



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y gestión administrativa en un Centro
de Educación Técnico Productivo, Lima 2022**

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

AUTORA:

Perez Sanchez, Yacmin Marcela (orcid.org/0000-0003-4577-6948)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, a mis queridos padres Tito y Jesús, a mi amado esposo y mis adorados hijos Aron y Aisha que son mi motivo para salir adelante y me impulsan a seguir superándome cada día.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes por motivarnos a engrandecer nuestros conocimientos, del mismo modo a nuestro asesor por guiarnos en el desarrollo del trabajo de investigación muy agradecida por sus asesorías y guiarme para concluir con éxito mi meta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV RESULTADOS	29
Análisis Descriptivo	29
Análisis inferencial.....	37
V.DISCUSIÓN	42
VI CONCLUSIONES.....	49
VII.RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 3 Validación del instrumento por juicio de expertos	27
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos aplicados	27
Tabla 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Accesibilidad	29
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Innovación	30
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Interoperabilidad	31
Tabla 08 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tecnología de la información	32
Tabla 09 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Organización	33
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Planificación	34
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Dirección	35
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Control	36
Tabla 13 Correlación Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa	37
Tabla 14 Correlación Gestión Administrativa y Accesibilidad	38
Tabla 15 Correlación Gestión Administrativa e Innovación	39
Tabla 16 Correlación Gestión Administrativa e Interoperabilidad	40
Tabla 17 Correlación Gestión Administrativa y Tecnologías de la Información	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama representativo de la muestra.....	24

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022.

El estudio es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 136 entre alumnos y profesores del Cetpro Micaela Bastidas de Lima, la técnica aplicada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, para la variable gobierno electrónico, se determinó 4 dimensiones con 15 ítems, y para la variable Gestión Administrativa, también estuvo compuesta por 4 dimensiones con 15 ítems, los cuales fueron respuestas tipo Likert para ambas variables. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.813 la variable gobierno electrónico y 0.813 para la variable gestión administrativa. El análisis estadístico, se realizó con tablas de distribución de frecuencias. Y para el procesamiento de datos se aplicó la prueba Rho de Spearman, luego se realizó la contrastación de hipótesis.

La investigación concluye que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2021. Lo cual se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral $p < 0.001 \leq 0.05$; $Rho = 0.453^{**}$), que es moderada y positiva.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, Gestión administrativa, TICs.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between electronic government and administrative management, in a Productive Technical Education Center, Lima 2022.

The study is of a basic type, descriptive correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design and a quantitative approach. The sample was 136 among students and teachers of the Cetpro Micaela Bastidas de Lima, the technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire, for the electronic government variable, 4 dimensions with 15 items were determined, and for the Administrative Management variable, also It was composed of 4 dimensions with 15 items, which were Likert-type responses for both variables. For the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used, which was high in both variables: 0.813 for the electronic government variable and 0.813 for the administrative management variable. Statistical analysis was performed with frequency distribution tables. And for data processing, Spearman's Rho test was applied, then hypothesis testing was performed.

The research concludes that there is a significant relationship between the electronic government and the administrative management of the Micaela Bastidas Productive Technical Education Center, Lima 2021. This is verified with the Spearman test (bilateral sig. $p < 0.001 \leq 0.05$; $Rho = 0.453^{**}$), which is moderate and positive.

Keywords: Electronic government, Administrative management, ICTs

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital o electrónico es aquel que está orientado al uso de herramientas de tecnológicas tales como uso de plataformas y sitio web en los organismos públicos para hacer que la gestión gubernamental sea manejada con transparencia. A nivel mundial las tecnologías crecen a grandes escalas, es así que se pueden hacer múltiples operaciones en línea como pago de servicios realizar compras online, transacciones, trámites administrativos en distintas entidades públicas y privadas gracias al uso de las tecnologías de la información (Tic). Lo que sin lugar dudas ayudaran a mejorar los procedimientos en las entidades gubernamentales siempre y cuando estén regulados con normativas bajo lineamientos de modernización, que hoy en día son muy necesarias en las organizaciones públicas para agilizar trámites administrativos en corto tiempo y ahorrando costos innecesarios, pero una realidad que vivimos día a día es que no todas las entidades públicas, no hacen uso de las tecnologías debido a que no se cuenta con una debida implementación tecnológica porque resulta muy costoso la infraestructura en hardware y software, es por esto que gran número de entidades realizan sus actividades sin poder hacer uso de las tecnologías de información, lo que genera una mala eficacia y eficiencia en sus colaboradores, Actualmente se están sistematizando los procesos para acortar y minimizar tiempos en los trámites realizados por los usuarios. Por lo expuesto todos estos cambios que se están dando motivan a las organizaciones estatales a planificar e implementar una nueva gestión administrativa direccionando a un servicio de calidad, deficiente y eficaz generando valor público en los ciudadanos a través del uso de las tecnologías de información y de plataformas virtuales.

En América, Colombia, Brasil y Chile son países que han desarrollado mucho sus políticas para implementar un buen modelo de gobierno electrónico con la utilización de herramientas tecnológicas en la gestión gubernamental de sus entidades públicas lo cual lo cual favorece la relación entre ciudadano y el gobierno. Porrúa (2014) en Panamá gracias al uso de las herramientas de tecnológicas se creó la Comisión Nacional para la Modernización del Estado donde se impulsa el uso de gobierno online, con equipos sofisticados con tecnología de punta que almacenan y comunican gran cantidad de sitios web, que permite registrar

Solicitudes de empleos, certificados digitales de los tribunales municipales, policiales, electorales Rodríguez (2004). En el Perú la PCM mediante el ONGEI, se encarga de organizar, impulsar, la actividad informática en la Administración Pública. Cada vez más instituciones se están uniendo a la interoperabilidad del gobierno, lo que ayudara a acelerar los trámites del ciudadano. En nuestro país la PCM a través e la secretaria Digital (2013) han creado varias normativas para la utilización de las TIC con la finalidad de dar al ciudadano la facilidad de acercarse al estado y donde manifieste sus inquietudes y necesidades sin demoras y tramites innecesarios

A nivel regional la Dirección Regional de Lima Metropolitana ha implementado plataformas en las cuales las UGELES de Lima metropolitana de su jurisdicción están siendo articuladas y esto ha generado acortar distancias y ahorrar tiempo gracias al uso de las herramientas tecnológicas.

En el ámbito local en el distrito de SJL, se ubica un Centro de Educación Técnico productivo, que tiene un bajo uso de las Tics, porque se ve obligado a utilizar los procedimientos tradicionales, que generan retrasos en las solicitudes de la comunidad educativa de las diversas especialidades que ofrece esta institución educativa. Todo tramite administrativos realizados por la comunidad educativa se hacen de manera presencial en instalaciones del Cetpro ubicado en SJL, para realizar su consulta o trámite, luego tiene que pasar días para la respuesta de lo solicitado, lo que implica acudir de nuevo por una respuesta y los sistemas con los cuales trabaja áreas sensibles no están articulados para efectuar operaciones complejas y articular los metadatos resultantes del sector público. Cuando son documentos solicitados por los estudiantes del Cetpro, se recurre a los archiveros que ocupan espacio y están expuestos a que se pierdan por diversos motivos ya sean internos o externos, por eso es de suma urgencia que se creen normas para la validez de documentos digitales. En tiempos de pandemia por el covid-19 se implementaron canales de comunicación a través de wasap, Facebook y plataformas a través de las cuales los usuarios se inscribían y realizaban sus trámites, pero sin embargo no se pudo cumplir con sus necesidades lo que origino mucha insatisfacción.

Por otro lado, es muy visible la poca preparación de los ciudadanos que no pueden acceder a los servicios que ofrece el gobierno electrónico, por no saber utilizar las

plataformas, todo ello sumado a que no cuentan con información para manejar con destreza estas herramientas, por no contar con equipos de última generación tales como Smartphone, Pc, laptop, Tablet.

Hoy en día, la institución trabaja sus procedimientos administrativos de manera tradicional registrando sus solicitudes en forma escrita manualmente que son llevados a archiveros que ocupan mucho espacio, además que los docentes utilizan hojas de requerimiento para pedir algún equipamiento entre las especialidades y la tesorería, lo que causa demora en la atención a la comunidad educativa, ocasionando vulnerabilidad en la información, sumado a la falta de capacitación a sus empleados. En la actualidad la mayoría los cetpros públicos, no posee de una buena implementación tecnológica por su alto costo que esta implica y esta entidad educativa, no es la excepción, es por ello que no le permite sistematizar información en tiempo real. La investigación realizada, quiso demostrar el papel que desempeña las herramientas tecnológicas en la gestión de la administración del CETPRO y dar una mejor atención al usuario por medio de una comunicación transparente, eficiente y eficaz con la entidad pública. Además, logra un mejor desempeño en las labores de los colaboradores, generando satisfacción al usuario y de esta manera aportar a la modernización de la gestión pública.

Ante esta situación se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022? Del cual, se despliegan los siguientes problemas específicos: i) ¿De qué manera la accesibilidad a la información se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022? ii) ¿De qué manera la innovación se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022? iii) ¿De qué manera la interoperabilidad se relaciona con la gestión administrativa, de un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022? liii) ¿De qué manera las tecnologías de la información se relacionan con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022?

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022. Como Objetivos específicos: i) Determinar de qué manera la accesibilidad a la información se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de

Educación Técnico Productivo, Lima 2022. ii) Determinar de qué manera la innovación se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022. iii) Determinar de qué manera la interoperabilidad se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022. iiiii) Determinar de qué manera la tecnología de la información se relaciona con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022. Además, como hipótesis general se tiene: Existe relación positiva entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022. Como hipótesis específicas: HE1. La accesibilidad a la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022 HE2. La innovación se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022. HE3. La interoperabilidad se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022. HE4. La Tecnología de la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Debido a la importancia que atañe a esta línea de investigación es preciso definir que el gobierno electrónico se implanta como procedimiento continuo, transparente y abierto a la mejora continua de oportunidades, el cual promueve el Estado en favor de las entidades públicas y por ende de los colaboradores y/o usuarios, con el uso de herramientas tecnológicas el cual mejorara la atención de los usuarios en la gestión administrativas del CETPRO Micaela Bastidas, es por ello, que es, de suma importancia implementar estrategias para el uso de la tics y poder encaminar al cambio, para avanzar como entidad pública y aportar a la modernización de la gestión administrativa.

