



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en la  
Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros,  
Apurímac, 2022

**AUTORA:**

Rios Garcia, Zayuri ([orcid.org/0000-0002-3674-5309](https://orcid.org/0000-0002-3674-5309))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Landa, John Peter ([orcid.org/0000-0002-6604-9371](https://orcid.org/0000-0002-6604-9371))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**ATE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Rogert y Juana, por enseñarme a amar a Dios sobre todas las cosas, por sus consejos, su aliento para luchar por lo que quiero, por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar mis metas.

A mis queridos hermanos, Yameli, George y Rick.

A Yesgar y a mis amigos Omar, Anaí, Danita, por estar alentándome a no rendirme.

## **Agradecimiento**

A Dios, por no desampararme, por su amor infinito y por su sabiduría que me impulso a salir adelante y lograr mis metas.

A mis papitos y hermanos por su apoyo incondicional y por su aliento en momentos de debilidad.

A mis docentes, por las ilustraciones que me guiaron en mi camino profesional.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57

## Índice de tablas

Tabla 1: Niveles del gobierno electrónico .....	22
Tabla 2: Niveles de la dimensión presencia .....	23
Tabla 3: Niveles de la dimensión interacción .....	24
Tabla 4: Niveles de la dimensión transacción.....	25
Tabla 5: Niveles de la dimensión transformación .....	26
Tabla 6: Niveles del proceso administrativo .....	27
Tabla 7: Niveles de planeación .....	28
Tabla 8: Niveles de organización .....	29
Tabla 9: Niveles de dirección .....	30
Tabla 10: Niveles de control.....	31
Tabla 11: Índices de correlación entre gobierno electrónico y proceso administrativo .....	32
Tabla 12: Índices de correlación entre la dimensión planeación y la variable gobierno electrónico.....	33
Tabla 13: Índices de correlación entre la dimensión organización y la variable gobierno electrónico.....	34
Tabla 14: Índices de correlación entre la dimensión dirección y la variable gobierno electrónico.....	35
Tabla 15: Índices de correlación entre la dimensión control y la variable gobierno electrónico .....	36

## Índice de figuras

Figura 1: Niveles del gobierno electrónico.....	22
Figura 2: Niveles de la dimensión presencia .....	23
Figura 3: Niveles de la dimensión interacción .....	24
Figura 4: Niveles de la dimensión transacción .....	25
Figura 5: Niveles de la dimensión transformación .....	26
Figura 6: Niveles del proceso administrativo .....	27
Figura 7: Niveles de planeación .....	28
Figura 8: Niveles de organización .....	29
Figura 9: Niveles de dirección .....	30
Figura 10: Niveles de control.....	31

## Resumen

La presente investigación con título “Gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac en el 2022. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental y nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Se encuestó a un total de 90 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros. Para la validez de los instrumentos se analizó mediante juicio de expertos y con el estadístico de Alfa de Cronbach en las variables de gobierno electrónico y proceso administrativo donde se encontró una confiabilidad alta. 0.868 y 0.902 respectivamente. Como resultado se obtuvo que el nivel de significancia es de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.617, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. Asimismo, se concluyó que una mejor implementación del gobierno electrónico mejoraría los niveles de eficacia del proceso administrativo.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, proceso administrativo, Tecnologías de la información y comunicación.

## Abstract

The present investigation with title "E-government and administrative process in the Local Educational Management Unit of Chincheros, Apurímac, 2022" had as objective to determine the relation that exists between digital government and administrative process in the Local Educational Management Unit of Chincheros, Apurímac in 2022. The type of research was basic, of non-experimental design and correlational level, with a quantitative approach. A total of 90 workers of the Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros were surveyed. The validity of the instruments was analysed by means of expert judgement and the Cronbach's alpha statistic for the e-government and administrative process variables showed high reliability: 0.868 and 0.902. As a result, the significance level was 0.000 ( $<0.05$ ) and a correlation coefficient of 0.000 ( $<0.05$ ). 05) and a Spearman correlation coefficient of 0.617, so the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis that there is a significant relationship between e-government and administrative process in the Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022 was accepted. It was concluded that better implementation of e-government would improve the efficiency levels of the administrative process.

**Keywords:** e-government, administrative process, information and communication technologies.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones de diferentes países del mundo hoy en día están alineados al desarrollo de la ciencia y la tecnología, de tal manera que hacen uso de ello para tomar mejores decisiones administrativas y escalar (Kokhanovskaya et al., 2019). Por lo que, las tecnologías de información y comunicación o TIC's se convierten en un medio que brinda facilidades en información y comunicación; dicho medio está siendo utilizado por las instituciones del Estado que les permitan tener actualizada la administración y sus planes operativos (Zamora et al., 2018).

A nivel internacional, se observó un rápido crecimiento en la implementación en el uso de las TIC's de los gobiernos electrónicos, pero no todas se han beneficiados directamente. A nivel del sector público, si bien los países de la mano con las TIC's buscan la igualdad de accesibilidad en todo sector del gobierno, se considera aún en fase de implementación debido a que no ha repercutido en la forma de administrar por la falta de infraestructura y capacitación en gestión (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal], 2018). Como solución buscan un nuevo enfoque de gestión pública en la administración que implica la priorización de medidas modernas para eliminar la burocracia estatal y otros males para brindar servicios de calidad (Latanza & Jaja, 2020).

En Latinoamérica aún se observa las brechas digitales, las cuales limita al ciudadano y gestor para acceder a las TIC's. Según el INEI (2017) en promedio en América Latina el 71,8% de la población tiene acceso a los servicios del gobierno a través del internet a diferencia de Norte América con el 89,4%. Esta brecha digital demuestra que hay una limitación de la gestión del gobierno para mejorar una calidad de vida y toma de decisión de los ciudadanos. En Chile, Gutiérrez (2019) señaló que las estrategias de la administración del gobierno no tuvieron impacto debido a que no se asoció al gobierno electrónico.

En Perú, Yánez (2019) refiere que el modelo de administración pública está cambiando a una conectada y enfocada a las necesidades del ciudadano gracias a la modernización con la tecnología. Este modelo viene de las políticas de modernización del Estado para una gestión peruano eficaz y eficiente (Presidencia del Consejo de ministros, 2019). Sin embargo, Cepal (2018) menciona que no se ha instaurado el gobierno electrónico entre las diferentes instituciones por un desactualizado modelo de administración pública que se ve reflejada en los trámites

administrativos y prestación de diferentes servicios, lo cual genera incertidumbre o insatisfacción entre la ciudadanía. Ministerio de Educación (Minedu, 2018), quien supervisa a las UGEL, menciona que el 79% de locales no ha sido impactado por el gobierno electrónico a causa de las ineficientes estrategias de un proceso administrativo del gobierno.

En cuanto a nivel local, a partir de la pandemia, el gobierno brindó un presupuesto más del 46.7% del anterior año, siendo más de 7 millones de soles para el mejoramiento de servicio educativo y a CETPRO de Chincheros y 1 millón de soles en el mejoramiento de implementación de las TIC para el desarrollo de competencias estudiantiles (Lantaron, 2021); inclusive según la investigación del estudio, la UGEL Chincheros-Apurímac implementó a partir del 2020 una plataforma virtual de mesa de partes y automatización de procesos administrativos; sin embargo, su funcionalidad está limitada puesto que no se demuestra una adecuada planificación y ejecución de la administración del gobierno.

Del mismo modo, existe cierto malestar de los usuarios en cuanto a la atención, de tal manera que, para realizar la gestión o hacer el seguimiento de ciertos documentos, este debe ser en forma presencial, la cual demuestra ineficiencias en la administración, lo que luego repercute en el trabajador del servidor público. Este malestar incrementa al revisar que el gobierno de Apurímac no publica a partir del 2020 el Plan Estratégico de Gobierno y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI (App región Apurímac, 2022). En resumen, cambiar la forma de un proceso administrativo no es meramente a través de capacitación del servidor, sino un proceso integral donde un gobierno electrónico, así como los gestores se integren en beneficio de los ciudadanos (Rivera, 2006).

Dicho ello, se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la presencia y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la interacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la transacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022? Y d) ¿Cuál es la relación entre la transformación y el proceso

administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?

El estudio se justifica: (a) en forma teórica al presentar nuevo avance de conocimiento y de la variable (Álvarez, 2021); porque a partir de sus resultados podrá aportar a la literatura científica y académica en cuanto como las estrategias y tácticas que concierne a una modernización a partir del gobierno electrónico afecta a la forma de administrar en dicha localidad; (b) en forma metodológica debido a que se construyó un instrumento elaborado por el autor podrá ser utilizado en futuras investigaciones; y (c) en forma práctica porque se conocerá el nivel y percepción de la muestra sobre dichas variables y de esta manera podrá utilizarse al elaborar programas o proyectos para mejorar el funcionamiento de la UGEL.

El objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la UGEL Chincheros, Apurímac, 2022 y los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la planificación en la Unidad de Gestión Local de Chincheros- Apurímac en el 2022, (b) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la organización en la Unidad de Gestión Local de Chincheros-Apurímac en el 2022, (c) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en la Unidad de Gestión Local de Chincheros-Apurímac en el 2022 y (d) Establecer la relación entre el gobierno electrónico y el control en la Unidad de Gestión Local de Chincheros-Apurímac en el 2022.

La hipótesis general del estudio fue: Existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros-Apurímac en el 2022. Y las hipótesis específicas se tiene: a) Existe relación entre la presencia y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. b) Existe relación entre la interacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. c) Existe relación entre la transacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. Y d) Existe relación entre la transformación y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes nacionales se presentan a continuación: Inicialmente, Muñoz (2022) estudió el grado de asociación de la gestión del trabajo remoto y la gestión administrativa en una UGEL de Oxapampa. Estudio con enfoque cuantitativo, aplicado y transversal se construyó y aplicó dos cuestionarios a 87 trabajadores. Se evidenció la hipótesis de estudio donde dice que existe una correlación moderada en ambas variables. También, la gestión de trabajo mantiene asociación moderada con cada dimensión tales como organización, control y dirección. Se recomienda que el trabajo remoto ayuda también a lograr alcanzar mayores índices.

Vásquez (2022) trabajó la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una UGEL de San Pablo. El estudio aplica un nivel correlacional y transversal estuvo constituida por 30 servidores. Los resultados indicaron que existe una correlación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral. Igualmente, cada dimensión de la gestión administrativa obtuvo una relación significativa con cada dimensión del desempeño laboral. Se concluye que mientras más enfocado esté en mejorar la gestión administrativa, más eficiente será el desempeño de los servidores públicos.

Además, Ancco (2021) estudió la relación existente entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Se aplicó dos cuestionarios a 60 empleados. Los resultados indican que existe una correlación entre las mencionadas variables en la institución educativa. Concluye que un gobierno electrónico eficaz ayudará a limar deficiencias en la administración de cada institución del Estado peruano. De manera específica, las TIC's, prácticas de innovación y estrategias de modernización del Estado impulsan a la gestión administrativa.

También, Rodríguez (2022) exploró la relación entre trabajo remoto y gestión administrativa en la UGEL 07 en San Borja. Basado en un enfoque cuantitativo, básico y correlacional se implementó dos cuestionarios para 5 trabajadores de dicha población. Se encontró una alta correlación entre las dimensiones de cada variable, así como las variables de trabajo remoto y gestión administrativo bajo la correlación de Rho Spearman. Se recomienda brindar capacitaciones tanto

tecnológicos y psicológicos para sobrellevar las actividades en situación remota y para los directivos con el objetivo de volverse más eficaz.

De la misma forma, Buitron (2021) propuso determinar la relación entre el gobierno digital con la gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL durante la Covid - 19. Cuantitativo y transversal fue el estudio. Se aplicó dos cuestionarios a 152 trabajadores de la UGEL. Los resultados muestran una correlación positiva y moderada entre las variables de gobierno digital y gestión administrativa en dichos trabajadores. Además, el gobierno digital mantiene una relación significativa con las dimensiones planeación, organización y control de la variable dependiente. Se concluyó que un gobierno enfocado en la transformación digital en la modernización de sus instancias gubernamentales favorece una adecuada implementación de las estrategias de la gestión administrativa de la institución.

Siguiendo la misma línea en lo que se refiere a los antecedentes internacionales que permitan entender la situación de las variables, se presenta los siguientes:

Builes et al. (2020) estudió la asociación entre la gestión administrativa, caracteres individuales y laborales de los docentes-directores de escuelas de municipios. Bajo un diseño cuantitativo y nivel correlacional. La variable de gestión se subdividía en funcional, estructural y crítica. Los resultados demuestran que la mayoría de los directivos poseen el tipo funcional y estructural, no obstante, el tipo crítico está incrementando ligeramente entre ellos. Concluye que la gestión crítica tiene relación con la cantidad de experiencia y conocimientos teóricos y técnicos.

Sin embargo, Naveed et al. (2020) trabajó la relación del impacto de las prácticas administrativas en el desempeño laboral de los trabajadores en Pakistán. Estudio de nivel descriptivo-correlacional, encuestado a 180 sujetos de 6 universidades. Los resultados mostraron que hay un efecto fuerte y positivo de las prácticas administrativas en el desempeño laboral de dichos trabajadores. Se concluyó que los empleados perciben con satisfacción que haya adecuadas prácticas administrativas entre sus directivos. Además, los empleados perciben que ellos son las piezas claves para impulsar el desarrollo de las instituciones a través de sus funciones.

De la misma forma, Tapasco y Giraldo (2020) trabajó sobre las barreras para implementar y regulaciones en prácticas administrativas. Por lo que se aplicó un cuestionario a 252 gerentes. Los resultados revelan que las principales no son las tecnológicas ni inversión, sino las relacionadas al desconocimiento del tema que impide en la adecuada gestión. Entre los directivos se destaca la desconfianza a nuevos esquemas organizativos, rechazo a cambiar la forma de trabajo y uso de nuevas herramientas digitales.

Igualmente, Vivas et al. (2020) estudió relación entre los procesos administrativos en la gerencia educativa. Enmarcado dentro de un tipo descriptivo se encuestó a 25 directivos. El instrumento creado tuvo una confiabilidad de 0.93. Los resultados mostraron que las dimensiones de control y organización del proceso administrativo no son usadas adecuadamente, por lo que afecta en la estabilidad de la organización. Además, los directivos poseen un estilo gerencial autocrático y los docentes consideran que los directivos carecen de preparación por lo que no demuestran características de un gerente y propias para el puesto.

Del mismo modo, Campoverde et al. (2021), estudió la gestión administrativa en la emergencia sanitaria del COVID 19 en el marco del teletrabajo. El estudio tipo transversal, descriptivo y muestreo por conveniencia se encuestó a 29 trabajadores de la unidad académica. Los resultados muestran que solo el 34% mantienen totalmente los equipos digitales para laborar. Además, el 62% refieren que tienen mayor cantidad de trabajo de trámites y burocráticos. Por lo que el autor concluye la necesidad existente de tener un plan de digitalizar los archivos físicos, que permitan tener un control, y de esa manera la optimización del tiempo de tramitación documental.

El gobierno electrónico se fundamenta en la teoría del conectivismo, la cual es la incorporación de los recursos tecnológicos, además se considera la teoría de redes, la teoría de la complejidad y la teoría de la autoorganización (Zapata, 2015).

Con respecto al enfoque de Peter Drucker, manifestó que la sociedad va cambiando de acuerdo con su circunstancia histórica que vive, pero también con la innovación impulsada por la tecnología de información y comunicación (Chiavenato, 2009). En esa misma línea, la BID (2017) señaló que las tecnologías de información y comunicación es una herramienta para brindar mejor calidad del servicio a los usuarios. Con la intención para que las organizaciones públicas y

gubernamentales repliquen este resultado, las aplicaciones de las TIC's se consideran bajo un gobierno electrónico para mejorar la eficiencia del servicio, la transparencia y la participación ciudadana.

De acuerdo con Naser y Concha (2011) el gobierno electrónico es la transformación mediante el uso de las TIC's, con medidas de gestión, planificación y administración, en donde se convierten en forma de gobierno. Entonces, la organización tomando las TIC's tiene la finalidad de mejorar la información que se pueden proporcionar a sí mismos y a los ciudadanos, así propiciando la mejora en la atención, participación y calidad de vida.

Al respecto, Delgado et al. (2021) definieron que es la nueva forma de gobernar haciendo uso de las TIC's, debido a que mejora los servicios administrativos convirtiéndolos más atractivos en el internet, facilitando las iniciativas de información, navegación en las plataformas y promueva el conocimiento para finalizar en una acción importante para la organización. A nivel estatal, González-Bustamante et al. (2020) señalaron que, es necesario tener en cuenta la potencia que tiene las TIC's cuya finalidad es el de mejorar la actividad gubernamental, y desde luego la relación entre ciudadanos y las instituciones públicas.

Además, Medina-Quintero et al. (2021) definieron que, mediante el uso de las TIC's, especialmente haciendo uso del internet por parte del gobierno, con el que se brinda servicios de información a los ciudadanos, empresas y otros, ayudan a un mejor control de los procesos de negocios y públicos debido a que automatiza procesos y vuelve al alcance de los gestores. De la misma forma, Gallo et al. (2021) expresaron que existe una voluntad política de avanzar en el uso de las TIC para así convertirse en un gobierno eficaz e impulse mecanismos de información, comunicación y participación ciudadana. Para el logro de estos propósitos, se ha trazado una planificación del gobierno electrónico, teniendo en cuenta las etapas tales como Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Yáñez (2019) refiere que un gobierno que usa las TIC's e internet es un gobierno bajo el modelo llamado e-gobierno. Entonces un gobierno con este modelo resulta más efectivo para resolver los problemas sociales ya que puede establecer principios y reglas que propicien realizar cambios institucionales de manera coordinada y comunicada, de tal manera que los gobiernos generen

consensos entre los actores críticos para proponer soluciones propicias y viables a los problemas sociales. En otras palabras, mejorar la calidad de las políticas y los servicios públicos a través de la coordinación gobierno y ciudadano para un desarrollo sostenible y viable. Ruiz et al. (2018) añaden que los temas de administración pública deben ser como una doctrina, de forma abierta y crear espacios de participación y colaboración ciudadana.

Entonces, el gobierno electrónico se podría entender como la aplicación de las TIC's en el sector público facilitando procesos de coordinación entre diferentes instancias y la sociedad con el fin de mejorar los servicios que se brinda a los ciudadanos de una manera eficiente, transparente e intersectorial. Es un apoyo al quehacer del gobierno y una fase de la modernización del Estado.

Dicho las conceptualizaciones de gobierno electrónico, se procede a presentar las siguientes dimensiones que propician su entendimiento operativo: presencia, interacción, transacción y transformación.

Kumari & Singh (2016) el gobierno electrónico debe tener presencia en las redes mediante la difusión de los diferentes sitios web para toda comunicación. Este hecho con la intención de generar conocimientos fundamentales y vitales de forma veloz y directa, además, generando una relación directa con los ciudadanos. De la misma manera, García & Plasencia (2020) en el inicio del desarrollo del gobierno electrónico se brinda información básica sobre cualquier aspecto del gobierno, áreas, objetivos, metas y noticias.

