiento de programas, reclamos, quejas, noticias de las instituciones, etc.	X		X		X		
2	Se utilizan canales de comunicación como son el portal, teléfono u otro medio electrónico de comunicación.	X		X		X		
3	La agencia dispone de canales de comunicación enlazados a través del portal: redes sociales (Facebook, WhatsApp), canales de Youtube.	X		X		X		
4	La UGEL informa a todos los docentes y usuarios de su área de influencia sobre los servicios y funcionalidades del portal.	X		X		X		
5	En cuanto al seguimiento de tramites mediante la plataforma web, garantiza que hay seguridad y eficiencia.	X		X		X		

6	Se constata que los proveedores y usuarios de los diferentes servicios se encuentran en la base de datos de las entidades relacionadas con el estado como es RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La UGEL impulsa sobre políticas de gestión en la atención de los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
8	UGEL posee una red informática conectada a una o varios servidores web y con la tecnología conveniente para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
9	La simplificación administrativa es empleada en los tramites realizados por los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
10	En cuanto a políticas de gobierno abierto como son: Rendición de cuentas, accesibilidad, transparencia, etc. Son empleadas en la plataforma web que cuenta la UGEL.	X		X		X		
11	Los empleados encargados poseen con el conocimiento necesarios para dar atención de manera eficiente a los	X		X		X		

	que hacen uso de la plataforma web con que cuenta la UGEL.	X		X		X		
12	En cuanto al Software para el trámite documentario, aminora en tiempo; además, se puede visualizar del registro y su avance de los tramites realizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Lo trabajadores y funcionarios son idóneos para desarrollar nuevos servicios o procesos que se ofrecen en la plataforma web.	X		X		X		
14	Los empleados o funcionarios dan respuesta a las consultas de los que hacen uso de la página web mediante correo corporativo o personal.	X		X		X		
15	La UGEL, intercambia y solicita información sobre cotizaciones a los proveedores por una red privada y segura.	X		X		X		
16	Mediante el portal web se pueden realizar los pagos por derecho a tramites.	X		X		X		
17	Los documentos como son los cheques, expedientes, resoluciones, etc. se digitalizan.	X		X		X		

18	La UGEL interactúa con los usuarios cuando realiza consultas o encuestas a través de medios como son: Correos, SMS, publicación en web, etc.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>								
19	Hacen uso de los diferentes medios de comunicación por parte de la UGEL para dar a conocer a los usuarios de los servicios que brinda la plataforma web.	X		X		X		
20	En la UGEL en sus instalaciones se cuenta con medios electrónicos como computadoras que estén a disposición para el uso de los usuarios.	X		X		X		
21	En cuanto para la atención a los usuarios la UGEL posee líneas telefónicas para que puedan atenderlos.	X		X		X		
22	La UGEL posee banda ancha en internet.	X		X		X		
23	En cuanto a la política del gobierno sobre dejar de usar el papel, la UGEL está impulsando su implementación.	X		X		X		
24	Se está dejando el tradicional registro manual por parte de mesa de partes y haciendo uso del software en lo que respecta a los tramites.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... BELTRÁN CASTILLO KARINA DEL PILAR .....      DNI: .. 41309454 .....

Especialidad del validador: ..... MAESTRIA EN POLITICAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GESTION Y GERENCIAS EN PROYECTOS .....

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

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

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

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

23 de Mayo del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	En concordancia con la visión y misión de la institución de la UGEL, se hace una planificación anticipada.	X		X		X		
2	En cuanto a los objetivos de la UGEL se encuentran alineados y definidos en concordancia a las políticas de modernización del estado.	X		X		X		
3	En forma oportuna se elabora la programación presupuestal anual.	X		X		X		
4	En la UGEL en cuanto a la formulación del plan de capacitación se tiene en consideración el pedido de cada área.	X		X		X		
5	Se revisan de manera trimestral las metas y objetivos que se han establecido.	X		X		X		
6	En cuanto a los recursos que son programados para la entidad con ello hace que sea fácil alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>							



7	En la institución el área recursos humanos establece responsabilidades y funciones del personal.	X		X		X		
8	Las líneas de autoridad están bien definidas en la institución.	X		X		X		
9	Es eficiente la estructura organizacional en la UGEL	X		X		X		
10	Considera que en concordancia a sus conocimientos y habilidades se le asigna tareas.	X		X		X		
11	En su labor están bien definidos y de manera clara las áreas de trabajo y sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que es precisas, acertada y oportuna las decisiones por parte de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En el desempeño de sus labores recibe algún tipo de reconocimiento como: agradecimiento en público y/o bonificación.	X		X		X		
14	En cuanto a la toma de decisiones sus pensamientos e ideas son respetados y tomados en cuenta.	X		X		X		
15	A la hora de acontecer un problema en la toma de las decisiones son de manera acertadas.	X		X		X		