En el ámbito internacional podemos considerar los trabajos de investigación realizados por:

Tirenti (2019) en su tesis identificó, aportes en favor de la transparencia gubernamental a través de la implementación del gobierno electrónico del sistema de gestión documentaria electrónica durante el periodo 2016-2019, en la ciudad de Buenos Aires, de enfoque cualitativo, evolutivo, utilizaron como instrumentos entrevistas a usuarios y funcionarios del sistema estatal Argentino, además se hizo un análisis documental de decretos, resoluciones, reglamentos y disposiciones llegando a la conclusión que la introducción del sistema de gestión documental electrónica en el sector público ha sido favorable a la gestión pública y cuenta con la condiciones de mejoras.

Moreira (2020) en su trabajo realizado en Ecuador se analizó la situación de la implantación del gobierno digital en el sistema estatal Ecuatoriano, su incidencia en mejorar la atención al usuario, a través del estudio de los importantes mecanismos del gobierno digital, su estudio fue descriptivo con la revisión bibliográfica sobre la situación del gobierno electrónico en el ámbito nacional e internacional, concluyendo que la implementación del gobierno digital en el Ecuador presenta avances importantes, tanto en utilización de tics y capital humano, a nivel de gobierno los servicios de software libre, lo que origina la mejora de los servicios en la entidades públicas, sin embargo en el ámbito local está todavía en proceso.

Soto (2017) en su tesis realizada en Madrid su objetivo fue la implicancia que tiene el Gobierno Electrónico en el acceso a la información pública, en cuanto se accede hacer uso del derecho a la información, comparando el sistema electrónico de Chile y contrastando la ley N° 20.285 chilena y la ley N°19/2013 española en la cual se contrasta, la debilidad de no considerar como un derecho fundamental en ambas legislaciones. También, genera incertidumbre la inclusión del buen gobierno dentro de la ley concluyendo que el uso de las tecnologías por la administración del estado brinda mejor servicio a los ciudadanos en tiempo y calidad, y se adaptan al ámbito del Gobierno digital que, ira perfeccionar el cumplimiento de los Principios Administrativos, cuyo efecto es la Transparencia.

Santos (2018) en su tesis realizada en la universidad de Barcelona, España para obtener el master en Gestión pública, formulo como objetivo medir la calidad de servicio en los portales de 25 gobiernos regionales del Perú, utilizado el método deductivo y el método inductivo. De carácter descriptivo, concluyendo que los servicios en línea destinados al ciudadano son inadecuados en la mayoría de gobiernos regionales y no se entrega servicios de calidad al usuario, con algunas excepciones. Además, concluye en que el gobierno electrónico es importante porque acorta distancias, promueve la transparencia, reducir brechas geográficas existentes, así como dar un servicio de calidad al ciudadano, permitiendo que los gobiernos regionales se encaminen a una gestión estatal moderna.

Ruiz (2017) en su tesis estableció como objetivo, analizar tácticas de gobierno e información pública en la gestión, basándose los países con bajo índice de corrupción, con la finalidad de ser aplicado al contexto colombiano, aplicando un enfoque cualitativo, concluyo que hay poca difusión de información, que no se aplica debidamente las normativas inadecuados manejos administrativos no ayudan a la mejora del servicio Además, no se prepara a los ciudadanos en temas participación ciudadana, la falta de manejo de los archivos, falta de profesionales calificados para el manejo de información que sean los custodios, no se le da la importancia por desarrollar la administración en la entidades estatales y un lento avance en la implementación de redes en todo el territorio del estado.

En el ámbito Nacional consideramos el trabajo realizado por

Ysique (2020) en cuya tesis formuló como objetivo establecer la influencia que del tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa en el Centro de Altos

Estudios Nacionales - Escuela de posgrado, Chorrillos, su estudio es correlacional, la técnica empleada el cuestionario en 70 trabajadores, llegando a la conclusión que el gobierno digital tiene un efecto positivo en la gestión administrativa, así como en la organización, planificación, dirección y control de la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado.

Ancco (2021) en su tesis propuso como objetivo establecer qué relación existe entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay, de enfoque cuantitativo, su muestra fue de 60 trabajadores de la entidad en mención y concluye que existe un efecto positivo entre la variable independiente gobierno electrónico y la variable dependiente gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay, donde se aprecia que a mejor servicio digital se hace eficiente la gestión administrativa, por lo que el gobierno digital, en la gestión administrativa debe continuar impulsándose de forma progresiva para pulir las malas prácticas en la gestión del Estado y en especial de la UGEL Abancay, hay mala prestación de servicios, inadecuada comunicación, ineficiente interoperabilidad, que no ayudan a la modernización del estado con falta de equipamiento para acceso y agilizar trámites.

Serpa (2020) en su tesis propuso como objetivo comprobar el efecto que tiene el Gobierno digital y los procedimientos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, de enfoque cuantitativo, utilizó una muestra de 108 personas y concluyó en que el gobierno electrónico y los procedimientos administrativos se encuentran en el nivel positivo, lo que permite afirmar que los procesos administrativos están ligados del gobierno digital. Además, que el gobierno electrónico influye en la planificación, organización, dirección y control del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo.

Moreno (2019) cuya tesis formuló con el fin saber el funcionamiento del sistema electrónico del gobierno digital, para lo cual se empleó el enfoque cualitativo de estudio de caso, la muestra fueron trabajadores y funcionarios de la entidad se realizó entrevistas semiestructuradas en diferentes periodos de tiempo, concluyendo que el funcionamiento del sistema digital en la UGEL 01, no está preparado para ser usado, a pesar que existen normativas para ser operadas, su implementación es muy lenta, el servicio es deficiente además, el usuario no

sabe cómo usar las herramientas digitales y no hay quienes les orienten el correcto uso.

Yataco (2018) en su tesis cuyo objetivo fue comprobar la semejanza entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Local de Chincha, tuvo una muestra de 53 trabajadores concluyendo que se confirmó la conexión positiva entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en la Ugel de Chincha y la existencia de conexión positiva entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones de planeación, organización dirección y control así como las dimensiones interna, externa, relacional y promoción en la UGEL Chincha . El uso del internet promueve cambios en la gestión y administración pública, es así que la modernización implanta nuevas tecnologías; las cuales son instrumentos que procuran el cambio; ese paradigma se debe desarrollar en los organismos, a través de una nueva era, priorizando al ciudadano; conjuntamente motivar en los servidores públicos y en los funcionarios del Estado; siendo un fin la creación de una innovadora cultura que ofrezca respuestas efectivas y eficientes en las entidades.

Los avances del internet proporcionan medios tecnológicos que permite eliminar brechas de desigualdad, con respecto a la modernización pública, en todas entidades del Estado, optimizando y satisfaciendo demandas ciudadanas, así como tener una adecuada conexión entre el Estado y los ciudadanos, acortando tiempo y distancias, generando valor público. Entre los artículos científicos tenemos:

Charalabidis et al. (2019) en su artículo, tuvo como finalidad comprender las particularidades más sobresalientes de las generaciones de gobierno digital, haciendo una revisión analítica de la literatura existente; llegando a la conclusión que de las tres más importantes generaciones de gobierno digital ha nacido otra generación de gobierno digital 3.0, por otro lado indican que según los estudios realizados, de la primera y segunda generación se puede apreciar significativos avances y por tanto se han creado sub- generaciones mejorando las ya existentes, la eficiencia de las operaciones internas de las entidades estatales así como las operaciones en línea con ciudadanos y empresas.

Adu et al.(2018) en su artículo se analizó el avance de poner en funcionamiento el gobierno electrónico en entidades públicas en el país africano

de Ghana, donde la pobreza y la falta de acceso a las herramientas tecnológicas representan un obstáculo para poner en marcha el gobierno digital; llegando a concluir que el uso de gobierno electrónico facilitan las acciones y tramites en las entidades estatales, además que aun las entidades no cuentan con buena infraestructura, con dificultades en la económico, en la normatividad y en recursos humanos, los cuales no suman en el desarrollo de gobierno electrónico, la investigación recomendó que Ghana debería de ampliar sus servicios en línea, teniendo como centro al ciudadano y logrando de esta manera suscitar la implementación de un mejor gobierno electrónico. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta como instrumento en 182 organismos estatales.

Chohan y Akhter (2021) en su artículo, cuya finalidad fue hacer recomendaciones para habilitar la inteligencia artificial en los servicio que el gobierno electrónico presta a los ciudadanos de Pakistán y de esta manera aportar soluciones rápidas y oportunas mejorando la calidad de atención, este estudio se realizó por el método de revisión sistemática análisis de datos disponibles que contribuyeron a aportar soluciones para implementar la inteligencia artificial en entidades públicas, por otro lado, contribuir al aportar dimensiones para implementar la inteligencia artificial al gobierno electrónico mejorar la calidad de servicio al ciudadano además sirve modelo para otros gobiernos en desarrollo.

Ali y Anwar (2021) en su artículo *Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government* tuvieron como objetivo que motivos influyen para que los ciudadanos de Kurdistán de Irak, acepten el gobierno electrónico. La investigación de método cuantitativo con muestra de 256 Kurdos, se utilizó el análisis de regresión única y se analizó la relación significativa que tiene el gobierno electrónico y la aceptación de la tecnología.

Hariguna et al.(2021) en su artículo se logró entrelazar la última versión de gobierno digital con la calidad de conexión, el software SmartPLS 2 se utilizó para cuantificar y estimar 425 encuestas de cuestionarios en línea y como resultado se demostró que 8 de 12 hipótesis tenían significancia, este estudio ayudo para guiar al gobierno como implementar el gobierno electrónico adaptándolo y proporcionándole contenido de última tecnología para implementación de última generación, logrando establecer una comunicación directa manteniendo la calidad

de servicio mediante la integración de nuevas tecnologías, implementando servicios móviles con cuenta de usuarios personalizados promoviendo relaciones ciudadanas sólidas, y haciendo uso a largo plazo de las instalaciones de gobierno electrónico.