De tal modo, Silva y Llatas (2021) mencionaron que, el gobierno pone a disposición, todo lo normativo sea documentos, estructuras de organización, relación con el ciudadano, además de informar. En tal sentido, Calderón (2021) precisó que, el buen uso de las tecnologías de información, por parte del estado permite que los usuarios tomar una adecuada decisión sobre el Estado como lugar de votación, leyes laborales, cambios de reformas, otros.

Respecto de la interacción se precisa que es el proceso que permite la comunicación directa o indirecta de los ciudadanos con las organizaciones públicas tales como en las actividades de trámites, acceso y descarga de información, preguntas frecuentes en plataformas, atención en línea y otros (Naser y Concha, 2011). Además, Benavides (2021) manifestó que, la interacción básica debe iniciar con los clientes, utilizando los canales más adecuados como es la comunicación;



López (2021) señala que esta permite cambios en las gestiones gubernamentales y privadas a partir de estos datos brindados. En otras palabras, es un intercambio de información que se sostienen entre la organización y el ciudadano a través de los diversos canales como es la atención en línea y otros.

En cuanto a la transacción se manifiesta como el producto de los trámites digitales relacionados a los eventos del día a día, las cuales se pueden realizar en parte o en su totalidad en línea, transacciones seguras tales como los certificados de nacimiento y de defunción, el pago de infracciones e impuestos, y otros documentos públicos. Asimismo, cada vez más personas desean realizar la gestión de estos a través de sus portales (Naser y Concha, 2011). Además, Sarmiento et al. (2020) precisaron que los sitios Web brindan la oportunidad para que a través de ello se mejoren las interacciones con los clientes, por que brindan las herramientas que facilitan el ingreso a ellas, pudiendo realizar transacciones y los diferentes trámites a través de ello. En esa línea, López et al. (2019) manifestaron que estos trámites en internet permiten recaudar fondos para el sostenimiento del Estado. Por su parte, Zambrano et al. (2019) las transacciones deben ser bidireccional, pero deben garantizar la confianza de tener espacios donde interactúen los clientes con toda normalidad. Esto también se puede entender como un convenio entre dos partes donde uno brinda un servicio y el otro busca el servicio, en esta ocasión, a nivel de actividades en el sector público.

Al respecto, a la transformación esta se refiere al impacto que tiene frente al acceso inmediato a los servicios de forma integral, por lo que moldea el comportamiento y la cultura del ciudadano como por ejemplo los usuarios acceden a los formularios sin necesidad de rellenar los datos los más básicos ya que esta información estuvo registrada anteriormente. En esta fase es lo que más resalta tiene el salto cultural que representa la información requerida (Naser y Concha, 2011). Igualmente, Pinzón (2019) comentó que pueden cambiar las relaciones ciudadano-gobierno y las interacciones con las diferentes empresas, de forma directa o puede ser mediante online, haciendo uso de diversos canales mediante los cuales podemos lograr la comunicación rápidamente con cualquiera de las instituciones. Asimismo, Rivero et al. (2020) la define como un conjunto de adaptaciones constantes de la persona a partir de los recursos y procesos que se implementaron. En otras palabras, es un proceso donde consiste en reorganizar e

integrar las nuevas tecnologías a procesos y áreas establecidas bajo un enfoque no actual. Cabe recomendar que las instituciones públicas deberían modernizarse para así ofrecer a sus clientes los mejores servicios, siendo estos de calidad.

Por otro lado, con la segunda variable de estudio, las teorías que soporta lo que se concibe actualmente sobre proceso administrativo, según Abah (2017) menciona que comenzó con la Teoría Científica, quien su máximo representante Fayol propuso un concepto en un contexto de enfrentamiento obrero-jefe, así buscando soluciones muy racionalistas, también, organizando las áreas de manera funcional. Luego de otras teorías, se llegó a un enfoque de la teoría humanista, que tiene una manera diferente de analizar los procesos administrativos, desde esta perspectiva, el analizar se refiere a las relaciones humanas, en la que tiene en cuenta el análisis del clima laboral relacionado con los grupos de trabajadores, de esta manera la teoría de esta corriente tiene en cuenta la administración incorporando los argumentos de la clásica y de la humanista, pero desde luego teniendo en cuenta la tecnología para la toma de decisiones, siempre enfocado a la satisfacción de los trabajadores, ubicándose dentro de la comprensión generando un clima de tranquilidad (Agüero, 2007). Por último, surge la teoría conocida y más utilizada en la administración, la Teoría Neoclásica con su máximo exponente Drucker quien bajo un pensamiento científico y moderno considera al hombre como un ser administrativo en todos sus aspectos que tiene las habilidades de organización. En la teoría considera que una empresa tiene que ser organizada con un tipo funcional o especializado para responder a las nuevas demandas del mercado y bajo una perspectiva de trabajar por resultados para la consecución directa de los objetivos. Esta nueva perspectiva va en contra a las anteriores puesto que las anteriores tenían rezagos de una organización lineal, así como la estructura en el sistema militar o religioso donde uno es el jefe y otros son sublevados (Duque, 2019).

En general, la administración es la búsqueda de lograr una administración de forma eficiente (Marcó et al., 2016). También, se entiende a la gestión administrativa, como un proceso en la que toda empresa tiene que aprovechar de los recursos que tiene a su disposición, dándole un buen uso con el cual debe de lograr sus objetivos propuestos (Cano, 2017). Mc Donald et al. (2022) manifestó que la administración en nuestros días está fundamentada en la teoría de

enseñanza con diversas opiniones, partiendo desde un enfoque racionalista, y otro positivista, que la fusión de los dos enfoques nos trae en práctica una base epistemológica del pensamiento y el saber de la administración que se le suele llamar tradicional.

Respecto a la conceptualización del proceso administrativo, según Louffat (2016) comprendió que el proceso administrativo, es toda una serie de etapas tales como planificación, organización, control y evaluación. La finalidad es lograr los objetivos de la empresa usando adecuadamente los recursos que se les brinda. De la misma forma, Díaz (2021) añade que es una forma para solucionar un problema dentro de la administración y su función está basada en el uso de las herramientas adecuadas, entre ellas las técnicas del quehacer administrativo, los que generan indudablemente de la planeación, organización, dirección y control.

También, conceptuaron que, es una etapa de actividades que crean un proceso único y bien constituido como organización, ejecución, control e interrelación entre las funciones (Parra et al., 2021); en donde se hace uso el personal directivo, es decir, del recurso humano, logístico, materiales entre otros (Camacho et al., 2021). En tal sentido, se concibe como gestión administrativa a las coordinaciones de las diferentes actividades que se desarrollan de forma eficiente y eficaz con otras personas en relación con otras (Baporikar, 2015).

Referente a la gestión administrativa, Palm & Algehed (2017) conciben como la forma de ejecutar las tareas planificadas para lograr los objetivos propuestos, garantizando el adecuado crecimiento y desenvolvimiento de la institución. De la misma forma, mantener una gestión adecuada es un valor imprescindible para la organización ya que posibilita detectar las prácticas obsoletas, y en base a ello ejecutar proyectos que mejoren este impase. Ospanova et al. (2018) mencionan que usando los mecanismos adecuados en gestión y los recursos disponibles se pueden cumplir objetivos específicos de carácter organizacional.

En cuanto a la opinión de Melo (2017) refiere que la gestión en la administración tiene la cualidad de supervisar todas las operaciones organizacionales, asegurando que el flujo y comunicación que brinda la institución sean más eficaces, y los recursos se hagan uso de forma efectiva. Cavalcanti et al. (2018) explican características más precisas sobre gestión administrativo, detallando que permiten (a) Establecer procesos técnicos y normativos que van

orientado a la administración, (b) Proponer consultas amigables en el gobierno, así volverlos transparentes ante los ingresos y egresos de la entidad, (c) Realizar un diagnóstico institucional, (d) Motivar al personal de su entorno para cumplir con los objetivos propuestos, (e) Optimizar las tareas de gestión para conseguir un desempeño institucional más eficaz y (f) Optimizar la gestión de procesos y promover la ejecución eficiente del trabajo.

En resumidas palabras, el proceso administrativo a diversas etapas que permiten la consecución de los objetivos generales y la sostenibilidad de la organización a través del tiempo bajo un enfoque por resultados y humano. Es un quehacer dinámico dentro de toda organización.

Dicho ello, se prosigue en presentar las siguientes dimensiones que sostiene el concepto de proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

La planeación consiste en el establecimiento de los objetivos para lograr las actividades programadas y cumplir el fin último de la organización. A ello se debe complementar que los líderes o gerentes deben estar bien informados de la realidad de las empresas con la finalidad de encaminar sus actividades para obtener el logro propuesto y no confundir al equipo. Para este fin se deben realizar una planificación estratégica, de tal manera que tengan la participación los trabajadores bajo indicación de los directivos, de tal manera se establezcan planes a corto y largo plazo en coordinación. En esta misma línea, también se realicen las tácticas a fin de que se logren expandir a cada una de las áreas (Casco et al., 2017).

A ello tenemos que mencionar la presencia de los planes estratégicos, en la que se asignan resultados y tareas específicas de corto, mediano y largo plazo, lo que se destina cumplir mediante la planeación táctica (Louffat, 2016). Es preciso mencionar que se define como la recolección de hechos, suposiciones, además la visualización de las diferentes actividades para el futuro (Robbins y Coulter, 2018). Se añade que deben cumplirse en un determinado periodo orientado por su puesto en lo que se quiere cumplir, y a donde queremos llegar (Zavala y Llavona, 2017).

Como segunda dimensión, la organización se refiere a la forma como se planifica las actividades para dar cumplimiento a los objetivos, de tal forma vemos cómo se desarrolla la estructura organizacional, en la que se asigna el recurso humano, ya que es necesario coordinar el esfuerzo. Además, en la organización es

necesario tener en cuenta la cadena de mando, por lo que se tiene que diseñar las decisiones y respetando el marco legal de la organización (Louffat, 2016). En base a ello, los estudiosos manifestaron que la organización es como la clasificación de las diferentes funciones requeridas para la marcha de la institución destinada a lograr los objetivos (Cabrera et al., 2022).

La tercera dimensión, la cual es dirección está referida como un proceso activo ya que el encargado o integrante de la gestión debe dirigir al equipo hacia un objetivo en específico, motivar a cada uno de ellos para evitar una carga emocional y organizar al equipo de tal manera que las actividades laborales se realicen de manera eficiente y eficaz, se puede decir que la esencia de esta función administrativa radica en las interrelaciones que poseen los humanos para poder cumplir y se logren los objetivos. En ese sentido, el ser líder se convierte como vital la cual hace uso de la comunicación humana para el logro de los objetivos, y se sostiene de los siguientes elementos tales como la influencia, situación, comunicación y objetivos (Louffat, 2016). González-Rodríguez et al. (2020) manifestó que, la dirección de forma general es la encargada de conducir a la institución a lograr su objetivo, así se tiene que sacar el máximo provecho, es decir, la direccionalidad de la organización será más efectiva siempre que se trabaje adecuadamente planificado.

Como última dimensión es el control, la cual se pretende garantizar el rendimiento no se desoriente de los estándares. Se menciona que el control depende de tres pasos como (a) establecer estándares de desempeño, (b) comparar el desempeño real con los estándares y (c) tomar medidas correctivas cuando sea necesario. A ello es preciso mencionar como indicadores, presencia de los estándares de calidad, desempeño referente de los estándares y corrección de las anomalías de los planes. Además, la retroalimentación se ejecuta por medio de la información procedente de lo interno y externo (Louffat, 2016). En respaldo a la definición anterior se tiene a Koontz y Weihrich (2012) señalando que el control, se refiere a la supervisión, corrigiendo las labores que se han asignado a los trabajadores; y revisar que todos los resultados están en función a lo planeado, mostrando los problemas que se suscitan a fin de no cometer nuevamente (Robbins y Coulter, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue desarrollado bajo un tipo básico, la cual según Sánchez et al. (2018) se dedica a la búsqueda de nuevos datos y conocimientos sobre las variables a través de la aplicación de conocimientos e información previamente desarrolladas, con la intención de mejorar una realidad. En esta ocasión la realidad a mejorar e investigar los conocimientos es en la UGEL Chincheros de Apurímac.

Además, de diseño no experimental y transversal. Para Hernández et al. (2014) un diseño no experimental es porque el estudio no se realizan manipulaciones de las variables y transversal en cuanto su aplicación es en un periodo único. Semejante al presente estudio ya que no se interviene manipulando las variables del estudio, simplemente se recopila información de la muestra sobre gobierno electrónico y proceso administrativo en un estado natural de la UGEL en un momento único.

Asimismo, se eligió un nivel correlacional ya que a partir de una revisión de investigaciones y antecedentes sugiere e intenta hallar una asociación entre los constructos o variables de gobierno electrónico y proceso administrativo en dicha UGEL. Es decir, cómo el uso de herramientas tecnológicas a favor del gobierno presenta injerencia o no en la forma en cómo de administrativa dicha institución. El nivel correlacional permite explorar el grado de asociación que existe entre dos o más variables en un determinado momento, sin la necesidad de encontrar una causalidad entre ellas (Schober et al., 2018).

$$n = \begin{array}{c} \diagup \\ \text{V1} \\ | \\ r \\ | \\ \text{V2} \\ \diagdown \end{array}$$

Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gobierno electrónico
- V2 : Proceso administrativo
- r : Correlación

Según Creswell & Creswell (2018) presenta un enfoque cuantitativo cuando se exhibe la información a través de números y estadísticos que ayudan a entender la realidad estudiada. En otras palabras, se estudió los fenómenos a través de valoraciones numéricas las cuales tienen una puntuación escalar en un instrumento, en esta ocasión de tipo Likert, la cual la puntuación escalar ayudó a realizar fórmulas estadísticas para lograr el objetivo de la investigación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gobierno electrónico**

**Definición conceptual:** Según Naser y Concha (2011) manifestó que las TIC se hacen uso para gestionar acciones gubernamentales, se encuentran de forma independiente del tiempo, la distancia, la complejidad organizacional.

**Definición operacional:** La variable se encuentra simplificado en 4 dimensiones tales como presencia, interacción, transacción y transformación. Medidos a través de 12 indicadores, 24 ítems, que son los elementos que conforman el instrumento y bajo una escala de Likert.

#### **Variable 2: Proceso administrativo**

**Definición conceptual:** Entendida como un acto que sigue una planificación, y un proceso adecuado para lograr la evaluación de las necesidades de un segmento de población y organizar los recursos a fin de lograr la eficiencia en la obtención de procesos organizacionales (Louffat, 2016).

**Definición operacional:** Se considera 4 dimensiones tales como planeación, organización, dirección y control. Son medidos con 12 indicadores y 20 ítems que conforma el instrumento y con una escala de Likert

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Es el conjunto de participantes, sujetos, casos u otro que tengan características particularidades en un tiempo definido para un estudio (Hernández, et al., 2014).

En esta ocasión la población de la investigación está constituido por 106 colaboradores de la Unidad de Gestión Local de Chincheros, Apurímac.

En cuanto a la muestra, Ortega (2017) lo define como una parte de la misma población, la cual debe reflejar con exactitud a la población, es decir, debe poseer el criterio de representativo. En ese mismo sentido, se utilizó el método de muestreo probabilístico, la cual según Hernández et al. (2014) la conciben como un procedimiento de investigación donde se plantea una fórmula estadística de probabilidad para determinar la cantidad de sujetos, considerando el criterio que cada individuo posee la misma probabilidad de ser seleccionado en el estudio.

Por lo que, según lo establecido, se planteó la siguiente fórmula para obtener la cantidad de sujetos exactos para aplicar los instrumentos de investigación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde las variables son:

N = 106 (Población)

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 50% (Probabilidad a favor)

q = 50% (Probabilidad en contra)

E = 5% (Margen de error)

n = Muestra

Resolviendo:

$$n = \frac{1.96^2 * 106 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (106 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 82$$

Resolviendo la operación, se concluye que la muestra estuvo compuesta de 82 trabajadores de la institución educativa de Chincheros, Apurímac, 2022.



### **Criterios de inclusión**

- Trabajador perteneciente al área gestión pedagógica, área de gestión institucional, administrativa o el área de infraestructura.
- Poseer al menos un año de experiencia en la institución.
- Haber aceptado la participación voluntaria al estudio

### **Criterios de exclusión**

- Personal de limpieza, personal de la dirección y al órgano de asesoría jurídica.
- Trabajador que se encuentre de vacaciones

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

Para la recolección de datos de la muestra sobre las variables de estudio, se utilizó la encuesta en calidad de técnica, ya que se coincide con lo que propone Sánchez et al. (2018) que es un formato estructurado de manera estandarizada con el objetivo de recoger información y datos de aquella muestra, población o universo que se estudia con fines académicos.

Posteriormente a determinar la encuesta, en lo que respecto al instrumento se usó el cuestionario, la cual es más usada con fines investigativos de corte cuantitativo como la presente investigación. Se refiere que está construido por conjuntos de ítems donde se expresa preguntas originadas de lo que se entiende por las variables del estudio. Los cuestionarios se aplicaron de forma directa o física mediante la entrega de cuestionario impreso o virtualmente a través de nuevos programas (Creswell & Creswell, 2018). Para el estudio se utilizó dos cuestionarios de tipo Likert sobre ambas variables con una valoración de (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Ni nunca, ni siempre, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

De la misma manera, fue necesario realizar la validez de los instrumentos, para ello fue necesario investigar sobre las variables, teniendo en cuenta las diferentes teorías utilizadas en la actualidad, basándose en la operacionalización de las variables, entre ellos las dimensiones y los indicadores, que ayudaron a la elaboración de los instrumentos e ítems. Tratando que todo ítem corresponda a lo que se entiende por una dimensión y la dimensión repercuta en la variable de

estudio. A la opinión de López, et al. (2019) quienes consideraron cinco fuentes de evidencias para presentar validez de los instrumentos, las cuales entre ellas están contenido, la estructura interna, la relación entre las variables y los procesos de las respuestas.

Habiendo elaborado los instrumentos, se remitió a profesionales expertos en el tema tanto a nivel de metodología como del tema de gobierno electrónico y proceso administrativo, quienes después de examinar dieron sus opiniones escrito y oral. Asimismo, al revisar los instrumentos creados los expertos considerando tres criterios como: Relevancia, pertinencia y claridad. Criterios que permita su aplicación. Finalmente, los expertos confirmaron que los instrumentos creados para el presente estudio son aplicables.

Lista de expertos:

- a. John Peter, Aguirre Landa
- b. Gladys, Curi Huacre
- c. Stive Jhonatan, Flores Medina

De igual manera, se buscó tener una confiabilidad aceptable que de acuerdo con Sürücü & Maslakci (2020) quienes refieren que la confiabilidad es el grado de congruencia, es decir, que el instrumento mida dicha variable de que se soporta. En otras palabras, que el resultado arrojado por el instrumento de gobierno electrónico sea similar o igual en otro momento cercano.

Para ello, se elaboró una prueba piloto con 30 trabajadores de la institución que tenga las mismas características de la población determinada, la cual con los datos obtenidos se realizó el estadígrafo de fiabilidad en SPSS. Entonces, se procedió a interpretar el alfa de Cronbach. Para el cuestionario de gobierno electrónico se obtuvo un .868 de confiabilidad, por lo que se concluyó una confiabilidad alta. Para el cuestionario de proceso administrativo, se obtuvo un .902, la cual se concluyó una alta confiabilidad según los parámetros de confiabilidad de Sürücü & Maslakci (2020). Determinado que los instrumentos son altamente confiables, por lo que se dio certeza a su aplicación a la muestra previamente determinada.