16	En el trabajo de equipo como las habilidades se complementan en la institución.	X		X		X		
17	Para el logro de los objetivos establecidos todas las áreas se encuentran comprometido.	X		X		X		
18	Al momento de realizar una actividad el personal muestra empatía y compromiso	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Participación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Son eficientes en cuanto al reclutamiento y su selección del personal en sus procesos que realiza.	X		X		X		
20	Para el logro de sus objetivos la institución lleva controles para su consecución de los mismos.	X		X		X		
21	El control hace una comparación con lo obtenido y los objetivos establecidos.	X		X		X		
22	En cuanto al reglamento interno de la institución a las infracciones son revisadas	X		X		X		
23	Lo servicios y bienes que son adquiridos se verifican si son de calidad en la institución.	X		X		X		
24	Se hace una medición del grado de la satisfacción del usuario por parte de la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...BELRTÁN CASTILLO KARINA DEL PILAR.....    DNI: 41309454

Especialidad del validador: MAESTRIA EN POLITICAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GESTION Y GERENCIAS EN PROYECTOS


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

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

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

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

23 Mayo  
.....de.....del 2022



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


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BELTRAN CASTILLO, KARINA DEL PILAR DNI 41309454	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b> Fecha de diploma: 22/12/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <b>PERU</b>
BELTRAN CASTILLO, KARINA DEL PILAR DNI 41309454	<b>ECONOMISTA</b> Fecha de diploma: 27/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <b>PERU</b>
BELTRAN CASTILLO, KARINA DEL PILAR DNI 41309454	<b>MAESTRO EN POLÍTICAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS Y PROGRAMAS SOCIALES</b> Fecha de diploma: 31/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/06/2013 Fecha egreso: 10/06/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <b>PERU</b>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	Los servicios que se brindan a los usuarios de la plataforma en línea, incluyen: seguimiento de programas, reclamos, quejas, noticias de las instituciones, etc.	X		X		X		
2	Se utilizan canales de comunicación como son el portal, teléfono u otro medio electrónico de comunicación.	X		X		X		
3	La agencia dispone de canales de comunicación enlazados a través del portal: redes sociales (Facebook, WhatsApp), canales de Youtube.	X		X		X		
4	La UGEL informa a todos los docentes y usuarios de su área de influencia sobre los servicios y funcionalidades del portal.	X		X		X		
5	En cuanto al seguimiento de tramites mediante la plataforma web, garantiza que hay seguridad y eficiencia.	X		X		X		

6	Se constata que los proveedores y usuarios de los diferentes servicios se encuentran en la base de datos de las entidades relacionadas con el estado como es RENIEC, Afiliación a Essalud, etc.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La UGEL impulsa sobre políticas de gestión en la atención de los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
8	UGEL posee una red informática conectada a una o varios servidores web y con la tecnología conveniente para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
9	La simplificación administrativa es empleada en los tramites realizados por los que hacen uso de la plataforma web.	X		X		X		
10	En cuanto a políticas de gobierno abierto como son: Rendición de cuentas, accesibilidad, transparencia, etc. Son empleadas en la plataforma web que cuenta la UGEL.	X		X		X		
11	Los empleados encargados poseen con el conocimiento necesarios para dar atención de manera eficiente a los	X		X		X		

	que hacen uso de la plataforma web con que cuenta la UGEL.	X		X		X		
12	En cuanto al Software para el trámite documentario, aminora en tiempo; además, se puede visualizar del registro y su avance de los tramites realizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Lo trabajadores y funcionarios son idóneos para desarrollar nuevos servicios o procesos que se ofrecen en la plataforma web.	X		X		X		
14	Los empleados o funcionarios dan respuesta a las consultas de los que hacen uso de la página web mediante correo corporativo o personal.	X		X		X		
15	La UGEL, intercambia y solicita información sobre cotizaciones a los proveedores por una red privada y segura.	X		X		X		
16	Mediante el portal web se pueden realizar los pagos por derecho a tramites.	X		X		X		
17	Los documentos como son los cheques, expedientes, resoluciones, etc. se digitalizan.	X		X		X		