Zeebaree et al.(2020) en su artículo cuya finalidad de estudio fue mejorar el uso del gobierno electrónico a través de identificar factores importantes que obstaculicen y que tienen relación en la implementación de gobierno digital según este artículo hay un compromiso para ir actualizando las normativa de gobierno electrónico, este estudio concluyo en que los gobiernos deben dar seguridad al ciudadano para ganar su confianza y creer en la infraestructura de gobierno electrónico de esta manera se lograra el éxito en los servicios de gobierno electrónico .por otro lado el gobierno debe ver la forma de que el servicio de internet llegue a más ciudadano es por ello que se debe considerar buscar un proveedor de internet a un precio más cómodo, especialmente en países en desarrollo, sería una forma de implementar un gobierno electrónico más eficaz y eficiente, .la incompatibilidad y adaptación entre infraestructuras de gobierno digital hace deficiente la calidad de información por último la falta de coordinación entre las entidades públicas también es un obstáculo juntamente con las políticas y procesos, considerando al trabajo en equipo es muy importante así como también la accesibilidad de la infraestructura de Tics. Por tanto, es importante acabar con las barreras de infraestructura que afectan la implementación de e-gobierno.

Yogesh et al. (2017) en este trabajo se realizó en la India y se evaluaron 9 modelos teóricos de tecnologías de información desarrollándose un modelo unificado, utilizando 377 colaboradores de siete ciudades llegando a la conclusión que el modelo unificado UMEGA propuesto es el adecuado superando a todos los modelos teóricos, La muestra del estudio son encuestados de diferentes ciudades de India, que cubren diferentes demografías en la India tomando el muestreo en cuatro regiones geográficas de la India. El cuestionario constaba 66 preguntas.

Satish Krishnan et al. (2017) en este artículo se propone Se propone un modelo de mediación múltiple de madurez del gobierno electrónico. (TOE), en los cuales los factores tienen una relación significativa con los factores contextuales de TOE los cuales tienen una relación directa con la implementación del gobierno electrónico, dicho modelo se probó usando datos de archivos de 183 países. Esta

investigación tuvo 3 hipótesis Infraestructura de tics, Gobernanza y Capital humano las cuales tienen relación directa y contribuyen al desarrollo del gobierno electrónico.

Schedler Kuno (2018) en su artículo "Del gobierno electrónico y el gobierno inteligente" se enfoca en la situación de Suiza y nos hace un diferencia entre el termino gobierno electrónico y gobierno inteligente el autor nos indica que gobierno digital es aquel que trata de reemplazar los procedimientos administrativos presenciales por procesos digitales mediante el uso que hace el ciudadano en los sitio web, gracias a estos procedimientos se hacen más rápido los tramites ya que están disponibles a cualquier hora ofreciendo servicios de las entidades públicas a los ciudadanos pero hasta ahora no ha funcionado a un cien por ciento, en cambio el gobierno inteligente se ocupa de la administración centrándose en lo datos y no en los procesos analizándolos para nuevos servicios donde organismos privados como estales son los indicados para edificar los diseños de los servicios estatales es decir las aplicaciones dominan la creación de beneficios del ciudadano. El paso de gobierno electrónico a inteligente es el avance de la tecnología donde uno se basa en el otro.

Irawati y Munajat (2018) en su artículo que es de método cuantitativo, el cual se basó en el análisis de las tres fases (pre- implementación, implementación y post implementación) de gobierno electrónico en Indonesia para lo cual se hace una comparación como se dan estas fases en las diferentes ciudades como: West Bandung, Bandung, Cimah, Garut ,Silicon Valley ubicadas en la provincia de Java, en estas localidades se pudo observar que algunas han adoptado mejor el gobierno electrónico pero que existen deficiencias en cada una de ellas este estudio tiene como finalidad de demostrar en que ciudad se logra implementar las 3 fases de manera eficiente y tomarla con referencia y así poder establecer mecanismos para desarrollar el uso de gobierno electrónico en todas las actividades del sector público.

Camilleri (2020) en su artículo tiene como finalidad analizar como perciben los usuarios el uso de los servicios ofrecidos por el e- gobierno así como el impacto de las influencias sociales y la intención del ciudadano de hacer uso de los servicios electrónicos y móviles del e-gobierno, tuvo un enfoque de modelo de ecuaciones estructurales que midió la validez y la confiabilidad de los datos, los resultados

fueron satisfactorios al adaptar el modelo de teoría de aceptación, llegando a concluir que existe una predisposición de los ciudadanos de capacitarse para hacer uso de los servicios de e- gobierno, ya que es de gran utilidad para ellos, lo que implica que los gobiernos deben seguir mejorando la calidad y capacidad de servicio, así como las condiciones para hacerlo más efectivo a los ciudadanos a través de tecnologías digitales y móviles.

Macaya et al. (2021) en su artículo basado en datos socioeconómicos y encuestas de TIC, se ha demostrado que existe una brecha digital de género llegando a la conclusión que hay una desigualdad ya que las damas son las que tienen menos acceso al uso de gobierno electrónico, este estudio exploró las diferencias de género en el uso de servicios de e-gobierno en Brasil. Siendo el e-gobierno una forma que debería beneficiar a todos los ciudadanos sin distinción de género sin embargo se observó mediante la investigación todo lo contrario y que se debería buscar mecanismos para nivelar esa brecha y que todos los ciudadanos accedan al uso del servicio que brinda el e- gov.

Kofi et al. (2021) este artículo analizó el efecto moderador del soporte técnico y la eficacia del internet en los servicios de e- gobierno se usó el modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) con la ayuda de SmartPLS3.0 se encuestó a 513 personas mediante la técnica Structural Equation Modeling(SEM) llegando a la conclusión que el soporte técnico y el internet son de vital importancia para el desarrollo del servicio de e- gobierno ya que ayudan y facilitan el uso motivando a usar los servicios con toda confianza.

Othman y Razal (2017) en este artículo de enfoque cualitativo donde se hicieron entrevistas estructuradas a 5 funcionarios de entidades públicas dando como resultado que uniendo los siete factores que contribuye a los sistemas de interoperabilidad, ya existentes con otros factores hallados en la presente investigación forman un conglomerado complejo del cual nace un modelo de interoperabilidad de sistemas de gobierno electrónico. Con este estudio se busca transformar y mejorar el sistema de prestación de servicios a través de la banda ancha y sistemas en línea por medio de la integración de las distintas organizaciones gubernamentales aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Sakran y Alsudairi (2021) en su artículo cuya finalidad fue examinar el uso y acceso de algunos sitios web en el sector estatal del gobierno de Arabia Saudita, investigando también si los sitios web de e- gobierno móvil de este país cumplen con los estándares de acceso y uso recomendados, aplicando una serie de técnicas de evaluación de los sitios web como: Gtmetrix (PageSpeed Score, Yslow Score), WAVE, Google mobile-friendly test y Dareboost a los que se accedió por medio de dispositivos móviles dando como resultado que hay deficiencias en el cumplimiento en las recomendaciones de los estándares web internacionales además de problemas de uso y acceso que perjudican el desempeño de los sitios web gubernamentales, a través de esta investigación se recomendó al gobierno Saudí, mejorar la accesibilidad y uso de los sitios web para generar satisfacción en los ciudadanos con los servicios de las web, proporcionados por ellos.

Kassen (2022) en su artículo da a conocer como los gobiernos deberían de utilizar los sistemas de tecnología Blockchain en los servicios de gobierno electrónico para facilitar que la gestión de información sea más descentralizada y las plataformas públicas sean más eficientes eficaces y abierta. Por otro lado, el Blockchain promueve la innovación en procedimientos los cuales se pueden automatizar. Cabe mencionar que muchos gobiernos en el mundo están empezando a hacer uso de esta tecnología. Para reformar la administración del sector público. Los especialistas en software a nivel mundial han creado múltiples soluciones para hacer más celeres las reformas.

Yáñez (2019) en su artículo cuyo método es empírico y la revisión de documentos científicos y las plataformas digitales de los sitios web de las entidades públicas, la finalidad de este estudio fue la importancia de implementar un e-gobierno que cumpla con todas las fases, logrando la eficiencia en la gestión pública, concluyendo que es preciso contar con un plan estratégico, bien definido contando con los recursos necesarios para su correcto funcionamiento, priorizar los canales de información y redes sociales con esto se logrará eficiencia en la gestión estatal, así mismo las plataformas deben de funcionar adecuadamente cumpliendo con las necesidades del usuario y los gobiernos deben de proveer de los recursos necesarios para que se logre. Por otro lado, tiene que haber capacitaciones permanentes para el personal.

Zamora et al. (2018) en su artículo cuya finalidad fue demostrar la transformación de la administración estatal de Ecuador en los últimos 8 años por medio del uso de e- gobierno, se usó el análisis explorativo descriptivo de e- gobierno y el uso de los tics proponiéndose metas para su desarrollo esto conllevara a cambios positivos a largo plazo en la gestión pública, implicando un compromiso entre el Estado y los ciudadanos logrando así mejorar de procedimientos y servicios. Concluyendo que el gobierno electrónico es de vital importancia para mejorar las políticas públicas ya que es un aliado innovador para el gobierno y los ciudadanos. Además, el uso de e- gobierno reduce la corrupción aportando al desarrollo del país, generando confianza y transparencia permitiendo así interacción entre el ciudadano y el Estado, también se garantiza la gobernabilidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos, recuperando la legitimidad y confianza en las entidades públicas.

Contreras (2018) en su artículo científico, como objetivo central de este trabajo fue conocer la apreciación del usuario en cuanto a los servicios que ofrece el e- gobierno del municipio de Toluca- México, centrandose en 3 conceptos: prestación de servicios, información y participación, la metodología empleada fue cuantitativa de carácter exploratorio ya que se aplicaron encuestas a 595,924 ciudadanos mayores de edad del municipio de Toluca concluyendo que según la opinión ciudadana, el portal web del gobierno, facilita los tramites y procedimientos pero hay un gran porcentaje de la población que tiene desconfianza en las operaciones en línea lo que demuestra que hay mucho que mejorar, los avances tecnológicos y el uso de tics harán más eficiente la administración pública pero se debe considerar que el e- gobierno debe cubrir las demandas y necesidades del ciudadano.

Ríos y Pérez (2019) en su artículo cuya finalidad fue realizar un análisis de como el uso de las tics contribuyen en el desarrollo de e- gobierno en los municipios del estado de Táchira- Venezuela, mejorando la gestión administrativa, de método cuantitativo de tipo analítico, participaron 29 municipios de los cuales son 9 tenían página web lo que resulta que hay mucho por hacer en cuanto al uso e implementación de e- gobierno y de esta manera por hacer una gestión transparente, eficaz y eficiente, se concluye que aunque el avance de las tecnologías sea cada vez una herramienta para implementar el gobierno

electrónico estas alcaldías no aprovechen los beneficios que ofrecen las tic's; con esta investigación se busca que las alcaldías, que aún no han utilizado los portales web lo hagan para mejorar su gestión y hacerla más eficiente, acercando al ciudadano y cumplir con sus necesidades y demandas.