### **3.5. Procedimientos**

En primer momento, se estudió la literatura científica sobre ambas variables con la finalidad de garantizar un marco teórico sólido que respalde el estudio, asimismo, una validez y fiabilidad de los instrumentos que se construyeron, la cual se procedió a elaborar los contenidos de los ítems basado en teorías y definiciones actualizados. Posteriormente a ello, se buscó la validación de expertos sobre la temática y metodología con la finalidad de recibir una confirmación de ser aplicable los instrumentos. Además, se buscó encontrar la segunda propiedad psicométrica llamada fiabilidad, por lo que se aplicó a una prueba piloto de 30 trabajadores. Obteniendo aquellos resultados a través de Alfa de Cronbach de 0.868 y 0.902 en los instrumentos de Gobierno electrónico y Proceso administrativo respectivamente, las cuales se interpretaron como altos y permitió continuar.

Como siguiente instancia, se procedió a enviar una solicitud de permiso mediante cartas de presentación emitido por la Universidad a la institución donde se abordó la investigación con el objetivo de tener el permiso del uso de nombre y aplicar a los instrumentos a dichos trabajadores. Como resultado a la solicitud, el directivo respondió, dando un documento de aceptación permitiendo continuar con la fase de ejecución.

Luego se coordinó con el personal encargado para aplicar los instrumentos. Al final de la aplicación, se constató que todos los ítems hayan sido respondidos de manera correcta. Consiguientemente al recoger los cuestionarios respondidos en su totalidad, se procedió a realizar el proceso de creación de base de datos, la cual se usó Excel para codificar los datos y llevar al software de SPSS 26 para así realizar el procesamiento estadístico y lograr el objetivo. Se realizó análisis descriptivos como frecuencias, porcentajes y gráficos de pastel y barras. En cuanto al análisis de inferencial se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, posteriormente identificando que la distribución fue no normal, entonces se realizó la correlación de Rho de Spearman para responder las hipótesis de estudio y presentados en tablas los que fueron interpretados cada resultado. Se finalizó

discutiendo a nivel de resultados con los antecedentes y a nivel teórico. Asimismo, se generó las conclusiones y recomendaciones pertinentes a cada hallazgo.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Antes de proceder con el procesamiento del análisis estadístico, se verificó que todos los ítems de todos los cuestionarios hayan sido llenados correctamente con el fin de evitar invalidar un cuestionario y lograr la cantidad de la muestra requerida.

Por consiguiente, se usó el Excel del paquete de Office para codificar las respuestas de la muestra en los cuestionarios, dándole un valor entre 1 al 5 a las respuestas de los participantes según corresponda.

Luego de ello, se recurrió al uso del programa SPSS 26 para procesar aquellos datos, para lo cual en primera instancia se utilizó la estadística descriptiva tales como frecuencias y porcentajes que se pueden observar en tablas y figuras con el fin de evidenciar en cómo se encuentra la variable de gobierno electrónico y proceso administrativo.

En cuanto al procesamiento estadístico inferencial, para responder las hipótesis del estudio fue con el estadígrafo llamado Rho de Spearman, de acuerdo a que se obtuvo anteriormente una distribución no paramétrica mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, prueba utilizada porque la muestra era mayor a 50 participantes y las variables eran propiamente numéricas. Se utilizó la correlación no paramétrica de Rho de Spearman también para sus dimensiones y así comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se realizó siguiendo los parámetros de integridad ética y confidencialidad que son requeridos para ser admitido por la comunidad científica sea nacional o internacional y por la universidad, buscando el logro máximo de beneficios al usarse los resultados para una mejora en la localidad y reducir al mínimo posible el error o daño en cuanto a que cada procedimiento de encuestado está estrictamente supervisado para perjudicar a los participantes. Por otro lado, la construcción del

planteamiento, recogida de datos y resultados fueron transparente y sin influencia alguna de interés con connotación personal, económico o político, evidenciando así el seguimiento del único objetivo del estudio.

Se aplicaron las normas éticas de beneficencia ya que los resultados fueron usados para el único objetivo del estudio de encontrar una asociación de variables, evitando todo daño o perjuicio directo o indirecto como producto del estudio; y respetando la autonomía en cuanto a que cada participante del estudio participó por su propia voluntad para apoyar con fines académicos y decisión expresada al aceptar el consentimiento informado de la investigación.

Por último, la elaboración del presente documento se siguió estrictamente de la Guía de Elaboración del Tl y Tesis para la Obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la presente universidad con la meta de lograr una tesis de maestría válido. Además, se usó correctamente el software de antiplagio llamado Turnitin con el fin de demostrar la originalidad y autenticidad de la investigación realizada. También, la redacción de todo el documento, así como el citado de autores y referencias usadas están bajo los criterios de las normas APA 7ma edición.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

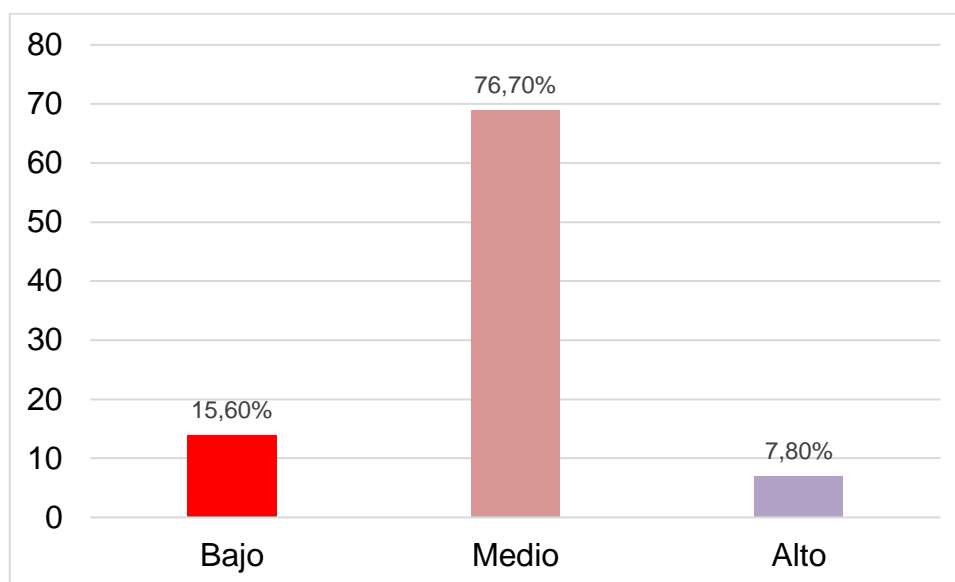
**Tabla 1**

*Niveles del gobierno electrónico*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	14	15,6%
Medio	69	76,7%
Alto	7	7,8%
Total	90	100%

**Figura 1**

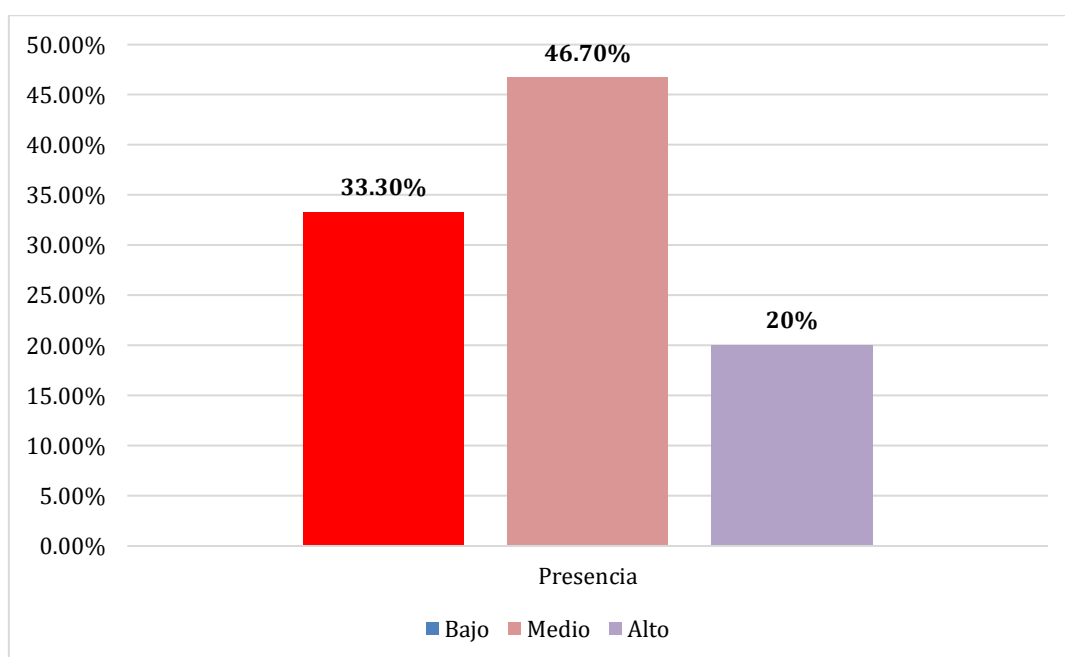
*Niveles del gobierno electrónico*



En la tabla 1 y figura 1, se observan los niveles de gobierno electrónico. Se aprecia que esta variable se encuentra en el nivel medio y representa al 76.70% de los trabajadores que lo percibe así. En menor medida se observa el nivel bajo con un 15.60% de los trabajadores que perciben así. En otras palabras, los encuestados consideran un nivel medio en la planificación y aplicación de la ugel usando TIC's en beneficio de los usuarios.

**Tabla 2***Niveles de la dimensión presencia*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	30	33,3%
Medio	42	46,7%
Alto	18	20%
Total	90	100%

**Figura 2***Niveles de la dimensión presencia*

En la tabla 2 y figura 2, se observaron los niveles de la dimensión presencia de gobierno electrónico. Se apreció que el 46.70% de los trabajadores perciben estar en un nivel medio en presencia de gobierno electrónico. El 33.30% en un nivel bajo y, al final, un 20% en un nivel alto en presencia.

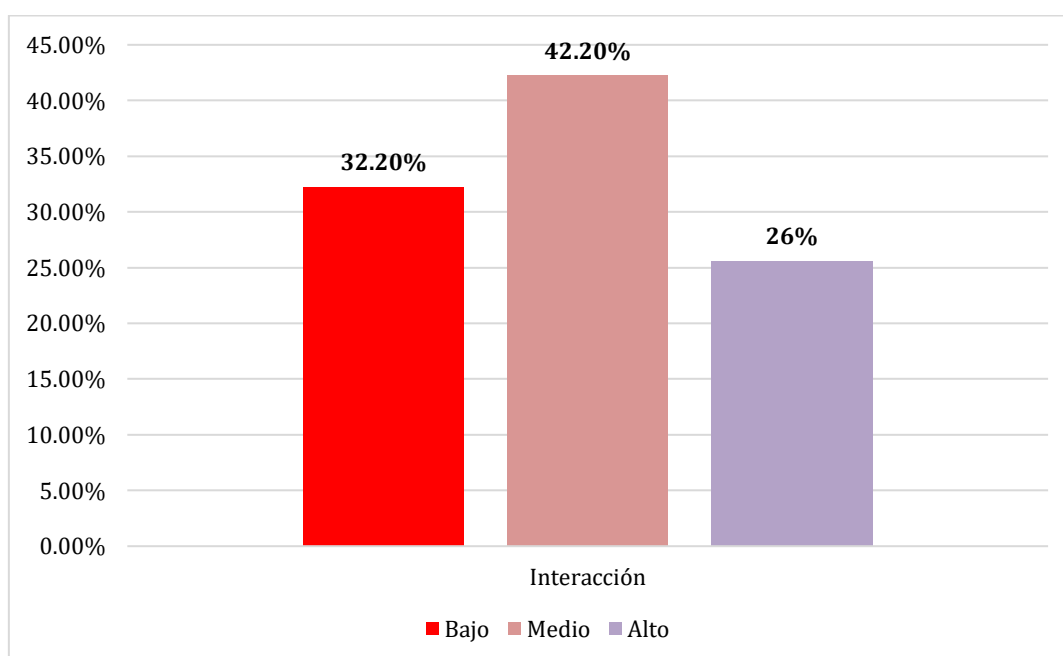
**Tabla 3**

*Niveles de la dimensión interacción*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	29	32,2%
Medio	38	42,2%
Alto	23	25,6%
Total	90	100%

**Figura 3**

*Niveles de la dimensión interacción*



En la tabla 3 y figura 3, se exploraron los niveles de la dimensión interacción de gobierno electrónico. Se apreció que el 42.20% de los trabajadores se ubican en un nivel medio en cuanto a interacción de un gobierno electrónico. El 32.20% en un nivel bajo y, por último, un 26% en un nivel alto en interacción.



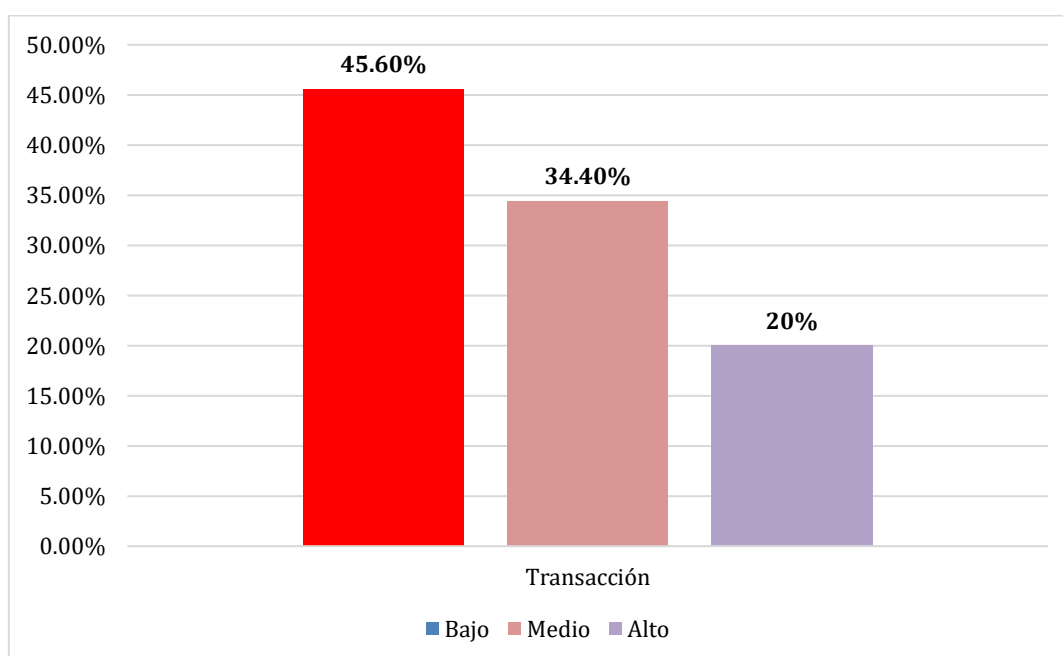
**Tabla 4**

*Niveles de la dimensión transacción*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	41	45,6%
Medio	31	34,4%
Alto	18	20%
Total	90	100%

**Figura 4**

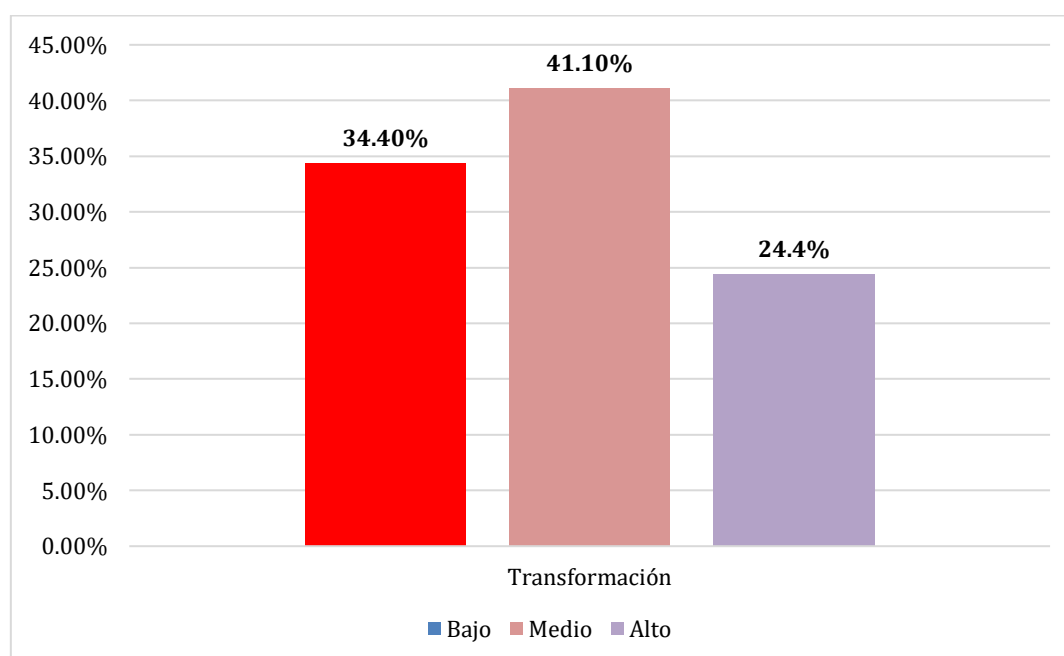
*Niveles de la dimensión transacción*



En la tabla 4 y figura 4, se encontraron los niveles de la dimensión transacción de gobierno electrónico. Se observó que el 45.60% de los trabajadores se ubican en un nivel bajo en cuanto a transacción de un gobierno electrónico. El 34.40% en un nivel medio y, por último, un 20% en un nivel alto en transacción.

**Tabla 5***Niveles de la dimensión transformación*

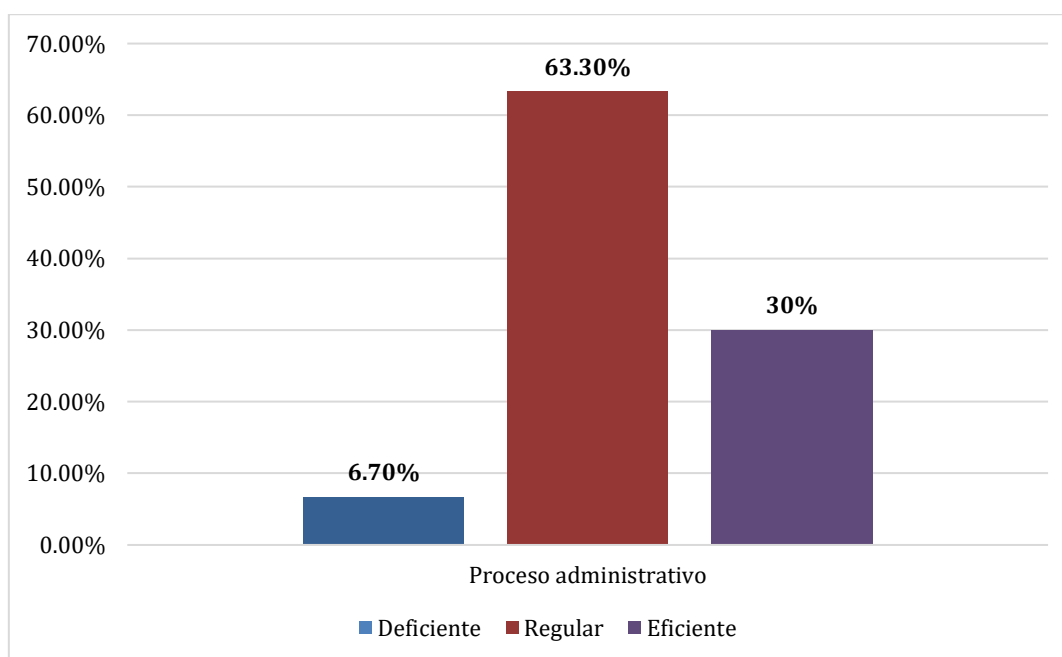
Niveles	Frecuencia	%
Bajo	31	34,4%
Medio	37	41,1%
Alto	22	24,4%
Total	90	100%

**Figura 5***Niveles de la dimensión transformación*

En la tabla 5 y figura 5, con respecto a los niveles de la dimensión transacción de gobierno electrónico, se observó que un 41.10% de los trabajadores se ubican en un nivel medio, el 34.40% en un nivel bajo y, por último, un 24.4% en un nivel alto en transformación.