18	La UGEL interactúa con los usuarios cuando realiza consultas o encuestas a través de medios como son: Correos, SMS, publicación en web, etc.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>								
19	Hacen uso de los diferentes medios de comunicación por parte de la UGEL para dar a conocer a los usuarios de los servicios que brinda la plataforma web.	x		x		x		
20	En la UGEL en sus instalaciones se cuenta con medios electrónicos como computadoras que estén a disposición para el uso de los usuarios.	x		x		x		
21	En cuanto para la atención a los usuarios la UGEL posee líneas telefónicas para que puedan atenderlos.	x		x		x		
22	La UGEL posee banda ancha en internet.	x		x		x		
23	En cuanto a la política del gobierno sobre dejar de usar el papel, la UGEL está impulsando su implementación.	x		x		x		
24	Se está dejando el tradicional registro manual por parte de mesa de partes y haciendo uso del software en lo que respecta a los tramites.	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay  
suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... NARVAEZ SALAZAR DEMETRIO ALBERTO .....

DNI: ... 31672090 .....

Especialidad del validador: ..... GESTIÓN PÚBLICA .....

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

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

23 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	En concordancia con la visión y misión de la institución de la UGEL, se hace una planificación anticipada.	X		X		X		
2	En cuanto a los objetivos de la UGEL se encuentran alineados y definidos en concordancia a las políticas de modernización del estado.	X		X		X		
3	En forma oportuna se elabora la programación presupuestal anual.	X		X		X		
4	En la UGEL en cuanto a la formulación del plan de capacitación se tiene en consideración el pedido de cada área.	X		X		X		
5	Se revisan de manera trimestral las metas y objetivos que se han establecido.	X		X		X		
6	En cuanto a los recursos que son programados para la entidad con ello hace que sea fácil alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>							

7	En la institución el área recursos humanos establece responsabilidades y funciones del personal.	X		X		X		
8	Las líneas de autoridad están bien definidas en la institución.	X		X		X		
9	Es eficiente la estructura organizacional en la UGEL.	X		X		X		
10	Considera que en concordancia a sus conocimientos y habilidades se le asigna tareas.	X		X		X		
11	En su labor están bien definidos y de manera clara las áreas de trabajo y sus funciones.	X		X		X		
12	Considera que es precisas, acertada y oportuna las decisiones por parte de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En el desempeño de sus labores recibe algún tipo de reconocimiento como: agradecimiento en público y/o bonificación.	X		X		X		
14	En cuanto a la toma de decisiones sus pensamientos e ideas son respetados y tomados en cuenta.	X		X		X		
15	A la hora de acontecer un problema en la toma de las decisiones son de manera acertadas.	X		X		X		

16	En el trabajo de equipo como las habilidades se complementan en la institución.	X		X		X		
17	Para el logro de los objetivos establecidos todas las áreas se encuentran comprometido.	X		X		X		
18	Al momento de realizar una actividad el personal muestra empatía y compromiso	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Participación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Son eficientes en cuanto al reclutamiento y su selección del personal en sus procesos que realiza.	X		X		X		
20	Para el logro de sus objetivos la institución lleva controles para su consecución de los mismos.	X		X		X		
21	El control hace una comparación con lo obtenido y los objetivos establecidos.	X		X		X		
22	En cuanto al reglamento interno de la institución a las infracciones son revisadas	X		X		X		
23	Lo servicios y bienes que son adquiridos se verifican si son de calidad en la institución.	X		X		X		
24	Se hace una medición del grado de la satisfacción del usuario por parte de la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NARVAEZ SALAZAR DEMETRIO ALBERTO   DNI: 31672090

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

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

23 de Mayo del 2021



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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NARVAEZ SALAZAR, DEMETRIO ALBERTO DNI 31672090	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 20/09/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
NARVAEZ SALAZAR, DEMETRIO ALBERTO DNI 31672090	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 11/04/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
NARVAEZ SALAZAR, DEMETRIO ALBERTO DNI 31672090	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA</b> Fecha de diploma: 28/11/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/06/2011 Fecha egreso: 09/05/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y gestión administrativa en la unidad de gestión local de Aija, Áncash 2022", cuyo autor es MALLQUI GARCIA MARCELO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RONDÓN VARGAS FREDDY <b>DNI:</b> 43328988 <b>ORCID</b> 0000-0003-2325-9579	Firmado digitalmente por: FRONDONVA el 19-08- 2022 22:46:13

Código documento Trilce: TRI - 0421113