García y Plasencia (2020) en su artículo tiene por objetivo proponer un conjunto de herramientas para la digitalización que es la base para transformar la gestión estatal haciendo un e- gobierno eficiente y exitoso, en el estudio nos refiere que si informatizamos las instituciones públicas estaremos impulsando el desarrollo de un nuevo cambio cultural donde se cumple con las demandas y necesidades de los ciudadanos y motivando la transparencia y participación en la toma de decisiones se concluyó que deben haber 3 factores fundamentales: digitalizar los procedimientos, brindar servicios en línea de calidad y ofrecer seguridad en las tics.

La informatización necesita de los recursos humanos como funcionarios y usuarios que interactúen con una comunicación fluida y que cumplan con su función.

Delgado y Sánchez (2018) en su artículo se propone examinar marcos referenciales actualizados con la finalidad de tomar las sugerencias para mejorar el servicio de e- gobierno en el país de Cuba, dichas sugerencias se van desde la parte teórica hasta parte de la práctica, tomando especial atención en los tramite y la ventanilla única ya que el país se encuentra en una etapa de transición de e- gobierno los aspectos claves que se utilizan son el uso de datos para mejorar la calidad de vida y los servicios que se brindan que impulsaran a una mejor administración de la gestión todo ello forma un modelo de madurez para replantear el gobierno electrónico impulsando las buenas prácticas.

Rodríguez (2020) en su artículo se analiza los conceptos y características de la dimensión informativa y la gestión de la información en la administración estatal de cuba, con el fin de proponer pautas informativas estratégicos que puedan influir en su implementación. Para ello, se estudian aspectos teóricos de la actividad de la información, su evolución y las tendencias actuales relacionadas con la denominada sociedad de la información, con un estudio en profundidad de las aportaciones de la gobernanza de la información, "e-government" y "enfoques de e-gobierno". Abierto". Esto enmarca el desarrollo de diagnóstico de información

de organismos públicos y permite evaluar estrategias en las actividades de la gestión administrativa. Concluye que se identificaron características y componentes de las actividades de la información imprescindibles para desarrollar la administración cubana, así como su eficacia, eficiencia y modernización, además de fortalecer la relación entre el gobierno y el ciudadano. La propuesta articula un enfoque estratégico para la gestión de la información, tanto organizacional como procedimental, y las implicaciones para la cultura de la información, la toma de decisiones y los nuevos enfoques de gobierno debido al impacto de las TIC.

Medina y Groppo (2018) este artículo presenta el tema de los sistemas de gobierno electrónico en Argentina en un marco iberoamericano, desde el punto de vista de la ingeniería de software para esclarecer los conceptos básicos de e-gobierno y un modelado conceptual hasta un relevamiento de su estado actual, con el fin de identificar y describir los desarrollos en estos, Se incorporan características de buenas prácticas al modelo conceptual, teniendo en cuenta los beneficios de su uso. Asimismo, analizar si es posible precisar los procedimientos para su desarrollo y ejecución en el nuevo portal de gobierno. Esto permitirá aprovechar el conocimiento obtenidos previamente en nuevas aplicaciones de gobierno electrónico. Por eso es necesario regionalizar de acuerdo a las características y normas vigente dentro del sistema por lo que para incorporar buenas prácticas en e- gobierno es necesario su elección y aplicación al modelo conceptual de software público. El Gobierno Digital Argentino se basa en el modelo Iberoamericano de software público y se recomienda comenzar a desarrollar sistemas de gobierno electrónico en la publicación "Definición de Normas" con buenas prácticas y de cumplimiento obligatorio de estas normas.

Rodríguez et al. (2015) en su artículo expone, que el uso intensivo de internet desde Pc de escritorios y de aparatos móviles cambian la forma de comunicarse, el aumento de la telefonía celular, origina la necesidad de tener una nueva forma de comunicarnos, así también los gobiernos van incorporando tics en sus procesos modernizando su gestión estatal. Existen varios espacios de comunicación virtual: Gobierno-Empleados, Gobierno- ciudadanos, Gobierno-Gobierno, Gobiernos-Visitantes, las cuales generan dos dimensiones brindadas por el uso de las tics, dentro de la entidad estatal (Back Office) o hacia otros protagonistas que se relacionan con la pantalla(Front Office).La gubernalidad

Digital (e-Governance) es el uso de las Tics, por el sector estatal con el propósito de hacer eficiente el servicio, motivando la participación en los ciudadanos en la toma de decisiones, logrando que el gobierno sea eficaz y transparente. El Gobierno Digital permite la eliminación de obstáculos acortando distancia y tiempo, acceso igualitario fluidez en las comunicaciones, intercambio de datos entre entidades, incremento de producción de servicio y bienes, optimizando, la calidad de vida de los ciudadanos. Por otro lado, el uso de estas tecnologías son columnas principales para una modernización eficaz del estado, acortan distancias entre el gobierno y el ciudadano, ayudan al control interno y externo de la entidad. Los estados han optado por implementar las tecnologías para modernizar su gestión y ofrecer diversas herramientas mediante, canales electrónicos para facilitar a los ciudadanos, trámites administrativos.

Barragán y Guevara (2016) en su artículo analizaron como el uso de las tics son usadas en los servicios públicos y la relaciones así como el acercamiento de la gestión pública con los ciudadanos de Ecuador, su estudio se basó en una revisión bibliográfica- documental y se concluye que el e- gobierno es una arma potencial para englobar a los ciudadanos en el aspecto político, social y económico, es por ello que la finalidad de la administración estatal es insertarlos en servicios y actividades de gestión estatal. El gobierno electrónico ecuatoriano está compuesto por servicios electrónicos que dan solución a las necesidades de los usuarios, pero de forma aislada y, la gran mayoría fueron desarrollados por las propias entidades públicas; además cuenta con estrategias y normas que le permitirán empezar su desarrollo, promoviendo la participación ciudadana y teniendo en cuenta sus necesidades.

Medina et al (2021) en su artículo la finalidad de este estudio fue determinar el impacto en la confianza de los ciudadanos en la calidad de la información, sistemas y servicios que las entidades gubernamentales brindan en sus sitios web en el estado de Tamaulipas al noreste de México. La metodología usada fue la encuesta mediante un cuestionario a 488 ciudadanos/usuarios que operan en sitios web de impuestos, el análisis estadístico se llevó a cabo a través de la herramienta SmartPLS, que es muy útil para investigaciones en tecnologías de información. Concluyendo que se destacan la importancia de la calidad de la información, la facilidad de uso y la confianza de los ciudadanos en la seguridad de sus

operaciones impulsan al e- gobierno, Los hallazgos revelan la jerarquía de la información de los ciudadanos y la confianza que comienzan a mostrar en el gobierno. Por lo que se puede observar que ha y un importante progreso en los servicios de e- gobierno, pero aún no es suficiente es necesario avanzar en todas las áreas de la gestión estatal.

Morales y Llatas (2021) en su artículo la finalidad fue establecer un vínculo directo entre el gobierno electrónico y la transparencia en el municipio del distrito de La Victoria (Lima- Perú). Se uso el método de un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transaccional y descriptivo, utilizando como técnicas de encuestas y de herramienta el cuestionario, aplicando a 35 colaboradores que fueron la muestra, para concretar la relación entre gobierno electrónico, transparencia y acceso a la información pública y portales institucionales de impacto positivo. Donde se concluyó que las organizaciones estatales tengan un excelente soporte tecnológico a nivel de usuario u también a nivel de empleados lo que permitirá mejorar los servicios de e- gobierno, permitiendo un acceso web eficiente eficaz motivando la confianza y la celeridad en la información y en los procedimientos.

Honores (2021) en su libro concluye: Que los ciudadanos tienen como un gran aliado al gobierno electrónico, porque les facilita transparencia y dinamismo en la comunicación con los órganos estatales. Este cambio de actitud evitando la burocracia visualiza al usuario utilizando la tecnología, satisfaciendo sus necesidades de manera más funcional y ágil de esta manera facilitando la accesibilidad. El perfeccionamiento de operaciones virtuales y la adecuada distribución de recursos nos conlleva a un país correctamente administrado eliminando la corrupción y de esa manera, fortalecer nuestra democracia.

En lo que respecta a las teorías de la variable independiente gobierno electrónico.

Yáñez (2019) define al e-Gobierno, como el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), en instituciones y organismos públicos, gobiernos regionales y de las personas que laboran dentro de ellas, con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión por medio del uso de plataformas digitales donde los ciudadanos pueden acceder a diferentes tramites promoviendo la eficacia, la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Zamora et al (2018) el gobierno electrónico es una herramienta innovadora muy amplia, nos conduce a un cambio organizado de la democracia, así como también permite adoptar políticas de gobierno eficiente y eficaz, con participación activa del Estado, lo que permitirá lograr una mejor gobernabilidad de la sociedad, satisfaciendo las necesidades del ciudadano y mejorando su calidad de vida y como consecuencia recuperar la confianza y la transparencia en las entidades públicas. El propósito del gobierno electrónico es acercar a los ciudadanos de una manera visible y práctica, promover la prestación de un servicio público de calidad en constante mejora, innovación y un mejor uso de las herramientas tecnológicas.

Según la ONU, el gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar mejor servicio a los ciudadanos, aumentando la eficacia y eficiencia en su gestión administrativa, propiciando la transparencia del Estado y la participación ciudadana. La Dirección Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), nos sugiere que el gobierno electrónico en el Perú es una oportunidad para entrelazar al Estados y los ciudadanos, mediante el uso de los tics facilitando una oportunidad al ciudadano y una visión del futuro, que busca en las plataformas web, una solución a sus necesidades, por ello es importante que las entidades del Estado estén entrelazadas para tener información oportuna.

López (2022) definen al gobierno electrónico como el uso de las TIC'S para desarrollar y entregar información y servicios públicos por medio de la telemática. Para el estado, el uso de los servicios de e-gobierno es un modo para modernizar la administración estatal a través del empleo de herramientas tecnológicas a través del internet, buscando mejores prácticas, transparencia y mayor agilidad. En definitiva, un mejor servicio para todo el país. Finalmente, para los usuarios del e-gobierno, es una oportunidad para participar activamente en los servicios públicos brindados por el estado a través de una plataforma o sitio web sin tener que acudir presencialmente. También significa información, más oportuna y de fácil acceso, entre las características más sobresalientes es que el e- gobierno utiliza tics para convertir sus relaciones externas e internas y con el uso de las plataformas de e-gobierno mejora el desempeño y se aumenta el valor público.