**Tabla 6***Niveles del proceso administrativo*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	6	6,7%
Regular	57	63,3%
Eficiente	27	30%
Total	90	100%

**Figura 6***Niveles del proceso administrativo*

En la tabla 6 y figura 6, se encuentran los niveles de gobierno electrónico. Se apreció que esta variable se encuentra en el nivel regular y representa al 63,3% según lo perciben los trabajadores. Seguidamente de un 30% de los trabajadores que perciben como eficiente. La minoría, siendo un 6.70% considera encontrarse en un nivel deficiente en proceso administrativo. Dicho de otro modo, se evidencia un nivel regular en la capacidad de coordinación integral de manera eficiente y eficaz del equipo gestor de la ugel según los encuestados.

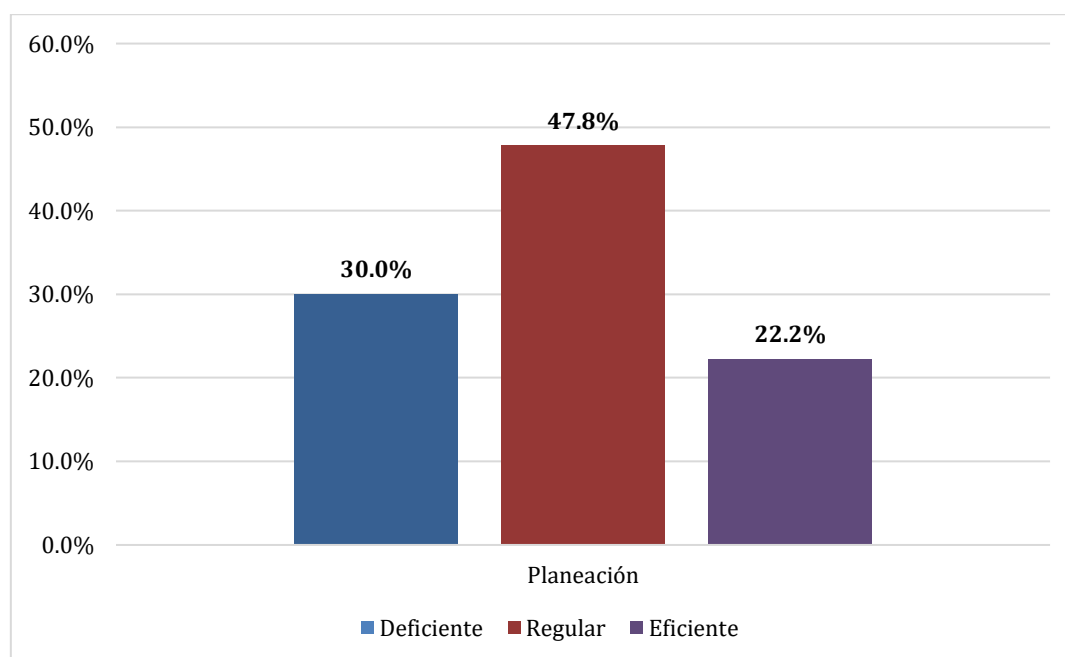
**Tabla 7**

*Niveles de planeación*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	27	30%
Regular	43	47,8%
Eficiente	20	22,2%
Total	90	100%

**Figura 7**

*Niveles de planeación*



En la tabla 7 y figura 7, se encontraron los niveles de planeación. Se apreció que el 47.8% de los trabajadores se encuentran en un nivel regular. Seguidamente de un 30% de los trabajadores que perciben como deficiente. La minoría, siendo un 22.2% considera encontrarse en un nivel eficiente en la dimensión planeación.

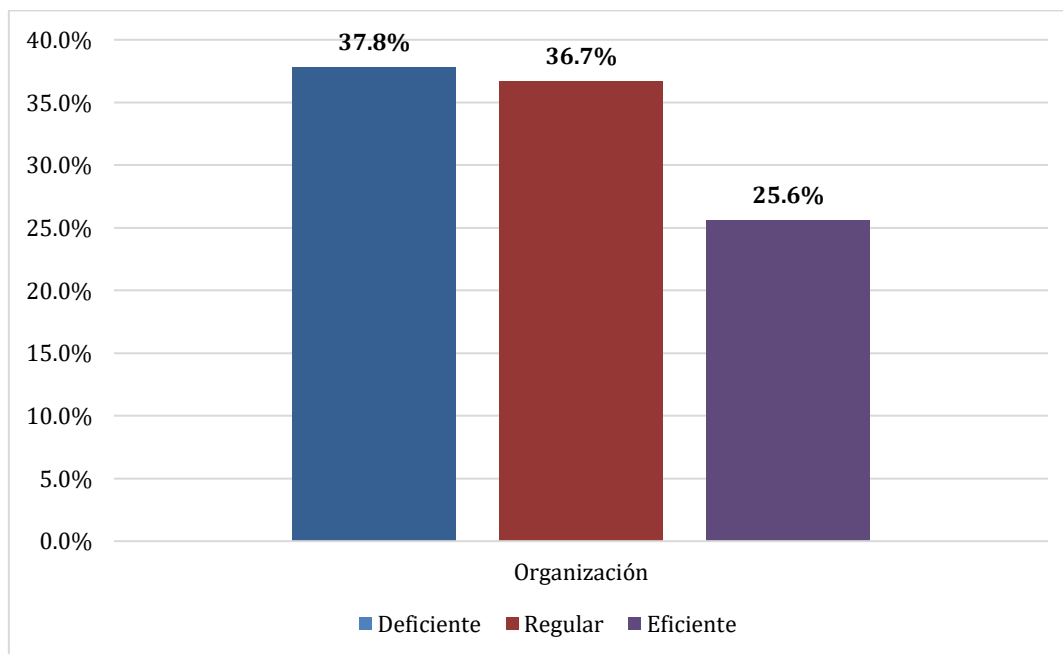
**Tabla 8**

*Niveles de organización*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	34	37,8%
Regular	33	36,7%
Eficiente	23	25,6%
Total	90	100%

**Figura 8**

*Niveles de organización*



En la tabla 8 y figura 8, se encuentran los niveles de organización. Se apreció que el 37.8% de los trabajadores se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Levemente menor, un 36.7% de los trabajadores que perciben como regular. En menor medida, un 25.6% considera encontrarse en un nivel eficiente en la dimensión organización.

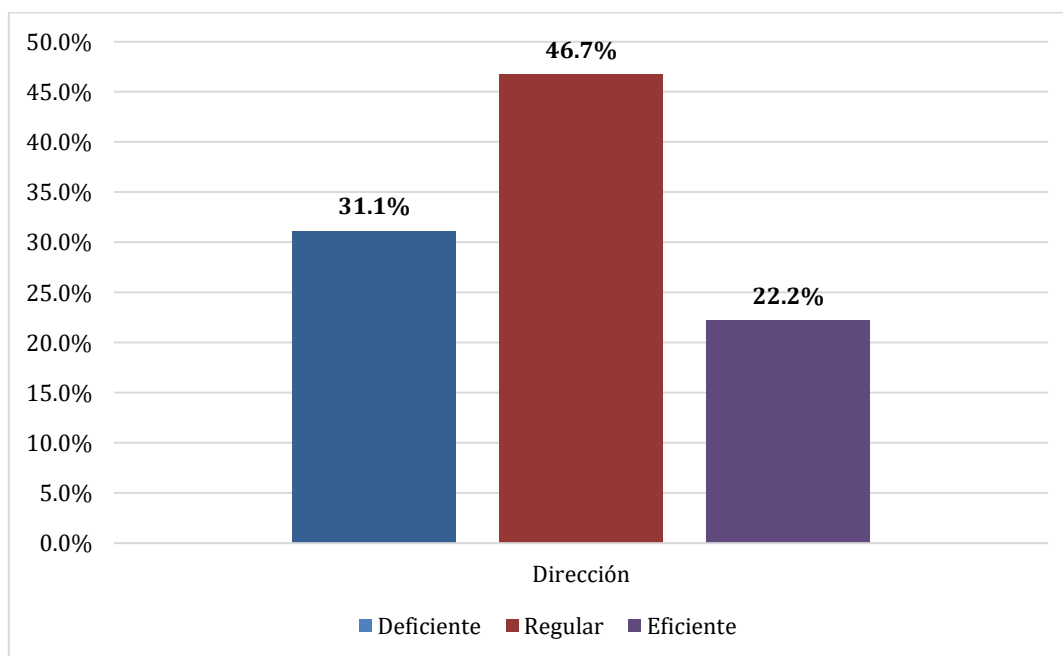
**Tabla 9**

*Niveles de dirección*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	28	31,1%
Regular	42	46,7%
Eficiente	20	22,2%
Total	90	100%

**Figura 9**

*Niveles de dirección*



En la tabla 8 y figura 8, se encuentran los niveles de organización. Se apreció que el 37.8% de los trabajadores se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Levemente menor, un 36.7% de los trabajadores que perciben como regular. En menor medida, un 25.6% considera encontrarse en un nivel eficiente en la dimensión organización.

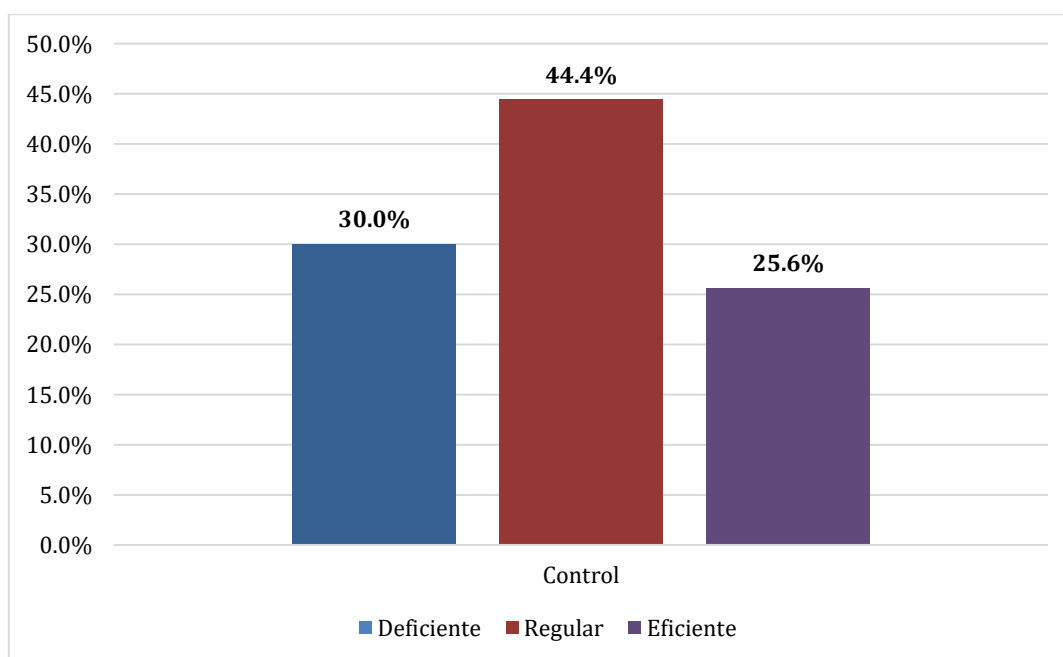
**Tabla 10**

*Niveles de control*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	27	30%
Regular	40	44,4%
Eficiente	23	25,6%
Total	90	100%

**Figura 10**

*Niveles de control*



En la tabla 9 y figura 9, se encuentran los niveles de control. Se halló que el 40.4% de los trabajadores se encuentran en un nivel regular en esta dimensión. Posteriormente, un 30% de los trabajadores que perciben como deficiente. En menor medida, un 25.6% considera encontrarse en un nivel eficiente.

## Estadística Inferencial

### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**Tabla 11**

*Índices de correlación entre gobierno electrónico y proceso administrativo*

			1	2
Rho de Spearman	1. Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	---	<b>.617**</b>
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	---	90
	2. Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	.617**	---
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	---

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

En la tabla 11, se encontró una significancia (bilateral) de 0.000 y coeficiente de correlación de 0.617, por lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se demostró que existe una correlación positiva moderada y significativa entre gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac. Esto determina que, la implementación de las TIC's en la modernización de la institución presenta injerencia moderada en la forma en cómo se administra en la UGEL.



### **Hipótesis específica 1**

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno electrónico y planeación en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y planeación en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**Tabla 12**

*Índices de correlación entre la dimensión planeación y la variable gobierno electrónico.*

			1	2
Rho de Spearman	1. Dimensión Planeación	Coeficiente de correlación	---	.782**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	---	90
	2. Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.782**	---
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	---

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

En la tabla 12, se observó una significancia (bilateral) de 0.000 y coeficiente de correlación de 0.782, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se llegó a la demostración de que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión planeación y la variable gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac.

### **Hipótesis específica 2**

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno electrónico y organización en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y organización en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**Tabla 13**

*Índices de correlación entre la dimensión organización y la variable gobierno electrónico.*

			1	2
Rho de Spearman	1. Dimensión Organización	Coeficiente de correlación	---	,433
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	---	30
	2. Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,433	---
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	---

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

En la tabla 13 a través del estadígrafo de Rho de Spearman se encontró un  $p=0.000$  y  $r=0.433$ , por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa. Se demostró la existencia una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión organización y la variable gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac.

### **Hipótesis específica 3**

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno electrónico y dirección en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y dirección en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**Tabla 14**

*Índices de correlación entre la dimensión dirección y la variable gobierno electrónico.*

			1	2
Rho de Spearman	1. Dimensión Dirección	Coeficiente de correlación	---	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	---	90
	2. Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,579**	---
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	---

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

En la tabla 14, se encontró una significancia (bilateral) de 0.000 y coeficiente de correlación de 0.579, por lo que se llega a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Se demostró que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión dirección y gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac.

#### **Hipótesis específica 4**

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno electrónico y control en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre gobierno electrónico y control en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.

**Tabla 15**

*Índices de correlación entre la dimensión control y la variable gobierno electrónico.*

			1	2
Rho de Spearman	1. Dimensión Control	Coeficiente de correlación	---	,543**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	---	90
<hr/>				
	2. Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,543**	---
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	---

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

En la tabla 15, se observó una significancia (bilateral) de 0.000 y coeficiente de correlación de 0.543, lo cual lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Se demostró que hay presencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión control y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se utilizaron diferentes fuentes teóricas acerca de gobierno electrónico y su relación con proceso administrativo, se encuestó a 90 trabajadores de la UGEL Chincheros-Apurímac, 2022. Por lo mismo, es crucial presentar el significado de cada una de ellas, para posteriormente exponer los hallazgos y contrastarlos con los antecedentes y literatura de la materia.

La primera variable fue el gobierno electrónico, el cual es definido por Delgado et al. (2021) como la nueva forma de gobernar haciendo uso de las TIC's, debido a que mejora los servicios administrativos convirtiéndolos más atractivos en el internet, facilitando las iniciativas de información, navegación en las plataformas y promueva el conocimiento para finalizar en una acción importante para la organización. Del mismo modo, la segunda variable fue el proceso administrativo, definido según Louffat (2016) como todo un conjunto de etapas tales como planificación, organización, dirección y control. La finalidad es lograr los objetivos de la institución usando los recursos de manera sostenible e inteligente.

De los resultados más relevantes en la estadística descriptiva de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local de Chincheros-Apurímac se puede resaltar que la variable Gobierno electrónico es reconocida por un 76,7% como nivel medio, un 15,6% como nivel bajo y un 7,8% como nivel alto; la variable proceso administrativo es reconocida por un 63,3% como regular, un 30% la reconoce como eficiente y un 6,7% la percibe como deficiente. Lo encontrado refiere que el proceso administrativo se encuentra establecido en un nivel regular y permite que los objetivos de la UGEL de Chincheros se desarrollen de la manera más eficiente posible dentro del nivel regular. Asimismo, las estrategias de modernización con las Tecnologías de Información y Comunicación por el gobierno electrónico están regularmente establecidas en los procesos de la UGEL de Chincheros.

Buitron (2021) en un estudio bajo parámetros similares halló en los resultados descriptivos de la variable Gobierno electrónico un porcentaje de 72.4 en el nivel regular, muy cercano al 76.7% del presente estudio. El nivel regular se puede

explicar con lo que mencionan Castillo (2016) y Tapasco & Giraldo (2020) como resistencia a las TIC's, lo cual estaría generando conflictos en la implementación del Gobierno electrónico y afectando la respuesta a los usuarios, al mismo tiempo que no permite alcanzar aún niveles altos.

Contreras (2018) encontró que un 20% de los participantes de su estudio consideran que nunca se aplica el gobierno electrónico, un 33% perciben que se aplica algunas veces, un 26% que se aplica casi siempre y finalmente un 21% que se aplica siempre; aunque se presenta una tendencia de que sí se aplica el gobierno virtual, la opinión dividida puede significar que no todos los trabajadores han logrado adquirir el conocimiento de cómo acceder al gobierno digital o no disponen de las herramientas para ello. En otras palabras, la falla o falta de la difusión y sensibilización en el uso de los servicios de gobierno digital ocasiona la posibilidad de inutilización de dichos servicios.

Por otro lado, Ancco (2021) en su investigación halló que el gobierno electrónico es percibido por un 9% como deficiente, un 36% como regular y un 42% como eficiente; si bien es cierto que el gobierno electrónico ya está impactando y se va posicionando más con el paso del tiempo y la experiencia en las instituciones es un proceso que conlleva compromiso, lo que hace necesario un comité de gobierno electrónico o un grupo de personas que se encarguen de hacer evaluaciones y las mejoras correspondientes para otorgar cada vez una mejor atención a los usuarios a través de ese medio.

Por lo que se refiere al objetivo general, se propuso determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros Apurímac, 2022. En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.617 y una Sig. bilateral de  $0,00 < 0,05$ , por lo cual se acepta que existe una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables.

Este resultado concuerda con Ancco (2021), que con una cantidad similar de participantes encontró un nivel de significancia de  $0,010 < 0,05$  y un coeficiente de

correlación (Rho de Spearman) de 0.328, con lo que concluyen que existe una correlación positiva baja entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL de Abancay, 2020. Se sustenta además en la teoría ya que se entiende al Gobierno electrónico como eje crucial que atraviesa toda la gestión pública e influye directamente en cada acción de la gestión pública.

Yataco (2018) halló resultados similares con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación 0.996 entre gobierno electrónico y gestión administrativa con 53 participantes en una UGEL de Chincha.

Así mismo, Buitron (2021) bajo la misma metodología halló un coeficiente de correlación 0.693 y significancia de  $0.000 < 0.05$  con lo que aceptaron la hipótesis alterna y concluyeron que existe una relación positiva moderada entre gobierno digital y gestión administrativa en dicha organización durante la pandemia. A pesar de presentar poblaciones similares y utilizar los mismos métodos o semejantes si bien los estudios permiten apreciar que existe una relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa, hace falta un estudio más riguroso para encontrar los factores que fortalecen o debilitan aquella relación, aunque podría deberse también a variables propias de cada institución específica.

Siguiendo la misma línea se entiende el proceso administrativo como un proceso en el que toda empresa tiene que aprovechar de los recursos que tiene a su disposición, dándole un buen uso con el cual debe de lograr sus objetivos propuestos (Cano, 2017), por lo que en el modelo llamado e-gobierno o gobierno electrónico que resulta efectivo para resolver problemas en el sentido que puede establecer reglas, principios y valores que propicien realizar cambios institucionales de manera coordinada y comunicada, de modo que las administraciones públicas puedan proponer respuestas conjuntas a los problemas se verán ciertamente relacionados como se puede apreciar en los resultados en el presente estudio.

Farro (2021) concluye que el proceso de integración de las TIC's se debe realizar de manera gradual y con adecuado programa de capacitación a los trabajadores para lograr un mayor provecho de los beneficios tecnológicos a favor de la

ciudadanía y sus necesidades. En el caso de la UGEL de Chincheros la implementación de los procedimientos de gobierno electrónico viene implementándose desde el 2019 principalmente por las restricciones que provocó el COVID-19, lo que puede estar afectando la adaptación del personal y al mismo tiempo mermando la correlación con el proceso administrativo.

Seguidamente, se procedió a realizar el contraste de la hipótesis específica uno, la cual es determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y la planificación en la Unidad de Gestión Local de Chincheros- Apurímac en el 2022. Como resultado se encontró un coeficiente de correlación de 0.782 y una Sig. bilateral de  $0,00 < 0.05$ , con lo cual, se acepta que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. De la misma manera Buitron (2021) evidenció un coeficiente de correlación de 0.675 y una Sig. Bilateral de 0.00, la cual se entiende que es menor a 0.05, con lo cual la hipótesis alternativa fue verdadera y se pudo demostrar una relación significativa entre gobierno digital y la dimensión planeación de gestión administrativa en la aquella organización.

Bajo una metodología similar Contreras (2018) encontró una Sig. Bilateral de 0.00 que viene a ser menor al valor Sig de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.451 concluyendo la existencia de una relación significativa positiva entre Gobierno electrónico y la planificación en los participantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

De acuerdo con Naser y Concha (2011), quienes refieren que el gobierno electrónico provee beneficios directos a la comunidad en general, las cuales vienen a ser, por ejemplo: suprimir la limitación de lejanía-cercanía y el tiempo, también posibilitar la comunicación rápida, como permitir acceso a la información sin distinción y elevar el intercambio colaborativo entre distintas unidades, factores que a final de cuentas optimizan la planeación al facilitar el establecimiento de objetivos.

Posteriormente, se realizó el contraste de la hipótesis específica dos del estudio, la cual es determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y la organización en la unidad de Gestión local de Chincheros, Apurímac en el 2022.



Obteniendo como resultados un coeficiente de correlación de 0.433 y una Sig. bilateral de  $0,00 < 0.05$ , con lo cual, se acepta que existe una relación positiva significativa.

Lo cual guarda relación con Serpa (2020) que plantea determinar la relación existente entre la dimensión organización de lo proceso administrativos y Gobierno electrónico, hallando una Sig=  $0.000 < 0.05$ , el estadígrafo Chi cuadrado de 39,768 y  $gl=2$ , demostrando así que Organización y Gobierno electrónico presentan una relación significativa en el centro de Salud El Progreso-Carabayllo, 2019.

De la misma forma Buitron (2021) evidenció una correlación 0.317 y una Sig. Bilateral de 0.00, la cual es menor a 0.05, por lo que la hipótesis alternativa fue verdadera y se demostró una relación significativa entre gobierno digital y la dimensión organización de gestión administrativa en la UGEL.

El resultado encontrado al contrastar la hipótesis específica dos se ve respaldados por González-Rodríguez et al. (2016) que mencionan que diferentes gobiernos han impulsado iniciativas de gobierno electrónico con el objetivo específico de brindar cada vez mejor un servicio de calidad a los ciudadanos, permitiendo además una coordinación más eficiente, entendido este como punto clave de la organización.

Es de crucial importancia que las autoridades brinden un mayor interés e intervención en la organización de la unidad de Gestión local de Chincheros, ya que la baja correlación encontrada entre la organización y gobierno electrónico puede ser signo de que no se está adecuando de forma óptima a los procedimientos del Gobierno electrónico y lo cual según Cabrera et al. (2022) se refieren a la actividad que posibilita la clasificación de la diferentes funciones requeridas para la ejecución de la institución hacia el logro los objetivos propuestos.

Luego, se procedió a realizar la contrastación de la hipótesis específica número 3 del estudio, la cual es determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la dirección en la Unidad de Gestión Local de Chincheros-Apurímac en el 2022. Al realizar la contrastación mediante la estadística inferencial se obtuvo un

coeficiente de correlación de 0.543 y una significancia de  $0,00 < 0.05$ , con lo cual, se acepta que existe una relación positiva significativa en la mencionada organización.

En la misma línea, Buitron (2021) obtuvo resultados similares con una correlación 0.402 y Sig. bilateral de  $0,00 < 0.05$ , por lo que se aceptó como verdadera la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva moderada entre gobierno electrónico y dirección de la gestión administrativa. Reforzando los hallazgos del presente estudio, Contreras (2018) encontró una Sig. Bilateral de 0.00 que viene a ser menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.451 concluyendo la existencia de una relación significativa positiva entre gobierno electrónico y la dirección en los participantes en dicha institución.

Armas y Armas (2011) mencionan que las potencialidades y el grado de alfabetización tecnológica que los trabajadores de los distintos niveles de la administración pública influirán en que desarrollen una alta motivación y así lograr aprovechar todas las ventajas que ofrece el gobierno electrónico, lo cual permite inferir que de realizarse jornadas o cursos de capacitación el nivel de correlación entre el gobierno electrónico y la dirección podría ser más fuerte.

Por último, se siguió adelante con el contraste de hipótesis específica cuatro, que fue determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y el control del Proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros-Apurímac en el 2022, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.579 y una Sig. bilateral de  $0,00 < 0.05$ , con lo cual, se acepta que existe una relación positiva significativa.

Teniendo semejanza con lo hallado por Serpa (2020) cuando contrastando una de sus hipótesis específicas encontró una Sig=  $0.000 < 0.05$ , el estadígrafo Chi cuadrado de 37,965 y  $gl=2$ , demostrando que el control y el gobierno electrónico presentan una relación significativa en el centro de Salud El Progreso-Carabayllo, 2019.

Guardando relación con lo anterior, Buitron (2021) obtuvo resultados similares con un coeficiente 0.581 y significancia  $0,00 < 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó como verdadera la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva moderada entre gobierno electrónico y control de gestión administrativa. Es decir, que la implementación de las nuevas tecnologías en la organización ayuda a evaluar constantemente los procesos administrativos para la consecución de los objetivos organizacionales.

Entendiendo que el control es comprendido en el presente estudio como una evaluación de desempeño y la toma de medidas correctivas, por lo mismo un sistema de Gobierno que utilice las TIC's como el que se menciona en el presente estudio favorecerá a la continua optimización del Proceso administrativo al ser un factor que favorece la toma de decisiones.

Los resultados mencionados se pueden sustentar también además por Medina et al. (2021) quienes mencionan que, mediante el uso de las TIC's, específicamente haciendo uso del internet por parte del gobierno ayudaría a un mejor control de los procesos públicos al automatizar procesos y ponerlos al alcance de los gestores.

A nivel metodológico se realizó el correspondiente estudio de la confiabilidad de ambos instrumentos y análisis de validez mediante juicio de expertos, la población encuestada participó del estudio de forma voluntaria. Es importante en cuanto permitió conocer los niveles de funcionamiento del Gobierno electrónico y Proceso administrativo y su influencia recíproca. En ese sentido poder mejorar en el mediano y largo plazo la gestión administrativa y la eficacia en lo que respecta a la atención y respuesta a los usuarios (Muro, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general de la investigación, se observó los resultados descriptivos donde evidenciaron que la variable gobierno electrónico es percibida por un 76,7% en un nivel medio, un 15,6% un nivel bajo y 7,8% un nivel alto; mientras que la variable proceso administrativo es percibida por un 63,3% como regular, un 30% como eficiente y un 6,7% como deficiente. De los resultados del análisis inferencial utilizando el estadígrafo Rho de Spearman se obtuvo 0.617 y un Sig. de 0.000 con confianza del 99%, por lo que se concluye así la existencia de una relación significativa positiva y moderada entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se observó los resultados descriptivos donde evidenciaron que la dimensión planeación fue percibida por un 47,8% como regular, por un 30% como deficiente y por un 22,2% como eficiente. Con respecto a la estadística inferencial en la contrastación de hipótesis se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,782 y un Sig. (bilateral) de 0,000 con confianza del 99%, concluye así la existencia de una correlación positiva significativa y fuerte entre la dimensión planeación y Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. El gobierno electrónico influye directamente en la planeación debido a que optimiza el establecimiento de metas al facilitar la comunicación y permitir acceso igualitario a la información.
3. En cuanto al objetivo específico 2 del estudio, se observó los resultados descriptivos donde evidenciaron que la dimensión organización fue percibida por un 37,8% como deficiente, por un 36,7% como regular y por un 25,6% como eficiente. Con respecto a la estadística inferencial en la contrastación de hipótesis se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,433 y un Sig. (bilateral) de 0,000 con una confianza de

99%, así concluyendo la existencia de una correlación positiva significativa y moderada entre la dimensión organización y Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. El gobierno electrónico repercute en la organización en cuanto facilita una coordinación más eficiente incluso entre un mayor número de trabajadores.

4. En cuanto al objetivo específico 3 del estudio, se observó los resultados descriptivos donde evidenciaron la dimensión dirección fue percibida por un 46,7% como regular, por un 31,1% como deficiente y por un 22,2% como eficiente. Con respecto a la estadística inferencial en la contrastación de hipótesis se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,579 y un Sig. (bilateral) de 0,000 con una confianza de 99%, así concluyendo la existencia de una correlación positiva significativa y moderada entre la dimensión dirección y Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. El gobierno electrónico mostrará una influencia según el grado de adecuación del personal a los nuevos procesos y siempre y cuando se realicen capacitaciones que promuevan un mejor desempeño en sus actividades.
5. En cuanto al objetivo específico 4 del estudio, se observó los resultados descriptivos donde evidenciaron la dimensión control fue percibida por un 44,4% como regular, por un 30% como deficiente y por un 25,6% como eficiente. Con respecto a la estadística inferencial en la contrastación de hipótesis se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,543 y un Sig. (bilateral) de 0,000 con una confianza de 99%, así concluyendo la existencia de una correlación positiva significativa y moderada entre la dimensión control y Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022. El gobierno electrónico optimiza el control al ser un aliado para la toma de decisiones y evaluaciones sistematizadas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al personal de mesa de partes de la UGEL de Chincheros, Apurímac mejorar los procesos de recepción de solicitudes de Gobierno electrónico, para disminuir los inconvenientes por ausencia/demora de respuesta a los usuarios.
2. Se recomienda al director de la UGEL Chincheros promueva un proceso de sensibilización digital a todos los usuarios de Chincheros con el objetivo de dar a conocer la importancia del uso de mecanismos y herramientas digitales para el desarrollo de un óptimo gobierno electrónico en la comunidad.
3. Se recomienda a las diferentes áreas de la UGEL de Chincheros, Apurímac mejorar la apertura de la información, debido a que garantiza el derecho al conocimiento de las personas dándoles de esta forma la oportunidad de utilizar la información para su propio provecho.
4. Se recomienda a los encargados de la implementación del gobierno electrónico fomentar el apoyo político, debido a que como mencionan los ganadores del excelGOB2017 es la variable determinante para lograr un e-gobierno exitoso debido a que posibilita articular las estrategias aun cuando ocurran cambios en la alta dirección.
5. Se recomienda para futuras investigaciones de gobierno electrónico tomar en cuenta la participación ciudadana como una dimensión más, debido a que será beneficioso en cuanto permite una comunicación de doble dirección entre los ciudadanos y la administración pública.

## REFERENCIAS

- Abah, E. (2017). *Administrative and Management Principles, Theories and Practice*. Ed. LAP Lambert.
- Agüero, O. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica Visión de Futuro*, 7(1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>
- Álvarez, A. (2021). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- App región Apurímac (26 de julio, 2022). *Portal de transparencia*. <https://app.regionapurimac.gob.pe/transparencia/?cat=757>
- Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>
- 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. [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)
- Baporikar, N. (2015). Knowledge Management in Public Sector Organizations: A Strategic Approach. *An international journey of Management studies*, 4(4), 1-6. <http://dx.doi.org/10.11127/gmt.2014.12.01>
- Benavides, L. (2021). Participación ciudadana y gobierno electrónico. *Cuadernos del Claeh*, 40(113), 215-230. <https://doi.org/10.29192/claeh.40.1.13>
- BID (2017). Colombia, OEA y BID lanzan primer estudio nacional sobre amenazas digitales. Noticias. <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2017-10-02/colombia-oea-y-el-bid-informe-seguridad-digital%2C11902.html>

- Builes, N., Puente, S., Calderón, G., & Betancur, H. (2020). Perfil gerencial de los docentes directores en Antioquía y enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123–136. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>
- Buitron, M. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73088>
- Cabrera, O. M., Gutiérrez, C. G., & Alister, N. A. (2022). Características del liderazgo de la jefatura departamental en matemática de un centro de alto desempeño en educación secundaria en Chile. *Innovaciones Educativas*, 24(36), 71-83. <https://doi.org/10.22458/ie.v24i36.3895>
- Calderón, R. (2021). Satisfaction with the implementation of electronic government. *Revista Ciencia Norandina*, 4(2), 61-69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>
- Camacho, F., Ruiz, Y. Díaz, C., & Carolina, M. (2021). Incidencia financiera de la gestión administrativa de la unidad de gestión pensional y parafiscales en Colombia. *Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 21(1), 108-124. <http://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/739>
- Campoverde, K., Bermeo, K., & Cisneros, D. (2021). La gerencia administrativa en la Universidad Católica de Cuenca mediante el teletrabajo durante el confinamiento. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12). <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/441/611>
- Cano, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá. <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía*. Revista Contribuciones a la Economía. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Castillo, F. A. D. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para impulsar la innovación social a nivel local*. [Tesis de maestría, Infotec] Repositorio institucional.



<https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOT-EC-MGTIC-FADC-08102019.pdf>

- Cavalcanti, P., Ferreira, G., & Neiva, E. R. (2018). Antecedents of turnover in federal public administration. *RAUSP Management Journal*, 53(3), 366–384. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-04-2018-008>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Creswell, J. & Creswell, J. (2018). *Research design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition. SAGE. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018*. Repensando las instituciones para el desarrollo. Editions OCDE, París. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf)
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018*. [Tesis de doctor, UCV]. Repositorio de Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras\\_sl.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1)
- Delgado, M., Paz, F., & Tupia, M. (2021). Sistemas de Lógica Difusa para la Evaluación de Usabilidad de Sitios Web de Gobierno Electrónico: Una Revisión Sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E41), 141-154.
- Díaz, S. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Duque, S. (2019). *Análisis de las teorías de la administración contemporánea y su incidencia en el modelo de gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho –*

- UNIAJC. [Tesis de maestría, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio de USC. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1696>
- Farro, Y. A. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359>
- Gallo, J., Pentón, F., Fernández, Y., Pérez, G. y Pérez, J. (2021). iLex: articulación de ciencia y tecnología para contribuir al gobierno electrónico en Cuba. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*. <https://orcid.org/0000-0002-8959-5092>
- García, W., & Plasencia, A. (2020). Key aspects for computerization and Electronic Government. *Cuban Journal of Informatics Sciences*, 14(3), 124-147. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2227-18992020000300124&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-18992020000300124&lng=pt&nrm=iso)
- González-Rodríguez, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032)
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- González, L., Echevarría, A., Morales, D. & Ruggia, R. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journal*, 19(2), 8. Recuperado en 05 de julio de 2022, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-50002016000200008&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-50002016000200008&lng=es&tlng=en).
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre sociedad*, 29 (2), 259-280. <https://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill: Interamericana.