Con respecto a lo relacionado con la dimensión acceso de la información tenemos:

Sánchez (2014) quien nos dice que son las necesidades de los ciudadanos de un país, que piden búsqueda de información de una manera rápida y con un servicio de calidad las cuales deben estar en una agenda pública, y el Estado debe promover diversos métodos de comunicación para cumplir con las necesidades de la población, a través de portales web, central de llamadas, mesa de partes virtuales, etc.

Con respecto a la dimensión de innovación tenemos a Gonzales (1995) indica que, en una entidad ayudada con el avance de las tecnologías de la información, llevándose a cabo por medio de una serie de acciones específicas en un periodo de tiempo, adquiriendo nuevos productos creados, que se van dando, según el conocimiento teniendo en cuenta la dualidad: investigación y el desarrollo.

En La dimensión relacionada a la interoperabilidad, la comisión económica para américa latina y el caribe (2007), la conceptualiza como el intercambio de información y datos que realizan las instituciones estatales, otorgando a la población servicios de calidad a través de software de información diseñados y estructurados que garanticen seguridad de la información procesada.

La oficina nacional de gobierno electrónico e informática (2013) desarrolló la plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE), nos indica que la interoperabilidad un instrumento informático que permite intercambiar datos e información entre instituciones mejorando la gestión y los servicios en estas, mediante el uso de consultas en línea, logrando un gran impacto en la ciudadanía, al reducir tiempos y acortando distancias.

Kalogirou et al (2020) en cuya investigación “Adaptación de los marcos nacionales de interoperabilidad más allá de Marco Europeo de Interoperabilidad (EIF) 3.0, de Grecia” cuyo objetivo brindar propuestas prácticas para definir una Gobernanza y Elaboración de Políticas de interoperabilidad es decir reorganizar el marco europeo de interoperabilidad al marco nacional de interoperabilidad de Grecia con la finalidad de aumentar los niveles de calidad de servicio de e-gobierno, haciéndolo más eficiente y eficaz, ya que este es un modelo complejo que engloba en el campo legal, organizativo y técnico que es gran aliado a la administración pública, además se propuso implementar estos cambios en salud y en las inversiones impulsando la economía de Grecia. Concluyendo en propuestas

prácticas y aplicables para modernizar el modelo de sistema de interoperabilidad y servicios de e- gobierno de Grecia

Gerontas, A. (2020) en su artículo objetivos de investigación fueron: identificar los factores clave de la interoperabilidad semántica e identificar los beneficios y desafíos para promover la interoperabilidad semántica, además define a la interoperabilidad un prerequisite para organizar los procedimientos que se presta a los ciudadanos y entidades; además se ser un proveedor de servicios públicos complejos, la interoperabilidad envuelve aspectos, legales, de gestión, sociales, semánticos, económicos y técnicos en concordancia con el marco Europeo de interoperabilidad, que es un sistema es muy complejo, este trabajo se centra en el aspecto semántico.

Sundberg, L. (2018) la interoperabilidad es un aliado primordial para mejorar eficientemente el gobierno electrónico. Además puede entender como una característica de una entidad y su realidad las cuales nos siempre son las más adecuadas alterando el diseño constitucional del país, es por ello que es necesario lograr un intercambio democrático, la finalidad de este estudio fue reconocer agente de interoperabilidad que intervienen con la constitución de un país, para este estudio se realizó entrevistas y documentos de un situación en Suecia donde intervienen entidades públicas se encontraron, que son los agentes habilitadores software de código abierto, interpretaciones legales, asignación de recursos a la medida, y una agencia dedicada a administrar la infraestructura nacional. Con estos se logró mayor eficacia y eficiencia equilibrando las demandas, a la seguridad y privacidad del usuario y se respetó la autonomía de las entidades estatales. concluyendo que las tomas de decisiones de las diversas disciplinas deben garantizar la equidad respetando el marco constitucional, estos resultados guardan relación entre la implementación de las TIC's a través del e-gobierno y la gestión administrativa y la gobernanza.

En la dimensión tecnologías de la información, Reyes (2016), al referirse el término de TIC, lo orienta al uso y manejo de dispositivos tecnológicos, no solo es saberlo utilizarlos, sino que las empresas se deben alinear a los nuevos avances tecnológicos, para no quedar desfasadas ya que el uso de las TIC's, es primordial para ser competitivas entre las diversas entidades ya que el avance de estas, facilitan cada día las actividades en las entidades.

En lo que respecta a las teorías de la variable dependiente gestión administrativa. Según el reconocido teórico francés Henri Fayol, en su libro *Administración Industrielle et Generale* definió cinco funciones administrativas y que la finalidad de estas funciones es lograr la eficiencia y eficacia de las entidades a través de la coordinación entre sus áreas o sectores. Dichas funciones son: Planificación, organización dirección, coordinación y control.

Figuroa (2010) refiere que la pieza principal de la entidad es la gestión de la administración, la cual la conforman los empleados que muestran en alto desempeño laboral. Además nos indica que son cuatro las actividades primordiales como son : La planificación: que permite tener una perspectiva transparente de los fines y propósitos que se quiere lograr; la organización: es la que distribuye las zonas y oficinas dentro de la entidad, facilitando los recursos oportunos para lograr las metas; Dirección: es la designación de las tareas a los empleados y dirigido por el gerente; y el control: es donde el gerente busca encaminar a su organización hacia los objetivos y fines .

Galindo (2000), dice que la administración “es una ciencia social cuyo fin son las actividades de los organismos administrativos en la realización o prestación de servicios públicos en beneficio de la comunidad” (p. 6). Para ello estas acciones deben tener base legal para que los funcionarios puedan lograr el cumplimiento de los objetivos de una manera adecuada buscando el desarrollo socioeconómico de la población.

Sobre lo que corresponde a gestión administrativa está convirtiéndose en una función esencial, asumiendo un papel fundamental motivando la expansión de estas sin obstáculos que impidan lo contrario. La gestión administrativa tiene actividades, como, procesos de informacionales, como son el almacenaje, propagación, distribución, entre otras; ocupando un conjunto de funciones o roles.

Chiavenato (2016) la gestión administrativa es la realización de actividades, con la finalidad de adquirir excelentes resultados, de la forma más económica y eficaz. Por medio de una clasificación de trabajos en base a los objetivos y fines que se quiere lograr y con los recursos con lo que cuenta la entidad; para ser más precisos logrando una eficiente gestión de recursos administrativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica descriptivo, porque se refiere al conocimiento que describe, explica y predice fenómenos reales. El estudio permitió puntualizar las características y necesidades de los usuarios ; es decir, se encargó de describir al grupo que labora y tramita documentos en un Cetpro, sin tener en cuenta porque ocurre el hecho o la acción.

Según Vera y Oliveros (2008) señalan que la investigación es básica, cuando su finalidad es mejorar el conocimiento en aras de la existencia, no para producir resultados o tecnologías que beneficiarán a la sociedad en un futuro próximo” (p. 146). El enfoque es cuantitativo.

Para Hoffman (2017), la investigación involucra una secuencia de conocimientos sistemáticos, ensimismados, empíricos, a través del estudio preciso, que nos permite indagar, revelar, dilucidar, profundizar el estudio de hechos y fenómenos. En este caso el grado de investigación correspondió al correlacional descriptivo, debido a la semejanza o grado de similitud que se logre encontrar en las variables independiente y dependiente.

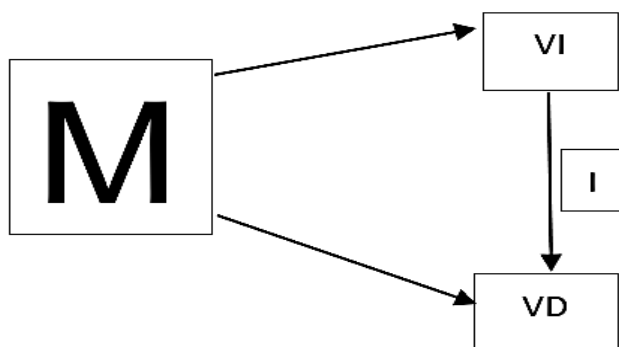
Se vio por conveniente elegir, este tipo de investigación aplicada, porque se anhela obtener y buscar entendimientos sobre la variable gobierno electrónico como también la variable gestión administrativa en un Cetpro en cuanto al estudio de la información y el nivel de relación entre sus variables.

El estudio fue de corte transversal diseño no experimental, ya que se congrega la información en un solo periodo de tiempo, es por ello que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen “como la investigación que se efectúa sin maniobrar premeditadamente las variables. Esto quiere decir que, hablamos de investigaciones en los que no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

El diagrama representativo es el siguiente:

Figura 1

Diagrama representativo de la muestra



Nota: La figura representa la muestra y sus variables

Dónde:

M: muestra

VI: Variable independiente: Gobierno electrónico.

I: incidencia.

VD: Variable dependiente: Gestión administrativa.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable de Gobierno Electrónico

Definición conceptual:

Yáñez (2019) nos indica que el gobierno electrónico es el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), en instituciones y organismos públicos, gobiernos regionales y de las personas que laboran dentro de ellas, con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión por medio del uso de plataformas digitales donde los ciudadanos pueden acceder a diferentes tramites promoviendo la eficacia y la eficiencia. Que se realiza en las organizaciones públicas. Al gobierno electrónico se le conoce como administración abierta o administración on-line.

Definición operacional:

La variable Gobierno electrónico se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: Accesibilidad, Innovación, Interoperabilidad, e tecnologías de la información.

3.2.3. Variable Gestión Administrativa

Definición conceptual:

Martínez, (2021). Lo define como el conjunto de actividades que cumple el directivo de una entidad para ejecutar los procedimientos administrativos como: la planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir con las metas.

Definición operacional:

La variable gestión administrativa se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y Control, los que van a depender del gobierno electrónico en el Cetpro Micaela Bastidas. Lima 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicará una encuesta. La Gestión Administrativa es aplicar los procesos administrativos y cumplir con las metas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 210 personas entre docentes y alumnos. Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio siempre, 10 docentes y 200 alumnos. Según Bernal, (2006). Una población, es el grupo de componente de la investigación, así mismo señala que son todos los individuos que poseen características parecidas. Es así que para la clasificación de la muestra se tuvo que considerar a docentes y alumnos del Cetpro Micaela Bastidas.