- INEI (2017). *Estadísticas a propósito del Día Mundial del Internet*. México. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2017/internet\\_2017\\_Nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2017/internet_2017_Nal.pdf)
- Kokhanovskaya, L., Fatykhova, A., Suleimanova, F. & Golovneva, E. (2019). Use of information technologies of management in public authorities activities. *Journal of Physics Conference Series* 1333(7). DOI: [10.1088/1742-6596/1333/7/072010](https://doi.org/10.1088/1742-6596/1333/7/072010)
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2012). *Administración una perspectiva Global (14ª. Ed)*. McGraw-Hill.
- Kumari, A. & Singh, S. (2016). A review paper on E-governance: Transforming government. *6th International Conference - Cloud System and Big Data Engineering (Confluence)*, 689-692. DOI: [10.1109/CONFLUENCE.2016.7508206](https://doi.org/10.1109/CONFLUENCE.2016.7508206)
- Lantaron, B. (2021). *Sustento del proyecto de presupuesto del sector público para el año fiscal 2022*. Gobierno regional del departamento de Apurímac. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/Presupuesto/files/regiones/apurimac/resumen\\_ejecutivo\\_ppto\\_2022\\_apurimac.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/Presupuesto/files/regiones/apurimac/resumen_ejecutivo_ppto_2022_apurimac.pdf)
- Latanza, Ch. & Jaja, S. (2020). New Public Management (NPM) as an Effort in Governance. *Beranda*, 3(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i2.25342>
- López, J. (2021). *Diseño de interfaces incluyentes para aplicaciones de servicios de gobierno electrónico*. [Tesis Doctoral, Universidad de Guadalajara]. Repositorio UDG Virtual. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3977>
- López, R., Ramos, Y. y Ortega, J. (2019). Blockchain y su impacto en la economía: Sector Banca, Salud, Internet of things, económica y voto electrónico. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (77), 23- 31. <http://ojs.icap.ac.cr:8012/ojs/index.php/RCAP/article/view/141/252>
- Louffat, E. (2016). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning. [https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos del Proceso Administrativo Fundamentos del ADMINISTRACION Enrique Louffat](https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat)
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones*. Universidad Nacional Arturo

Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- McDonald, B., Hall, J., Flynn, J. & Thiel, S. (2022). The Future of Public Administration Research: An Editor's Perspective. *Public administration*, 1(100), 59-71. <https://doi.org/10.1111/padm.12829>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Melo, A. (2017). Accountability, Corruption and Local Government: Mapping the Control Steps. *Brazilian Political Science Review*, 11(2), 1–31. <https://www.redalyc.org/pdf/3943/394352518004.pdf>
- Muro, L. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén-2019*. [Tesis de maestría, UCV]. Repositorio de Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro\\_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Educación - Minedu. (2018). *Plan de Gobierno Digital*. Lima, Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/392938-%20620-2019-minedu>
- Muñoz, K. (2022). *Gestión del trabajo remoto y la gestión administrativa de los trabajadores de la Ugel Oxapampa, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82425>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Series Gestión Pública. Cepal. <http://hdl.handle.net/11362/7330>
- Naveed, M., Hussin, F., Aamir, M., & Imran, S. (2020). Effect of Administrative Practices on Job Performance: An Empirical Study among Public University Employees in Pakistan. *Global Academic Journal of Economics and Business*, 1(1), 1-4. [https://www.researchgate.net/publication/340116498\\_Effect\\_of\\_Administrati](https://www.researchgate.net/publication/340116498_Effect_of_Administrati)

ve Practices on Job Performance An Empirical Study among Public U  
niversity Employees in Pakistan

- Ospanova, D., Kussainov, D., Suleimanov, A., Kussainov, A., & Abilsheyeva, R. (2018). Problems of administrative law in the system of public administration. *International Journal of Law and Management*, 60(6), 1255–1271. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2017-0177>
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8 (2), 145-146. <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- Palm, K., & Algehed, J. (2017). Exploring enablers of innovative quality development in public administration. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(2), 203–217. <http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-03-2016-0021>
- Parra, J., Muñoz, J., Sánchez, G. y Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Social Science Journal*, 27(1), 347-356.. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Pinzón, M. (2019). Reformando el sector de salud de Guatemala: un modelo organizacional y funcional para transformar el sistema de salud. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(4), 20-33. <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1609>
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Una revisión de la literatura. Gestión y política pública*, 15(2), 259-305. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- Rivero, J., Brito, E. y Arroyo, A. (2020). Aproximación teórica del constructo universidad basado en un análisis semántico pragmático. *Revista científica Ecociencia*, 7, 1-16. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/315>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson, México.
- Rodríguez, L. (2022). *Trabajo remoto y la gestión administrativa en la UGEL 07, San Borja, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio                      Universidad                      Cesar                      Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78864>

- Ruiz, S., Molina, B., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53. <http://dx.doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sarmiento, C., Burgos, F., Mendoza, A. y Rivas, W. (2020). Estudio exploratorio de la seguridad del DNI electrónico para su aplicación en Ecuador. *Informática y Sistemas: Revista de Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones*, 4(1), 64-77. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Informaticaysistemas/article/view/2348>
- Schober, P., Boer, C. & Schwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. doi: 10.1213/ANE.0000000000002864
- Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso-Carabayllo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa\\_RWA-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf).
- Silva, D. y Llatas, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>
- Sürücü, L. & Maslakci, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business and management studies, An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Revista información tecnológica*, 31(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>

- Vásquez, H. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83057>
- Vivas, A., Martínez, M., & Solis, D. (2020). Gestión de la administración escolar en el desarrollo de actividades académicas: mirada en tiempos de pandemia. *Revista Cientific*, 18, 24-25. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>
- Yáñez, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Yataco, W. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. [Tesis de maestría, UCV]. Repositorio de Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zambrano, A., Vélez, A., & Vélez, G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zapata, M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del “conectivismo”. *Education in the Knowledge Society*, 16(1), 69-102. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535554757006>
- Zavala, E., & Llavona, A. (2017). Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales: la transformación administrativa en el trabajo social. *Voces desde el trabajo social*, 5(1), 69-98. <https://orcid.org/0000-0002-1909-7856>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Local de Chincheros, Apurímac, 2022								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la presencia y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la interacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transformación y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la presencia y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la interacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la transacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la transformación y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>(a) Existe relación entre la presencia y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>(b) Existe relación entre la interacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>(c) Existe relación entre la transacción y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p> <p>(d) Existe relación entre la transformación y el proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico			<p><b>Escala de medición</b></p> <p><b>Escala: Ordinal</b></p> <p>1. Nunca (1) 2. Casi nunca (2) 3. A veces (3) 4. Casi Siempre (4) 5. Siempre (5)</p> <p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Alto 90 – 120</p> <p>Regular 57 - 89</p> <p>Bajo 24 - 56</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
			Presencia	Servicios	1,2			
				Trámites y formatos	3, 4			
				Boletín Institucional	5,6			
				Email institucional	7,8			
			Interacción	Ayuda al usuario	9,10			
				Teléfono institucional	11,12			
				Móvil	13,14			
			Transacción	Trámite en línea	15,16			
				Certificado digital	17,18			
				Integración	19,20			
			Transformación	Personalización	21,22			
				Cultura	23,24			
			Variable 2: Proceso administrativo				<p><b>Escala de medición</b></p> <p><b>Escala: Ordinal</b></p> <p>1. Nunca (1) 2. Casi nunca (2) 3. A veces (3) 4. Casi Siempre (4) 5. Siempre (5)</p> <p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Bueno 74-100</p> <p>Regular 47-73</p> <p>Deficiente 20-46</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
			Planeación	Estrategia	1,2			
				Táctica	3,4			
				Operacional	5,6			
			Organización	Organigrama	7,8			
Autoridad	9,10							
Dirección	Toma de decisiones	11,12						
	Motivación	13						
	Liderazgo	14						
	Comunicación	15						
Control	Estándares de calidad	16,17						
	Desempeño comparado	18						
	Medidas correctivas	19,20						



Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptiva y correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal  <b>Método:</b> Hipotético – deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> está conformada por 106 trabajadores  Muestra: 90  <b>Muestreo:</b> aleatorio - probabilístico</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gobierno electrónico  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario creado  Autor: Naser y Concha (2011)  Año: 2022  Monitoreo: Individual  Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la institución mencionada</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Proceso administrativo</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario creado  Autor: Louffat (2016)  Año: 2022  Monitoreo: Individual  Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la institución mencionada.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p><b>Análisis descriptivo simple</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de frecuencia y porcentajes en tablas y figuras</li> <li>- Interpretación de los resultados</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prueba de normalidad de Kolmogorov</li> <li>- Contrastación de hipótesis:</li> <li>- Rho de Spearman</li> </ul>

## Anexo 2. Tabla de Operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Gobierno electrónico	Naser y Concha (2011) habló de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.	Es una variable de naturaleza cualitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Presencia	Servicios	1,2	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuada Regular Adecuada
				Tramites y formatos	3,4		
				Boletín Institucional	5,6		
				Email institucional	7,8		
			Interacción	Ayuda al usuario	9,10		
				Teléfono institucional	11, 12		
				Móvil	13,14		
			Transacción	Tramite en línea	15,16		
				Certificado digital	17,18		
				Integración	19, 20		
			Transformación	Personalización	21, 22		
				Cultura	23, 24		

*Operacionalización de la variable proceso administrativo*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Proceso administrativo	Se caracteriza por seguir un orden, lo cual implica que los procesos en la empresa se realicen secuencialmente, además se debe evaluar las necesidades y organizar los recursos para lograr la eficiencia en la obtención de los objetivos organizacionales (Louffat, 2016)	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 12 indicadores y 20 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Planeación	Estrategia	1, 2	Escala: ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Bueno
				Táctica	3, 4		
				Operacional	5, 6		
			Organización	Organigrama	7, 8		
				Autoridad	9, 10		
			Dirección	Toma de decisiones	11, 12		
				Motivación	13		
				Liderazgo	14		
				Comunicación	15		
			Control	Estándares de calidad	16, 17		
				Desempeño comparado	18		
				Medidas correctivas	19, 20		

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente instrumento tiene como propósito determinar el gobierno electrónico.

**Sexo:** M ( ) F ( ) **Edad:** 20 – 25 ( ) 26 – 30 ( ) 31 – 35 ( )  
36 – 40 ( ) 41 a más ( )

**Cargo:** Director ( ) Coordinador ( ) Docentes ( ) Administrativos ( )  
Especialistas ( ) Otros ( )

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marcar con un aspa

(X) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia</b>					
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios					
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.					
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.					
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.					
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano					
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacción</b>					
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.					
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.					
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.					
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.					
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.					
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>					
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.					
14	El acceso al portal web de la institución está adecuada a las características de visualización móvil.					
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.					
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.					
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.					

18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>					
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.					
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.					
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.					
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.					
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.					
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadano.					

## CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

El presente instrumento tiene como propósito determinar el proceso administrativo.

**Sexo:** M ( ) F ( ) **Edad:** 20 – 25 ( ) 26 – 30 ( ) 31 – 35 ( )  
36 – 40 ( ) 41 a más ( )

**Cargo:** Director ( ) Coordinador ( ) Docentes ( ) Administrativos ( )  
Especialistas ( ) Otros ( )

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marcar con un aspa

(X) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

N o	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN 1. Planeación</b>					
1	Presenta evidencias de haber realizado el diagnostico situacional referente a la gestión de los procesos administrativos en la institución.					
2	Emplea instrumentos de gestión para superar la problemática de la institución.					
3	Elabora un método adecuado para cumplir mejor las actividades programadas.					
4	Orienta las actividades a cumplirse en función a un objetivo trazado.					
5	Elabora planes y programas para mejorar el servicio educativo en las instituciones.					
6	Ejecuta proyectos de innovación para mejorar la calidad educativa.					
	<b>DIMENSIÓN 2. Organización</b>					
7	Elabora la comisión el organigrama funcional de la institución.					
8	Propicia el personal el cumplimiento del reglamento interno de acuerdo a las funciones delegadas.					
9	Delega las funciones el director a los demás demostrando confianza hacia el personal.					
10	Establece niveles de responsabilidad dentro de la institución.					
	<b>DIMENSIÓN 3. Dirección</b>					
11	Propicia la toma de decisiones el director considerando que sea asertivas y pertinentes.					
12	Establece el director reuniones con la comunidad educativa para tomar decisiones en consenso.					
13	Reconoce la labor de los docentes por la labor realizada.					
14	Demuestra el director ser un buen líder educativo.					
15	Brinda información al personal para hacer conocer los contenidos de los instrumentos de gestión actualizados.					
	<b>DIMENSIÓN 4. Control</b>					
16	Verifica la administración de los recursos con transparencia.					
17	Propicia comparar el desempeño real del personal con los estándares de calidad.					
18	Determina retroalimentar el desempeño del personal.					
19	Implementa la reprogramación de actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.					
20	Analiza y reflexiona actividades que dieron resultados desfavorables.					

## Anexo 4. Solicitud de autorización para utilizar la identidad de la UGEL.



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC: 20443327798
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHINCHEROS (UGELCH)	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR DE LA UGLECH	
Nombres y Apellidos ULISES VALDEIGLESIAS CISNEROS	DNI: 31005039

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos Zayuri Rios Garcia	DNI: 45856544

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_  
(Titular o Representante legal de la Institución)



(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

## Anexo 5. Validaciones mediante juicio de experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Presencia</b>								
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios	x		x		x		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	x		x		x		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	x		x		x		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	x		x		x		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano	x		x		x		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Interacción</b>								
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	x		x		x		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	x		x		x		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	x		x		x		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	x		x		x		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	x		x		x		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>								
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	x		x		x		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	x		x		x		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	x		x		x		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	x		x		x		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	x		x		x		



18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El desarrollo tecnológico cambia la forma de trabajar para bien	x		x		x		
20	El canal de comunicación cada vez es más eficiente e innovador	x		x		x		
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	x		x		x		
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	x		x		x		
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	x		x		x		
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadano.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. John Peter Aguirre Landa            DNI: 10002395

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

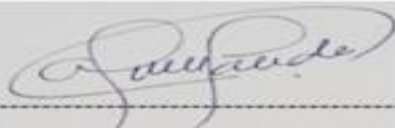
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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.

13 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO.**

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. Planeación</b>							
1	Presenta evidencias de haber realizado el diagnóstico situacional referente a la gestión de los procesos administrativos en la institución.	x		x		x		
2	Emplea instrumentos de gestión para superar la problemática de la institución.	x		x		x		
3	Elabora un método adecuado para cumplir mejor las actividades programadas.	x		x		x		
4	Orienta las actividades a cumplirse en función a un objetivo trazado.	x		x		x		
5	Elabora planes y programas para mejorar el servicio educativo en las instituciones.	x		x		x		
6	Ejecuta proyectos de innovación para mejorar la calidad educativa.	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	Elabora la comisión el organigrama funcional de la institución.	x		x		x		
8	Propicia el personal el cumplimiento del reglamento interno de acuerdo a las funciones delegadas.	x		x		x		
9	Delega las funciones el director a los demás demostrando confianza hacia el personal.	x		x		x		
10	Establece niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la institución	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>	
11	Propicia la toma de decisiones el director considerando que sea asertivas y pertinentes.	x		x		x		
12	Establece el director reuniones con la comunidad educativa para tomar decisiones en consenso.	x		x		x		
13	Se reconoce la labor de los docentes y se los motiva	x		x		x		
14	Demuestra el director ser un buen líder educativo.	x		x		x		
15	Brinda información al personal para hacer conocer los contenidos de los instrumentos de gestión actualizados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4. Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Verifica la administración de los recursos con transparencia.	x		x		x		
17	Propicia comparar el desempeño real del personal con los estándares de calidad.	x		x		x		
18	Determina retroalimentar el desempeño del personal.	x		x		x		
19	Implementa la reprogramación de actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	x		x		x		
20	Analiza y reflexiona actividades que dieron resultados desfavorables y aplica medidas correctivas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. John Peter Aguirre Landa DNI: 10002395

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

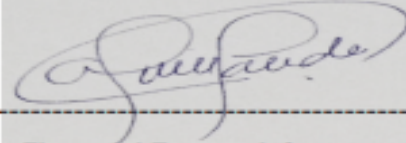
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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.

13 de junio de 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Validaciones mediante juicio de experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia</b>							
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios	X		X		X		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	X		X		X		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	X		X		X		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	X		X		X		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano	X		X		X		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	X		X		X		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	X		X		X		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	X		X		X		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	X		X		X		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	X		X		X		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	X		X		X		
14	El acceso al portal web de la institución está adecuada a las características de visualización móvil.	X		X		X		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	X		X		X		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	X		X		X		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	X		X		X		
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.	X		X		X		
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	X		X		X		
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	X		X		X		
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	X		X		X		
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	X		X		X		
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadano.	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: Curi Huacre, Gladys**

**DNI: 42612616**

**Especialidad del validador: Abogada**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chincheros, 19 de mayo del 2022.



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO.**

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. Planeación</b>							
1	Presenta evidencias de haber realizado el diagnóstico situacional referente a la gestión de los procesos administrativos en la institución.	/		/		/		
2	Emplea instrumentos de gestión para superar la problemática de la institución.	/		/		/		
3	Elabora un método adecuado para cumplir mejor las actividades programadas.	/		/		/		
4	Orienta las actividades a cumplirse en función a un objetivo trazado.	/		/		/		
5	Elabora planes y programas para mejorar el servicio educativo en las instituciones.	/		/		/		
6	Ejecuta proyectos de innovación para mejorar la calidad educativa.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2. Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Elabora la comisión el organigrama funcional de la institución.	/		/		/		
8	Propicia el personal el cumplimiento del reglamento interno de acuerdo a las funciones delegadas.	/		/		/		
9	Delega las funciones el director a los demás demostrando confianza hacia el personal.	/		/		/		
10	Establece niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la institución	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3. Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Propicia la toma de decisiones el director considerando que sea asertivas y pertinentes.	/		/		/		
12	Establece el director reuniones con la comunidad educativa para tomar decisiones en consenso.	/		/		/		
13	Se reconoce la labor de los docentes y se los motiva	/		/		/		
14	Demuestra el director ser un buen líder educativo.	/		/		/		
15	Brinda información al personal para hacer conocer los contenidos de los instrumentos de gestión actualizados.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4. Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Verifica la administración de los recursos con transparencia.	/		/		/		
17	Propicia comparar el desempeño real del personal con los estándares de calidad.	/		/		/		
18	Determina retroalimentar el desempeño del personal.	/		/		/		
19	Implementa la reprogramación de actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	/		/		/		
20	Analiza y reflexiona actividades que dieron resultados desfavorables y aplica medidas correctivas	/		/		/		

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. Mgs. Cusi Huaco, Gladys      DNI: 42612616

Especialidad del validador: Abogada

<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.

14 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Planeación</b>							
1	Presenta evidencias de haber realizado el diagnóstico situacional referente a la gestión de los procesos administrativos en la institución.	X		X		X		
2	Emplea instrumentos de gestión para superar la problemática de la institución.	X		X		X		
3	Elabora un método adecuado para cumplir mejor las actividades programadas.	X		X		X		
4	Orienta las actividades a cumplirse en función a un objetivo trazado.	X		X		X		
5	Elabora planes y programas para mejorar el servicio educativo en las instituciones.	X		X		X		
6	Ejecuta proyectos de innovación para mejorar la calidad educativa.	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	Elabora la comisión el organigrama funcional de la institución.	X		X		X		
8	Propicia el personal el cumplimiento del reglamento interno de acuerdo a las funciones delegadas.	X		X		X		
9	Delega las funciones el director a los demás demostrando confianza hacia el personal.	X		X		X		
10	Establece niveles de responsabilidad dentro de la institución.	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>	
11	Propicia la toma de decisiones el director considerando que sea asertivas y pertinentes.	X		X		X		
12	Establece el director reuniones con la comunidad educativa para tomar decisiones en consenso.	X		X		X		
13	Reconoce la labor de los docentes por la labor realizada.	X		X		X		
14	Demuestra el director ser un buen líder educativo.	X		X		X		
15	Brinda información al personal para hacer conocer los contenidos de los instrumentos de gestión actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4. Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	



16	Verifica la administración de los recursos con transparencia.	X		X		X	
17	Propicia comparar el desempeño real del personal con los estándares de calidad.	X		X		X	
18	Determina retroalimentar el desempeño del personal.	X		X		X	
19	Implementa la reprogramación de actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	X		X		X	
20	Analiza y reflexiona actividades que dieron resultados desfavorables.	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:** Flores Medina, Stive Jhonatan

**DNI:** 44000159

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Publica

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

13 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

### 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: Presencia</b>								
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios	X		X		X		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión	X		X		X		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	X		X		X		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea	X		X		X		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano	X		X		X		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Interacción</b>								
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional	X		X		X		
8	Las consultas vía email son redingidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	X		X		X		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	X		X		X		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna	X		X		X		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	X		X		X		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>								
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	X		X		X		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	X		X		X		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	X		X		X		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea	X		X		X		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	X		X		X		

18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El desarrollo tecnológico cambia la forma de trabajar para bien	X		X		X	
20	El canal de comunicación cada vez es más eficiente e innovador	X		X		X	
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	X		X		X	
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	X		X		X	
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	X		X		X	
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadano.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Slive Shonatan Flores Medina    DNI: 44000159

Especialidad del validador:


12 de Junio de 2022

<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.

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Análisis de confiabilidad de instrumentos

### RESULTADOS

#### Análisis de confiabilidad de instrumentos

En la tabla 1 se puede evidenciar la estimación de la confiabilidad de las puntuaciones del Cuestionario de Gobierno electrónico, esta se realizó mediante el método de consistencia interna, obteniéndose un valor del alfa de Cronbach de .868 para los 24 ítems que lo componen, considerándose una confiabilidad aceptable (Sürücü & Maslakci, 2020).

#### *Estimación de la confiabilidad del Cuestionario de Gobierno electrónico*

Variable	Alfa de Cronbach
Gobierno electrónico	.868

*Nota.* n=30.

#### *Estadísticas de total de Gobierno electrónico*

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	67,93	153,099	,647	,856
02	67,97	164,516	,411	,864
03	68,20	175,476	-,105	,878
04	68,10	166,024	,326	,866
05	67,93	161,513	,324	,867
06	68,10	158,714	,489	,861
07	68,60	157,972	,475	,862
08	68,30	151,803	,675	,855
09	68,33	157,816	,489	,861
10	68,27	162,616	,366	,865
11	68,17	153,109	,660	,856
12	68,30	151,045	,684	,854
13	68,47	160,740	,386	,865
14	68,57	162,875	,353	,866

15	68,33	160,920	,420	,864
16	68,63	158,792	,459	,862
17	68,57	159,840	,378	,865
18	68,03	176,171	-,127	,880
19	67,60	160,386	,431	,863
20	68,10	161,472	,451	,863
21	68,27	157,926	,547	,860
22	68,23	157,702	,564	,859
23	68,00	159,931	,534	,861
24	67,83	159,247	,583	,860

Nota: n=30.

En la tabla se puede apreciar que la eliminación de ningún ítem del cuestionario de Gobierno electrónico mejoraría de forma sustancial el valor de la consistencia interna, por lo que el cuestionario no requeriría cambios

#### *Estimación de la confiabilidad de Proceso administrativo*

Variable	Alfa de Cronbach
Proceso administrativo	.902

Nota. n=30.

En la tabla se puede evidenciar la estimación de la confiabilidad de las puntuaciones del Cuestionario de Proceso administrativo, esta se realizó mediante el método de consistencia interna, obteniéndose un valor del alfa de Cronbach de .902 para los 20 ítems que lo componen, considerándose una confiabilidad aceptable (Sürücü & Maslakci, 2020).

#### *Baremo del Cuestionario de Proceso administrativo*

Puntuación directa	Nivel
20 – 46	Deficiente
47 – 73	Regular
74 – 100	Bueno

Nota. n=30

*Estadísticas de total de Proceso administrativo.*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	64,43	115,495	,545	,897
02	64,43	125,495	,299	,903
03	64,07	119,926	,458	,899
04	64,13	119,637	,404	,901
05	63,87	115,430	,641	,895
06	64,13	113,499	,685	,893
07	64,73	119,099	,500	,898
08	64,07	118,340	,595	,896
09	63,97	114,654	,625	,895
10	64,23	118,737	,407	,902
11	63,93	120,547	,427	,900
12	63,87	116,602	,522	,898
13	64,03	115,344	,615	,895
14	63,97	114,654	,673	,894
15	63,93	117,582	,716	,894
16	64,10	118,438	,626	,896
17	64,23	124,323	,349	,902
18	64,13	121,223	,417	,900
19	64,27	117,237	,596	,896
20	63,97	115,757	,595	,896

En la tabla se puede apreciar que la eliminación de ningún ítem del cuestionario de Proceso administrativo mejoraría de forma sustancial el valor de la consistencia interna, por lo que el cuestionario no requeriría cambios

**Baremos**

*Baremo del Cuestionario de Gobierno electrónico*

Puntuación directa	Nivel
24 - 56	Bajo
57 - 89	Medio
90 - 120	Alto

*Nota.* n=30

## Anexo 7. Imágenes de la base de datos

base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	Sexo	Edad	Cargo	GE01	GE02	GE03	GE04	GE05	GE06	GE07	GE08
1	2	4	1	4	4	3	3	5	4	4	
2	1	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
3	1	3	6	3	4	3	3	5	4	5	
4	2	5	3	3	3	2	2	2	4	2	
5	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
6	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
7	1	5	6	3	3	4	1	5	2	2	
8	2	5	6	3	3	2	3	4	3	2	
9	1	4	6	2	3	3	3	2	3	2	
10	1	3	1	3	4	3	4	2	3	3	
11	1	4	1	4	4	3	3	3	4	4	
12	2	5	6	2	3	5	2	4	2	2	
13	2	1	1	5	3	2	4	3	4	1	
14	1	1	1	3	4	3	2	5	4	3	
15	1	5	3	3	4	4	3	5	4	4	
16	1	2	2	1	2	2	4	2	1	2	
17	2	4	4	2	3	5	4	5	1	1	
18	1	1	1	5	3	2	4	3	3	4	
19	1	2	4	3	4	2	3	2	3	2	
20	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	
21	2	5	5	3	3	5	3	3	1	1	
22	2	4	4	5	1	3	3	2	4	2	
23	2	4	1	5	4	2	3	2	3	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

	PA_N	Presencia_N	Interaccion_N	Transacción_N	Transformación_N	Planeación_N	Organización_N	Dirección_N	Control_N	var
24	3	3	3	2	1	2	3	3	2	
25	2	1	2	1	2	1	1	2	2	
26	2	3	3	2	3	2	2	2	2	
27	2	1	2	2	1	1	2	2	1	
28	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
29	2	2	3	1	3	2	2	2	3	
30	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
31	2	2	3	3	2	2	3	3	2	
32	2	3	3	3	3	2	1	3	1	
33	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
34	2	3	2	2	3	1	2	3	3	
35	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
36	2	2	2	1	2	1	3	2	2	
37	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
41	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
43	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
44	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
45	2	2	3	3	3	2	2	1	2	
46	2	1	2	2	1	2	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



\*base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

	PA_N	Presencia_N	Interaccion_N	Transacción_N	Transformación_N	Planeación_N	Organización_N	Dirección_N	Control_N	var
47	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
51	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
52	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
53	3	2	2	3	2	2	3	3	3	
54	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
55	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
56	2	1	2	1	1	3	2	2	1	
57	2	2	1	1	3	2	1	1	1	
58	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
59	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
60	2	1	1	1	2	2	3	2	3	
61	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
62	2	2	1	1	2	2	3	2	2	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	1	1	1	2	3	3	2	2	
65	2	1	1	1	2	1	1	2	3	
66	2	1	1	1	1	2	1	2	2	
67	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
68	2	2	1	2	3	2	1	2	2	
69	2	1	2	1	2	1	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

90 : Sexo 2 Visible: 58 de 58 variables

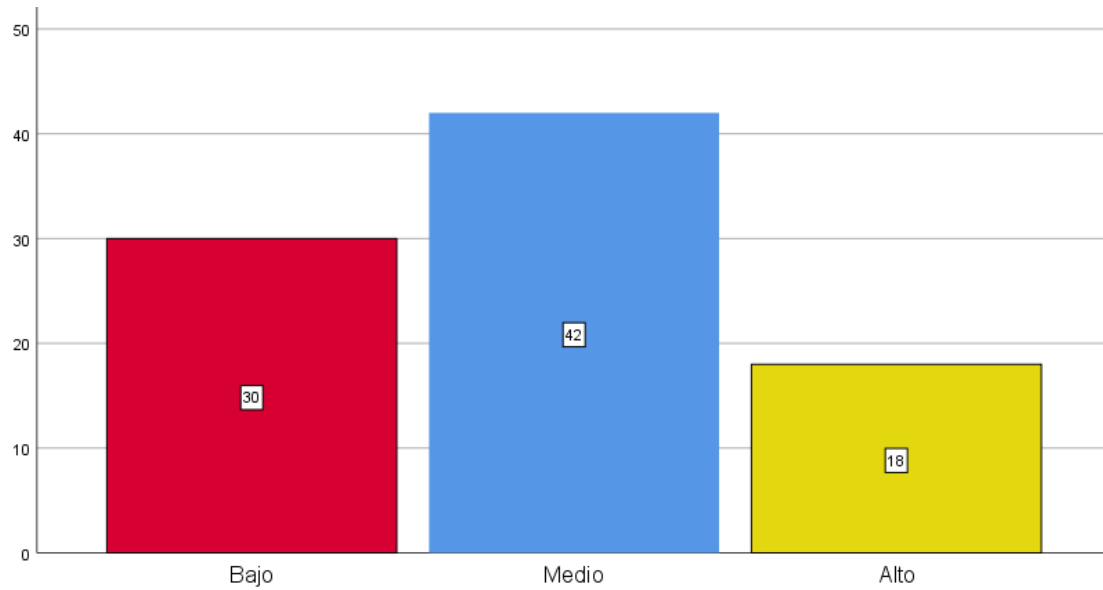
	Sexo	Edad	Cargo	GE01	GE02	GE03	GE04	GE05	GE06	GE07	GE08
68	1	4	5	3	3	2	3	4	3	3	
69	2	2	6	2	3	3	3	2	3	2	
70	2	3	6	3	4	3	4	2	3	3	
71	2	2	6	4	4	3	3	3	4	4	
72	1	5	1	2	3	5	2	4	2	1	
73	2	5	1	5	3	2	4	3	4	1	
74	2	3	6	3	4	3	2	5	4	3	
75	1	5	6	3	4	4	3	5	4	4	
76	1	5	1	3	2	4	3	3	2	2	
77	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	
78	1	5	5	3	3	4	1	5	3	3	
79	1	3	1	3	3	2	4	5	4	3	
80	2	2	6	3	3	1	4	4	4	2	
81	1	1	5	5	2	3	3	2	4	2	
82	1	5	2	3	3	2	4	5	4	3	
83	1	2	4	2	3	3	3	4	4	3	
84	2	4	6	3	2	2	3	2	3	3	
85	2	5	6	2	2	3	3	2	3	2	
86	2	5	6	2	3	3	4	3	4	3	
87	2	3	5	3	4	4	3	5	4	3	
88	1	4	1	3	4	4	3	4	4	3	
89	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	
90	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	

Vista de datos Vista de variables

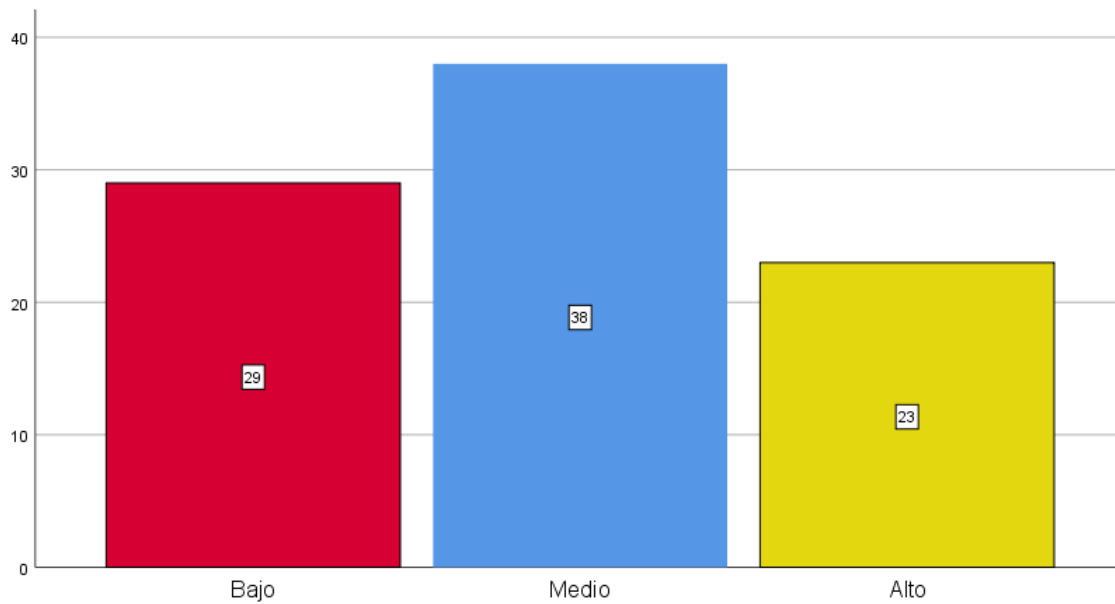
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 8. Figuras

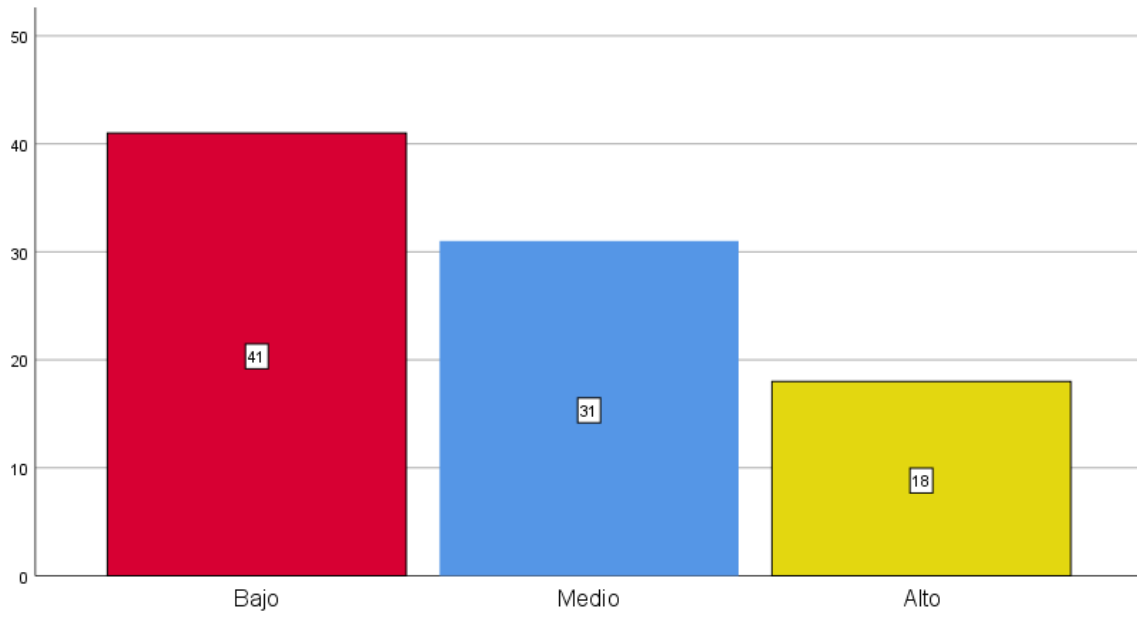
Representación gráfica del nivel de la dimensión: Presencia



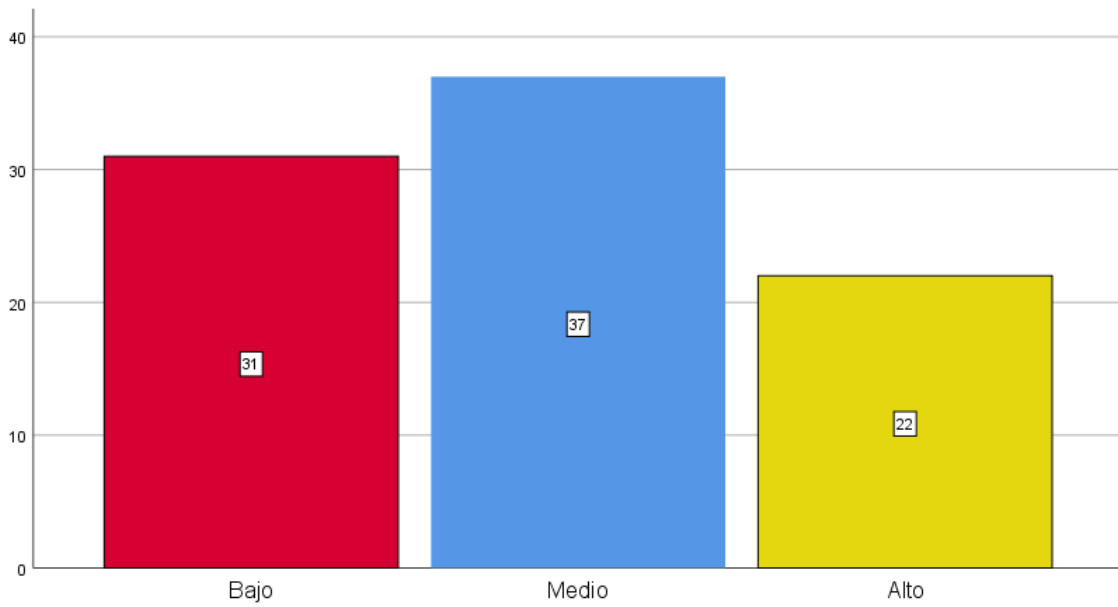
Representación gráfica del nivel de la dimensión: Interacción



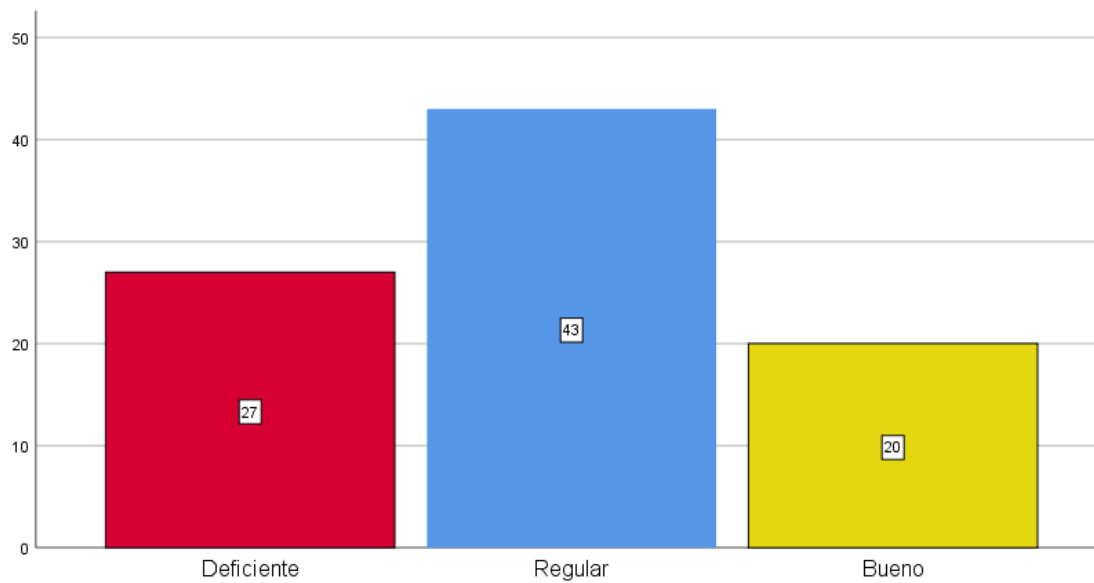
### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Transacción