Para la investigación se tomó una cantidad menor a 210 sujetos por lo que se dispondrá de una muestra y muestreo, por lo tanto, se utilizó el tipo probabilístico aleatorio siempre, siguiendo con la investigación tenemos la muestra, que para Bernal (2010) es un fragmento de la población de donde se recopila la información para realizar el estudio, y donde se obtuvo el procesamiento de datos de las variables, para esta investigación se utilizó una muestra de 136 personas entre docente y alumnos.

La investigación fue de tipo aleatorio, ya que se está considerando una parte de la población. Como consecuencia el estudio incluyó a docentes que trabajan en el Cetpro y alumnos lo cual se muestra en la tabla 3.

La muestra según Bernal, (2010). Está conformada por la población designada de donde se recogerá toda la información indispensable para la investigación. Por lo cual se presenta la muestra de estudio según tabla 4.

El tipo de muestra que se realizó en la presente investigación fue el probabilístico, La unidad de análisis estuvo conformada por 136 colaboradores entre docentes y alumnos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta, que Ñaupás et al. (2014) indica que está compuesto por un grupo de interrogantes que tienen relación con las variables y dimensiones del mismo modo las preguntas tienen relación con la matriz de operacionalización de variables.

Igualmente, como instrumentos de recolección de datos se utilizó el cuestionario que según Bernal (2010) está establecida en un conglomerado de interrogantes que se confeccionan con la intención de conseguir indagación de los hombre y mujeres que forman parte de la muestra. Por otro lado, según López y Fachelli (2015), la encuesta es una de las técnicas de investigación social más popular, habitual y usada en el terreno de la investigación científica, la cual nos ayuda a obtener información a través de cuestionarios sobre los indicadores de la investigación.

El cuestionario, que permitió hacer la medición de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa, estuvo conformado por treinta (30) preguntas, de las cuales 15 preguntas corresponden a la variable independiente gobierno electrónico y sus dimensiones de accesibilidad, innovación, interoperabilidad y tecnologías de la información; mientras que las otras 15 preguntas corresponden a la variable gestión administrativa con sus dimensiones de organización, planificación, dirección y control y las alternativas son según escala de Likert.

Validación del instrumento

Se realizó mediante la opinión de tres expertos con estudios de doctorado y Maestría, quienes calificaron como aplicable el instrumento.

Tabla N 3

Validación del instrumento por juicio de expertos

Experto	Calificación	Claridad	Pertinencia	Relevancia
Mg. Jose Wilson Ramirez Llatas	Aplicable	X	X	X
Mg. Ernesto Javier Bautista Reyes	Aplicable	X	X	X
Mg. Alvaro Luis Bautista Reyes	Aplicable	X	X	X

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se recurrió a realizar a una prueba piloto de 10 participantes con características similares, a quienes se les aplicó el cuestionario. Posteriormente se realizó la tabulación pertinente en el SPSS para la obtención del cálculo del Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Tabla N 4

Confiabilidad de los instrumentos aplicados

N°	Instrumento	Estadística de fiabilidad	N° de elementos
1	Gobierno Electrónico	,704	15
2	Gestión Administrativa	,704	15

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

La presente investigación siguió un orden según esquema dado primero se describió la problemática luego se analizó trabajos previos como tesis nacionales e internacionales así como, artículos científicos, teorías y corrientes relacionado a las dos variables propuestas en la investigación, luego se plantearon la hipótesis los objetivos .Seguidamente se elaboró la metodología en donde se determinó el tipo y diseño de la investigación, se elaboró un cuestionario de 30 preguntas: 15 para la variable independiente Gobierno electrónico y 15 para la variable dependiente Gestión administrativa, el cual se aplicó en un periodo de tiempo a 9 docentes y 127 estudiantes con las mismas características. Finalmente se solicitó un permiso a la institución mediante una carta dirigida al director que es la máxima autoridad para proceder a la recolección de datos, una vez aceptado dicho permiso se tomó el cuestionario a los encuestados, es decir se desarrolló el instrumento de acuerdo a la realidad de la entidad, dicha información servirá para el análisis de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de información de las dos variables se realizó el cuestionario con diferentes preguntas según las dimensiones planteadas donde el encuestado marcara de acuerdo a su elección y se realizara el procedimiento de confiabilidad de los instrumentos Los datos que se obtuvieron en la investigación se analizaron en el software estadístico SPSS, para el análisis inferencial se utilizó la prueba de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los datos de los colaboradores en la investigación se mantuvieron en total reserva, ya que el instrumento que se aplicó fue anónimo, así también se ha respetado los derechos de autor en cada uno de los trabajos de investigación escogidos, tomadas como referencias, con la finalidad de garantizar que no hay plagio en esta investigación.

IV RESULTADOS

Los resultados obtenidos con respecto a las variables gobierno electrónico con sus 4 dimensiones: Accesibilidad, Innovación, Interoperabilidad y Tecnologías de información fueron tomados en una muestra de 136 encuestados entre docentes y alumnos, los cuales se detallan con tablas y gráficos que nos permiten observar los resultados obtenidos a través de un consolidado por dimensión asimismo se realizó lo mismo para la variable gestión administrativa con sus 4 dimensiones: Organización, planificación, dirección y control.

Análisis Descriptivo

Tabla N 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Accesibilidad de la variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
Casi nunca	4.25	3.13%	3.13%	3%
Algunas veces	29.25	21.51%	21.51%	25%
Casi siempre	41.00	30.15%	30.15%	55%
Siempre	61.50	45.22%	45.22%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26.

La tabla N° 07 y gráfico N°01, reúne los datos que corresponden a la dimensión Accesibilidad a los servicios de gobierno electrónico del usuario del cetpro Micaela Bastidas con respecto a que, si los alumnos y docentes conocen y usan las plataformas digitales y páginas web, así como si reciben información clara y oportuna en los trámites y servicios que se ofrecen en la entidad. El total de la población encuestada fue de 136 personas entre docentes y alumnos de los cuales

el 45% manifiesta que siempre usan y reciben información clara y oportuna en los tramites y servicios que se ofrecen, seguido de un 30 % que manifiesta que casi siempre están recibiendo una información clara, mientras que un 22% nos indican que algunas veces reciben información oportuna, por último, el 3%nos indican que casi nunca y nunca reciben información oportuna y clara.

Tabla N 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Innovación de la variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.25	0.18%	0.18%	0%
Casi nunca	2.75	2.02%	2.02%	2%
Algunas veces	23.75	17.46%	17.46%	20%
Casi siempre	46.25	34.01%	34.01%	54%
Siempre	63.00	46.32%	46.32%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26.

La tabla 06 y grafico 02 ,se observa a la dimensión Innovación de los servicios brindados por el cetpro Micaela bastidas a través de sus plataformas digitales han mejorado los procedimientos administrativos de los cuales del 100 % de los encuestados, el 46 %indican que siempre los servicios ofrecidos por el cetpro a través de su plataforma digital mejoran los procedimientos administrativos del cetpro , el 34 % nos indica que casi siempre el uso de las plataforma mejoran la gestión administrativa de la institución, el 18 % nos indica que algunas veces el uso de las plataformas mejoran los procedimientos administrativos , finalmente el 2%

señala que casi nunca y nunca el uso de las plataformas digitales mejoran los procedimientos administrativos.

Tabla N 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Interoperabilidad de la variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.33	0.25%	0.25%	0%
Casi nunca	1.00	0.74%	0.74%	1%
Algunas veces	14.00	10.29%	10.29%	11%
Casi siempre	43.33	31.86%	31.86%	43%
Siempre	76.67	56.37%	56.37%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26

De la tabla 07 y el grafico 3 se observa que para la dimensión interoperabilidad, del 100% de los encuestados, el 56.37% aseguran que siempre la articulación del Cetpro Micaela Bastidas con las diversas entidades es necesario para facilitar el intercambio de información a través del sistema de interoperabilidad del Estado, el 31.86 % manifiesta que casi siempre debería de articularse al sistema de interoperabilidad del Estado, el 10.29% manifiesta que algunas veces debería de articularse el Cetpro con otras entidades, el 0.74% manifiesta que casi nunca y el 0% manifiesta que nunca se cruza información entre diversas entidades.

Tabla N 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tecnología de información de la variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
Casi nunca	1.00	0.74%	0.74%	1%
Algunas veces	12.75	9.38%	9.38%	10%
Casi siempre	44.50	32.72%	32.72%	43%
Siempre	77.75	57.17%	57.17%	100%
total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26

De la tabla 08 y el grafico 4 se puede observar que respecto a la dimensión Tecnologías de la información de la variable Gobierno Electrónico, cuya población encuestada fue de 136 personas que son el 100% el 57.17% indica que siempre conoce y usa las nuevas tecnologías de información y que el personal que labora en el Cetpro Micaela Bastidas está debidamente capacitado para el manejo de las redes sociales y demás plataformas digitales y que estos están en permanente capacitación lo que genera que se mejore la gestión administrativa, el 32.72% indica que casi siempre maneja y usa las nuevas tecnologías de información, el 9.38% indica que algunas veces usa las tecnologías de información finalmente el 0.74% casi nunca y nunca utiliza las tecnologías de información.

Tabla N 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Organización de la variable 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
Casi nunca	0.50	0.37%	0.37%	0%
Algunas veces	20.00	14.71%	14.71%	15%
Casi siempre	36.25	26.65%	26.65%	42%
Siempre	79.25	58.27%	58.27%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26.

De la tabla 09 y el grafico 5, se observa que con respecto a la variable Gestión Administrativa en la dimensión Organización que del 100% que son los 136 encuestados el 58,27% consideras que siempre el director del Cetpro da responsabilidades al personal de acuerdo a sus funciones de acuerdo a sus conocimientos y los agrupa según sus responsabilidades, el 26.65% indica que casi siempre el director da responsabilidades de acuerdo a sus conocimientos, el 14.71% manifiesta que algunas veces el director organiza al personal según sus habilidades. Por otro lado, el 0.37% indica que casi nunca se da responsabilidades y un 0% indica que nunca se da responsabilidades.

Tabla N 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión planificación de la variable 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
casi nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
Algunas veces	6.50	4.78%	4.78%	5%
Casi siempre	32.00	23.53%	23.53%	28%
Siempre	97.50	71.69%	71.69%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26

De la tabla 10 y el grafico 6 nos proporciona los resultados de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa del 100% de 136 encuestados el 71.69% considera que siempre es necesario trazarse metas para una buena toma de decisiones cumplir con objetivos y formar alianzas estratégicas con otras entidades, el 23.53% considera que casi siempre se debe trazarse metas, objetivos así como cumplirlos y hacer alianzas estratégicas con entidades es importante, el 4.78 % indican que algunas veces sería necesario mientras que el 0% indica que casi nunca y nunca es importante la planificación.

Tabla N 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión dirección de la variable 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0.00	0.00%	0.00%	0%
Casi nunca	1.00	0.74%	0.74%	1%
Algunas veces	18.50	13.60%	13.60%	14%
Casi siempre	46.25	34.01%	34.01%	48%
Siempre	70.25	51.65%	51.65%	100%
total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26

De la tabla 11 y Grafico7 observamos que con respecto a la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa se puede apreciar los resultados del 100% del total de los encuestados el 51.65% considera que siempre el Cetpro cumple con las normas vigentes asume el liderazgo con empatía y entusiasmo y promueve el trabajo en equipo, mientras que el 34.01% indica que casi siempre se cumple con las normas y un liderazgo positivo, el 13.60% nos indica que algunas veces se asume liderazgo positivo y que se cumplen con las normas, 0.74% indica que casi nunca y 0% nunca se asume liderazgo positivo.

Tabla N 12*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Control de la variable 2*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	2.67	1.96%	1.96%	2%
Casi nunca	0.67	0.49%	0.49%	2%
Algunas veces	18.33	13.48%	13.48%	16%
Casi siempre	53.00	38.97%	38.97%	55%
Siempre	61.33	45.10%	45.10%	100%
Total	136.00	100.00%	100.00%	

Nota: Datos tomados del SPSS 26

Tabla 12 y grafico 8 se puede observar que con respecto a la dimensión Control de la variable gestión administrativa el 45.10% considera que siempre que los servicios a través de plataformas digitales ofrecida por la institución son atendidos con eficiencia y mejoran las calidad de servicio, el 38.97% indica que casi siempre los servicios mejoran la calidad de servicio, el 13.48% indica que algunas veces no realiza los tramites de manera virtual, por otro lado el 0.49% indica que casi nunca realiza tramites en la plataforma digital y el 1.96% indica que nunca realiza tramites de manera virtual.

Análisis inferencial

Hipótesis General

Ho. No Existe relación positiva entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022

Hi. Existe relación positiva entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022.

Tabla N 13

Correlación Gobierno Electrónico y Gestión administrativa

			GOBIERNO ELECTRONIC O	GESTION ADMINISTRAT IVA
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

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

Nota: Base de datos.

En la tabla 13 de acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de Rho Spearman, se demuestra que hay una correlación significativa de 0.453**lo que nos indica que es moderada y positiva con una significancia ($p=< 0.001$) ≤ 0.05 , lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se observa que hay una correlación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del Cetpro Micaela Bastidas.

Hipótesis específica 1

Ho. La accesibilidad a la información no se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022

Hi. La accesibilidad a la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022

Tabla N 14

Correlación Accesibilidad a la información y Gestión administrativa

		ACCESIBILIDAD	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	ACCESIBILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136
GESTION ADMINISTRATIVA	ACCESIBILIDAD	Coefficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136

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

Nota: Base de datos.

Según la tabla 14 el resultado alcanzado según la estimación del Rho Spearman, se observa una correlación significativa de 0.446** lo que nos indica que existe una correlación positiva moderada y una significancia ($p = < 0.001$) \leq a 0.05, lo cual indica que se deniega la hipótesis nula y se admite la hipótesis de estudio. En este sentido existe una correlación positiva moderada entre la accesibilidad y la Gestión Administrativa en el Cetpro Micaela Bastidas.

Hipotesis específica 2

Ho. La innovación no se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022.

Hi. La innovación se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022.

Tabla N 15

Correlación Innovación y Gestión Administrativa

		INNOVACION	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	INNOVACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,166
		N	136
GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,166
		Sig. (bilateral)	,054
		N	136

Nota: Base de datos.

En la tabla 15, según los resultados obtenidos en la estimación de Rho Spearman, se detalla una correlación de 0.166 que viene hacer positiva muy baja, una significancia ($p= 0.054$) los que significa que es mayor a 0.05 lo que indica que admite la hipótesis nula y se desestima la hipótesis la hipótesis de estudio. En conclusión, existe una correlación positiva muy baja entre la innovación y la Gestión Administrativa del Cetpro Micaela Bastidas.

Hipótesis específica 3

Ho. La interoperabilidad no se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022.

Hi. La interoperabilidad se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022.

Tabla N 16

Correlación Interoperabilidad y Gestión Administrativa.

			INTEROPERABILIDAD	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	INTEROPERABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,306**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,306**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

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

Nota: Base de datos.

En la tabla 16, conforme a los resultados obtenidos con la estimación de Rho Spearman observamos que existe una correlación de 306** que es una correlación positiva baja, con una significancia ($p = 0.001$) ≤ 0.05 . Lo que indica que se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación. En este sentido observamos que existe una correlación positiva baja entre interoperabilidad y la Gestión administrativa del Cetpro.

Hipótesis específica 4

Ho. La Tecnología de la información, no se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2021.

Hi. La Tecnología de la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2021.

Tabla N 17

Correlación Tecnologías de la información y Gestión Administrativa.

			TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

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

Nota: Base de datos. Fuente: SPSS 26

En la tabla 17, acorde con los valores obtenidos en la estimación de Rho Spearman, se denota una correlación significativa, 382** una correlación positiva baja y una significancia ($p = <0.001$) ≤ 0.05 . Lo que se indica que se niega la hipótesis nula y se consiente la hipótesis planteada en el estudio. En consecuencia, existe una relación positiva baja entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa del Cetpro Micaela Bastidas.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo obtenido como resultado de la encuesta del presente trabajo de investigación y comparándolos con los hallazgos ubicados en las teorías científicas y antecedentes nacionales e internacionales seleccionados para el contexto teórico se demostró que existe una relación significativa entre las variables estudiadas: gobierno electrónico y la gestión administrativa, están relacionadas, confirmándose que a mayor nivel de gobierno electrónico mayor será el nivel gestión administrativa, de esta manera se encontró una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el Cetpro Micaela Bastidas, Lima 2022.

Respecto a lo obtenido en nuestra hipótesis general mediante el cual se analizó si existe relación positiva entre la variables Gobierno electrónico y la gestión administrativa se comprueba que según el resultado este fue significativo, pues se obtuvo en la prueba de Rho Spearman, que hay una correlación significativa de 0.453** lo que nos indica que es moderada y positiva con una significancia ($p < 0.001$) ≤ 0.05 , la cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se observa que hay una correlación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa del Cetpro Micaela Bastidas. Teniendo en cuenta que estos resultados concuerdan con el trabajo realizado por Ancco (2021), quien en su trabajo planteo como objetivo establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la UGEL de Abancay, que fue de enfoque cuantitativo, comprobando que hay un efecto positivo entre la variable independiente gobierno electrónico y la variable dependiente gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, donde se aprecia que a mejor servicio digital se hace eficiente la gestión administrativa, por lo que el gobierno digital, en la gestión administrativa debe continuar impulsándose de forma progresiva para pulir las malas prácticas en la gestión del Estado y en especial de la UGEL Abancay, la mala prestación de servicios, la inadecuada comunicación, la ineficiente interoperabilidad, no contribuyen a la modernización del estado esto sumado a la falta de equipamiento para acceso y agilización de trámites. Del mismo modo también coincide con Serpa (2020), en su tesis, concluyo en que el gobierno electrónico y los procedimientos

administrativos se encuentra en el nivel positivo, lo que permite afirmar que los procesos administrativos están ligados del gobierno digital. Además, que el gobierno electrónico influye en la planificación, organización, dirección y control del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo. Por otro lado los resultados obtenidos tiene similitud con Ysique (2020) quien en su investigación de enfoque cuantitativo, que tuvo como técnica la encuesta y cuyo instrumento fuer el cuestionario de nivel descriptivo correlacional se basó en demostrar si el gobierno electrónico tiene correlación positiva con la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020, quien concluyo que existe una correlación positiva entre las variables Gobierno electrónico y gestión administrativa.

Con respecto a los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica, si la accesibilidad a la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022 se demostró que según la estimación del Rho Spearman, se observa una correlación significativa de 0.446**lo que nos indica que existe una correlación positiva moderada y una significancia ($p = < 0.001$) \leq a 0.05, lo cual indica que se deniega la hipótesis nula y se admite la hipótesis de estudio. En este sentido existe una correlación positiva moderada entre la accesibilidad y la Gestión Administrativa en el Cetpro Micaela Bastidas.es decir que a medida que se mejore la accesibilidad a la información de los usuarios se mejorara positivamente la gestión administrativa en el Cetpro Micaela Bastidas, Lima 2022.Este resultado concuerda con el trabajo realizado de Sanchez(2014) quien nos define que la accesibilidad a la información son demandas de la población de tener una información eficiente de parte del Estado, por ello es importante que las entidades públicas cuenten con diversos canales de información a través de portales web, mesa de parte virtuales, centrales telefónicas, etc., que mejoraran la gestión administrativa. Lo que contrasta con la investigación de Ruíz (2017), en su tesis estableció como objetivo, analizar tácticas de gobierno electrónico e información pública en la gestión, basándose los países con bajo índice de corrupción, con la finalidad de ser aplicado al contexto colombiano, de un enfoque cualitativo, concluyo que el acceso a la información, ayuda a mejorar la gestión administrativa y contribuyen a la participación de los ciudadanos aportando a la modernización del Estado. Estos resultados también

concuerdan con Honores (2021) en su libro concluye que los ciudadanos tienen como un gran aliado al gobierno electrónico, porque les facilita transparencia y dinamismo en la comunicación con los órganos estatales. Con la accesibilidad se utiliza eficientemente la tecnología, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos de manera más funcional y ágil. El perfeccionamiento de operaciones virtuales y la adecuada distribución de recursos ayudan a tener un país con una buena gestión administrativa fortaleciendo la democracia y aboliendo la corrupción. Por otro lado, el trabajo de Soto (2017), cuya finalidad fue la implicancia que tiene el Gobierno Electrónico en el acceso a la información pública, en cuanto se accede hacer uso del derecho a la información, concluyendo que el uso de las tecnologías por la administración del estado brinda mejor servicio a los ciudadanos en tiempo y calidad, y se adaptan al ámbito del Gobierno digital que, ira perfeccionar el cumplimiento de la gestión Administrativa, cuyo efecto es la Transparencia. Finalmente, el trabajo de Morales y Llatas (2021) concluyeron que las organizaciones estatales deben tener un buen soporte tecnológico a nivel de usuario u también a nivel de empleados lo que permitirá mejorar los servicios de e-gobierno, permitiendo un acceso web eficiente eficaz motivando la confianza y la celeridad en la información todo ello contribuirá a mejorar la gestión administrativa.