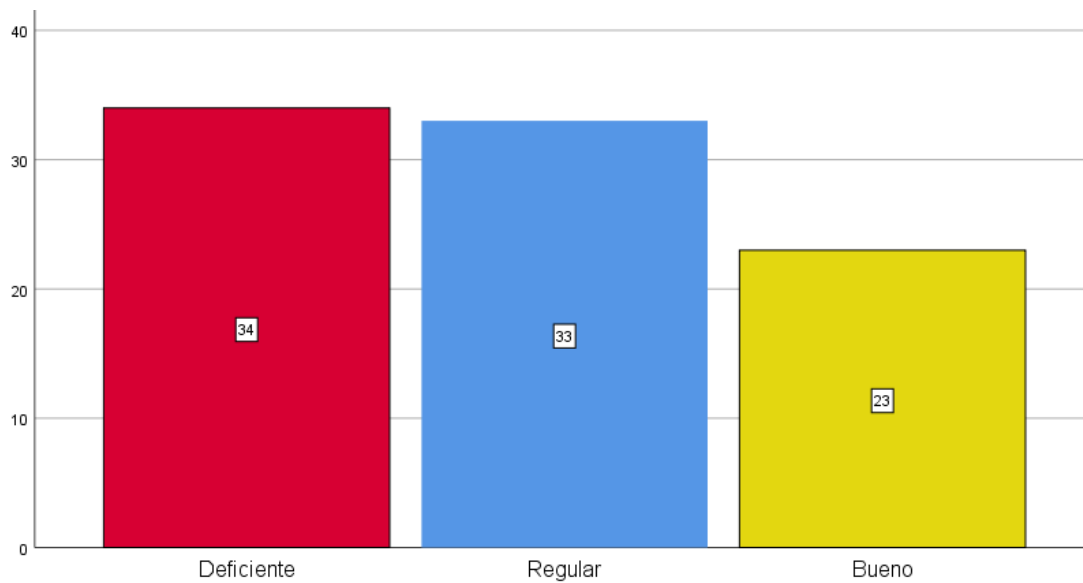
### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Transformación



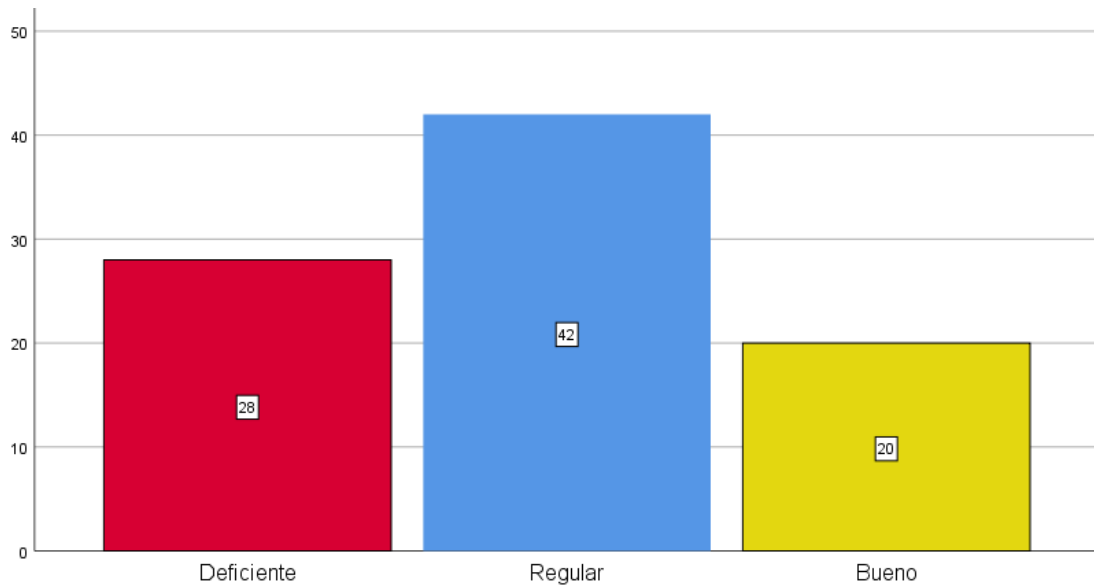
### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Planeación



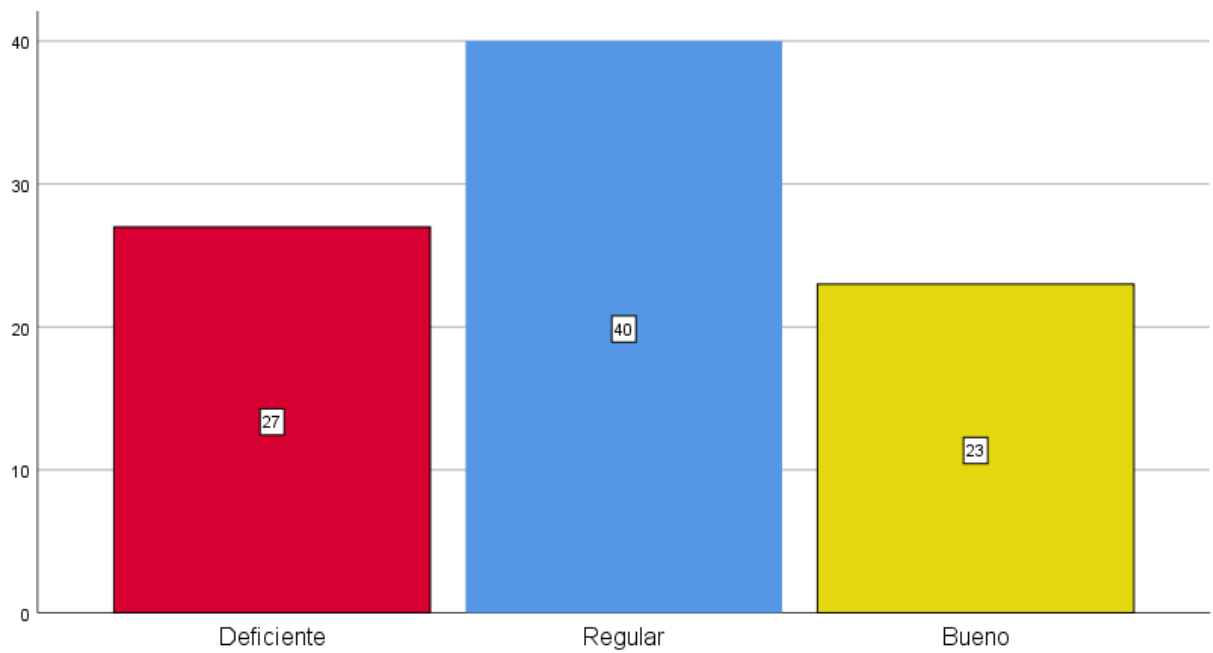
### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Organización



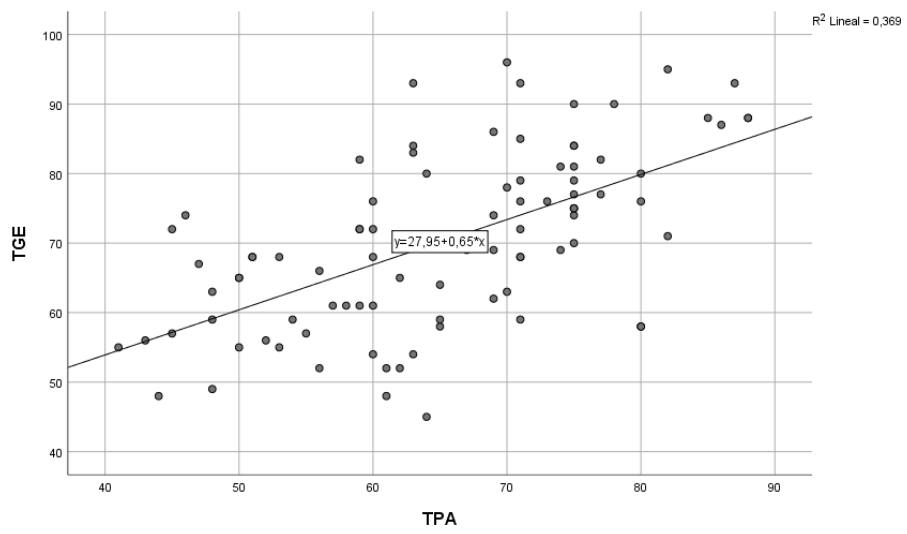
### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Dirección



### Representación gráfica del nivel de la dimensión: Control



## Gráfico de dispersión de Gobierno electrónico y Proceso administrativo



## Anexo 9. Bases de datos

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

I D	GE 01	GE 02	GE 03	GE 04	GE 05	GE 06	GE 07	GE 08	GE 09	GE 10	GE 11	GE 12	GE 13	GE 14	GE 15	GE 16	GE 17	GE 18	GE 19	GE 20	GE 21	GE 22	GE 23	GE 24	Pres encia	Interac ión	Transac ción	Transfor mación	TGE
1	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	23	21	16	24	84
2	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	2	1	1	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	21	12	15	20	68
3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	22	22	22	22	88
4	3	3	2	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	5	4	3	2	3	3	4	16	9	14	19	58
5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	16	11	12	15	54
6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	13	13	12	14	52
7	3	3	4	1	5	2	2	2	4	2	2	2	1	3	3	2	5	5	4	4	4	2	2	5	18	14	19	21	72
8	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	18	10	17	22	67
9	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	16	16	15	18	65
10	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	19	17	16	16	68
11	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	21	22	20	21	84
12	2	3	5	2	4	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	18	11	13	10	52
13	5	3	2	4	3	4	1	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	21	21	22	26	90
14	3	4	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	21	20	8	26	75
15	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	21	19	18	81
16	1	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	12	16	18	15	61
17	2	3	5	4	5	1	1	1	1	5	3	2	3	1	2	1	1	5	4	1	1	1	3	3	20	13	13	13	59
18	5	3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	20	25	22	26	93
19	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	17	17	15	17	66



20	3	2	2	3	2	3	2	1	4	2	2	1	3	2	3	4	1	3	3	2	1	1	5	3	15	12	16	15	58	
21	3	3	5	3	3	1	1	5	2	5	5	3	3	3	3	2	1	3	5	3	3	3	3	3	18	21	15	20	74	
22	5	1	3	3	2	4	2	5	5	3	2	1	5	2	4	4	2	1	2	3	2	2	3	4	18	18	18	16	70	
23	5	4	2	3	2	3	4	3	5	3	3	5	1	3	5	2	4	3	2	3	1	4	2	3	19	23	18	15	75	
24	5	4	5	4	3	5	5	3	5	2	3	4	3	2	3	3	1	4	2	1	3	2	3	5	26	22	16	16	80	
25	2	3	2	3	1	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	13	16	15	17	61	
26	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	25	23	19	26	93	
27	1	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	12	16	18	15	61	
28	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	19	19	18	79	
29	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	18	20	14	24	76	
30	5	3	2	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	21	19	22	24	86	
31	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	21	23	21	20	85	
32	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	2	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	25	20	24	24	93	
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	24	24	18	96	
34	3	3	3	4	2	5	5	2	3	4	3	1	2	1	3	4	2	2	4	5	5	5	4	3	5	22	15	16	27	80
35	2	2	3	2	5	5	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	19	11	13	16	59	
36	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	18	18	15	18	69	
37	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	12	13	16	15	56	
38	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	27	24	22	22	95	
39	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	15	13	12	15	55	
40	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	16	15	11	15	57	

4 1	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	26	18	20	24	88
4 2	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	26	17	19	25	87
4 3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	19	17	15	21	72
4 4	3	3	2	1	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	19	17	19	20	75
4 5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	19	20	20	23	82
4 6	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	15	18	19	16	68
4 7	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	15	13	15	16	59
4 8	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	10	11	12	48
4 9	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	15	12	14	15	56
5 0	2	2	3	4	5	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	19	7	10	13	49
5 1	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	19	16	18	16	69
5 2	3	3	2	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5	3	2	3	2	4	21	16	20	19	76
5 3	4	3	1	3	5	5	3	2	3	3	2	3	5	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	5	21	16	20	20	77
5 4	2	2	4	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	17	10	17	17	61
5 5	4	4	5	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	22	17	19	24	82
5 6	3	3	5	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	17	14	15	16	62
5 7	4	3	5	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	5	4	3	2	3	5	21	9	11	22	63
5 8	3	3	5	1	4	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	4	2	2	3	2	3	1	3	17	12	14	14	57
5 9	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	4	3	3	3	2	3	14	7	9	18	48
6 0	3	3	4	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	17	11	15	20	63
6 1	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	23	21	16	24	84

6 2	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	2	1	1	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	21	12	15	20	68
6 3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	22	22	22	22	88
6 4	3	3	2	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	5	4	3	2	3	3	4	16	9	14	19	58
6 5	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	17	9	10	18	54
6 6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	13	13	12	14	52
6 7	3	3	4	1	5	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	2	5	5	4	4	4	2	2	5	19	15	19	21	74
6 8	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	18	11	17	22	68
6 9	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	16	16	15	18	65
7 0	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	19	17	16	16	68
7 1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	21	22	20	20	83
7 2	2	3	5	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	18	7	10	10	45
7 3	5	3	2	4	3	4	1	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	21	21	22	26	90
7 4	3	4	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	1	1	5	5	4	4	4	3	21	20	11	25	77
7 5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	23	20	19	19	81
7 6	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	17	10	15	13	55
7 7	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	16	16	15	18	65
7 8	3	3	4	1	5	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	2	5	5	4	4	4	2	2	5	19	15	19	21	74
7 9	3	3	2	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5	3	2	3	2	4	21	16	20	19	76
8 0	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	19	16	18	16	69
8 1	5	2	3	3	2	4	2	5	5	3	2	1	5	2	4	4	2	1	2	3	2	2	3	4	19	18	18	16	71
8 2	3	3	2	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5	3	2	3	2	4	21	16	20	19	76

8 3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	19	17	15	21	72
8 4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	15	13	12	15	55
8 5	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	15	16	15	18	64
8 6	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	19	17	15	21	72
8 7	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	19	19	18	79
8 8	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	19	19	18	78
8 9	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	15	13	15	16	59
9 0	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	19	17	15	21	72

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

ID	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PA10	PA11	PA12	PA13	PA14	PA15	PA16	PA17	PA18	PA19	PA20	Plan eaci ón	Orga nizaci ón	Dir ecci ón	Co nt rol	TPA	
1	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	20	14	21	20	75	
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	20	16	19	16	71
3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	26	16	25	21	88	
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	28	18	19	15	80	
5	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	11	19	20	63	
6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	17	10	14	15	56	
7	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	11	6	13	15	45	
8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	17	9	11	10	47	
9	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	16	9	11	14	50	
10	3	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	17	9	13	12	51	
11	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	20	9	17	17	63	
12	3	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	24	13	12	13	62	
13	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	24	14	20	20	78	
14	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	14	18	20	75	
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	23	16	18	17	74	
16	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	14	14	18	14	60	
17	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	5	5	26	13	12	20	71	
18	5	4	3	4	5	3	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	24	15	24	24	87	
19	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	2	16	11	15	14	56	
20	1	2	2	3	4	3	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	2	5	3	1	15	12	23	15	65	
21	3	3	3	2	2	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	18	16	22	19	75	
22	4	3	3	2	3	5	1	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	20	14	23	18	75	
23	4	3	5	2	4	5	2	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	12	20	20	75	
24	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	3	5	22	17	23	18	80	
25	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	17	11	14	15	57	
26	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	22	14	17	18	71	
27	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	13	14	19	12	58	
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	24	15	18	18	75	
29	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	23	14	17	19	73	
30	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	22	14	18	15	69	
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	20	16	20	15	71	
32	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	19	10	20	14	63	
33	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	19	15	18	18	70	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	20	20	64	
35	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	16	14	18	17	65	
36	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	16	16	19	16	67	

3	7	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	16	9	13	14	5
3	8	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	24	18	21	19	8
3	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	12	8	10	11	4
4	0	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	11	10	12	12	4
4	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	24	17	22	22	8
4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	24	16	24	6
4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	19	14	14	13	0
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	22	14	18	21	7
4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	19	14	11	15	5
4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	18	11	13	11	3
4	7	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	12	10	12	14	4
4	8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	15	11	18	17	6	
4	9	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	2	3	15	9	7	12	4	
5	0	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	13	11	11	13	8	
5	1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	20	14	17	18	6	
5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	21	15	17	18	7	
5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	21	16	20	20	7	
5	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	18	11	12	18	5	
5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	26	15	19	17	7	
5	6	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	26	15	15	13	6	
5	7	3	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	18	9	9	12	4	
5	8	4	4	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	21	10	12	12	5	
5	9	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	19	10	8	7	4	
6	0	3	4	4	3	2	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	18	16	17	19	7	
6	1	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	20	14	21	20	7	
6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	20	16	19	16	1	
6	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	26	16	25	21	8	
6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	28	18	19	15	8	
6	5	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	13	11	17	19	6	
6	6	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	18	10	15	18	6	
6	7	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	11	6	13	16	4	
6	8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	18	9	15	18	6	
6	9	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	16	9	11	14	5	
7	0	3	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	17	9	13	12	5	
7	1	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	20	9	17	17	6	
7	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	24	13	12	15	6	
7	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	24	14	20	17	7	
7	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	14	18	20	5	
7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	23	16	18	18	7	

7																									5			
6	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3		12		13	11	14	0	
7																										6		
7	3	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3		24		13	12	13	2	
7																										6		
8	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3		26		15	15	13	9	
7																										8		
9	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3		28		18	19	15	0	
8																										7		
0	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4		23		16	18	17	4	
8																										8		
1	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4		24		18	21	19	2	
8																										6		
2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3		18		9	15	18	0	
8																										7		
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4		20		16	19	16	1
8																										5		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2		18		11	13	11	3
8																										6		
5	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4		16		14	18	17	5	
8																										5		
6	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3		18		11	12	18	9	
8																										7		
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3		20		16	19	16	1
8																										7		
8	4	3	4	3	2	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5		18		16	17	19	0	
8																										5		
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2		19		11	13	11	4
9																										5		
0	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3		18		11	12	18	9	

## Anexo 10. Prueba de normalidad

	Kolgomorov-Smirnov	
	Estadístico	p-valor Sig.
<b>Gobierno electrónico</b>	.072	.200
<b>Proceso administrativo</b>	.102	.022

*Nota:* Realizado a través de SPSS v.26.

Se encontró que la significancia o p-valor de Gobierno electrónico fue de .200, siendo este mayor a .05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se concluye que tiene una distribución normal. Por otro lado, la significancia o p-valor de Proceso administrativo fue de 0.022, siendo este menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, llegando a concluir que difiere de manera estadísticamente significativa de la distribución normal.

Debido a que una de las variables no cumple con una distribución normal, se utilizó Rho de Spearman.

### Normalidad de las dimensiones

	Kolgomorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
<b>V1: Gobierno electrónico</b>		
D1: Presencia	,110	,009
D2: Interacción	,105	,016
D3: Transacción	,113	,006
D4: Transformación	,110	,009
<b>V2: Proceso administrativo</b>		
D1: Planeación	,091	,062
D2: Organización	,169	,000
D3: Dirección	,135	,000
D4: Control	,115	,005





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RIOS GARCIA ZAYURI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, Apurímac, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ZAYURI RIOS GARCIA <b>DNI:</b> 45856544 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3674-5309	Firmado electrónicamente por: RRIOSGAR el 27-07- 2022 11:54:21

Código documento Trilce: TRI - 0375315