En relación a la segunda hipótesis específica La innovación se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022. según los resultados obtenidos en la estimación de Rho Spearman, se detalla una correlación de 0.166 que viene hacer positiva muy baja. Por consiguiente, a mayor innovación mejor gestión de la administración, además que según la encuesta existe una correlación positiva muy baja entre la innovación y la Gestión Administrativa del Cetpro Micaela Bastidas. Lima 2022, Lo que nos indica que existe una correlación positiva lo que concuerda con lo que nos indica Zamora et al. (2018) en su artículo cuya finalidad fue demostrar la transformación de la administración estatal de Ecuador, concluyendo que el gobierno electrónico es de vital importancia para mejorar las políticas públicas ya que es un aliado innovador en la gestión administrativa. Además, el uso de e- gobierno reduce la corrupción aportando al desarrollo del país, generando confianza y transparencia permitiendo así interacción entre el ciudadano y el Estado, También se garantiza la gobernabilidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos, recuperando

la legitimidad y confianza en las entidades públicas. mismo modo el trabajo de Kassen (2022) cuyo artículo da a conocer como los gobiernos deberían de utilizar los sistemas de tecnología Blockchain en los servicios de gobierno electrónico para facilitar que la gestión Administrativa. Por otro lado, este sistema promueve la innovación en la administración pública los cuales se pueden automatizar. Así mismo el resultado tiene relación con Gonzales (1995) que nos indica que la innovación facilita la modernización de la gestión administrativa porque a través del avance de las tecnologías se llevara a cabo una serie de operaciones en corto tiempo empleando nuevos sistemas digitales, impulsando el desarrollo y la investigación. Los resultados también se relacionan con el trabajo de Tirenti (2019), quien identifico, aportes en favor de la transparencia gubernamental a través de la implementación del gobierno electrónico del sistema de gestión documentaria electrónica, de enfoque cualitativo, llegando a la conclusión que la introducción del sistema de gestión documental electrónica en el sector público ha sido favorable a la gestión administrativa ayudando a mejorarla a través de la innovación .El trabajo de Moreira (2020) , también corrobora con el resultado obtenido ya que la innovación en la gestión administrativa a través de la implantación del gobierno digital en el Ecuador, su incidencia en mejorar la atención al usuario, presenta avances importantes, tanto en utilización de tics y capital humano, a nivel de gobierno los servicios de software libre, lo que contribuye a la mejora de los servicios de la gestión administrativa.

Finalmente el trabajo Hariguna et al.(2021) en su trabajo se logró entrelazar la última versión de gobierno digital con la calidad de conexión, el software SmartPLS 2 se utilizó para cuantificar y estimar 425 encuestas de cuestionarios en línea y como resultado se demostró que tenían significancia, este estudio ayudo para guiar al gobierno como implementar el gobierno electrónico proporcionando mecanismos de última tecnología para implementación de última generación, logrando establecer una comunicación más fluida manteniendo la calidad de servicio innovando servicios móviles lo que permite mejorar los servicios de gobierno electrónico

Con respecto a la tercera hipótesis específica La interoperabilidad se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022 conforme a los resultados

obtenidos con la estimación de Rho Spearman observamos que existe una correlación de 306** que es una correlación positiva baja, con una significancia ($p = 0.001$) ≤ 0.05 . Lo que indica que se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación. En este sentido observamos que existe una correlación positiva entre interoperabilidad y la Gestión administrativa del Cetpro. Lo que concuerda con La oficina nacional de gobierno electrónico e informática (2013)), nos indica que la interoperabilidad un instrumento informático que permite intercambiar datos e información entre entidades mejorando la gestión administrativa, mediante el uso de consultas en línea por lo que contribuye a mejorar la gestión gubernamental. Para Othman y Razal (2017) en su artículo de enfoque cualitativo. La interoperabilidad contribuye a facilitar los servicios en línea. Con este estudio se buscó transformar y mejorar el sistema de prestación de servicios a través de la banda ancha y sistemas en línea por medio de la integración de las distintas organizaciones gubernamentales para mejorar la gestión. Asimismo Ancco (2021), quien nos afirma que la interoperabilidad contribuye a la modernización del Estado impulsando progresivamente las buenas prácticas permitiendo que la gestión administrativa sea eficiente y eficaz.

Con relación a la cuarta hipótesis La Tecnología de la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022. acorde con los valores obtenidos en la estimación de Rho Spearman, se denota una correlación significativa, 382** una correlación positiva baja y una significancia ($p = <0.001$) ≤ 0.05 . Lo que se indica que se niega la hipótesis nula y se consiente la hipótesis planteada en el estudio. En consecuencia, existe una relación positiva entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa del Cetpro Micaela Bastidas .Lo que concuerda con el trabajo de Ríos y Pérez (2019) en su artículo cuya finalidad fue realizar un análisis de como el uso de las tics contribuyen en el desarrollo de e- gobierno en los municipios del estado de Táchira- Venezuela, mejorando la gestión administrativa de método cuantitativo, se concluye que los avance de las tecnologías son cada vez más son una herramienta para implementar el gobierno electrónico ofreciendo múltiples beneficios. A través de esta investigación podemos decir que las tecnologías de la información son correlacionadas positivamente con la gestión administrativa. Así también Reyes (2016), al referirse el término de TIC, lo orienta

al uso y manejo de dispositivos tecnológicos, los cuales se deben alinear a los nuevos avances tecnológicos, para no quedar desfasadas ya que el uso de las TIC's, es primordial para estar al nivel de las entidades y nos indica que las tecnologías de la información mejoran la gestión administrativa. También tenemos a Kofi et al. (2021) este artículo analizo el efecto moderador del soporte técnico y la eficacia del internet en los servicios de e- gobierno llegando a la conclusión que el soporte técnico y el internet son de vital importancia para el desarrollo de los servicios de gobierno electrónico. Lo que quiere decir que las tecnologías de información tienen una relevancia positiva en la gestión administrativa estatal porque contribuyen al desarrollo de la modernización del Estado.

Los resultados también tienen relación con el trabajo de Yáñez (2019) que el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), en instituciones públicas, gobiernos regionales y de las personas que laboran dentro de ellas, c mejoran la calidad de la gestión administrativa por medio del uso de plataformas digitales, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana. Los resultados también concuerdan con Rodríguez et al. (2015) quien expone, que el uso intensivo de las tecnologías de información a través de internet desde Pc de escritorios y de aparatos móviles cambian la forma de comunicarse, el aumento de la telefonía celular, origina la necesidad de tener una nueva forma de comunicarnos, del mismo modo los gobiernos van incorporando tics en sus procesos modernizando su gestión estatal. logrando que el gobierno sea eficaz y transparente. acortando distancia y tiempo, Por otro lado, el uso de estas tecnologías son pilares para una modernización eficaz del estado. Los resultados tienen similitud con Barragán y Guevara (2016) quien en su investigación sobre el uso de las tecnologías de información empleadas en los servicios públicos de Ecuador, concluyendo que el uso de las tecnologías de la información es una arma potencial para hacer eficiente la gestión administrativa englobando a los ciudadanos en el aspecto político, social y económico, es por ello que la finalidad de la administración estatal es insertarlos en servicios y actividades de gestión estatal. Por último, los resultados también coinciden con Medina et al. (2021) quien concluye que se destaca la importancia de la tecnología de la información, a través de las operaciones en línea las cuales generan confianza en los ciudadanos impulsando al gobierno electrónico y mejorando la gestión en la administración

estatal, por lo que deducimos que se demuestra que las tecnologías de información tienen un efecto positivo en el desarrollo de la gestión pública coincidiendo con los resultados de la presente investigación.

Por lo expuesto los antecedentes tomados en el marco teórico para el presente trabajo tienen mucha similitud en cuanto a sus objetivos, resultados y conclusiones demostrando que el gobierno electrónico y sus dimensiones (Accesibilidad a la información, Innovación, interoperabilidad y tecnologías de información) están correlacionadas positivamente con la variable gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable independiente gobierno electrónico tiene una relación significativa positiva con relación a la variable dependiente gestión administrativa en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022 de acuerdo con el análisis estadístico en la prueba de Rho Spearman, existe una correlación significativa de 0.453**lo que nos indica que es moderada y positiva con una significancia ($p < 0.001$) ≤ 0.05 .
2. Se determinó que la accesibilidad a la información tiene una relación significativa positiva con la gestión administrativa en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022. del Rho Spearman, se observa una correlación significativa de 0.446**lo que nos indica que existe una correlación positiva moderada y una significancia ($p < 0.001$) $\leq a 0.05$, En este sentido existe una correlación positiva moderada entre la accesibilidad y la Gestión Administrativa.
3. Se determinó que la innovación se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en un Centro de Educación Técnico Productivo de Lima 2022.Lo que se demuestra en el Rho Spearman, con una correlación de 0.166 que viene hacer positiva muy baja, concluyendo que existe una correlación positiva muy baja entre la innovación y la Gestión Administrativa.
4. Se determinó que la interoperabilidad se correlaciona positivamente con la gestión administrativa en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022, Lo que se explica con la prueba de Spearman (sig. bilateral $p=0.001$) ≤ 0.05 ; Rho=,306**)
5. Se determinó que existe una correlación positiva entre la tecnología de la información y la gestión administrativa en el Centro de Educación Técnico Productivo Micaela Bastidas, Lima 2022, Lo que se explica con la prueba de Spearman (sig. bilateral ($p < 0.001$) ≤ 0.05 ; Rho = 382**) lo que nos indica una correlación positiva.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Al director del Cetpro promover la política de modernización del Estado, aplicando lo dispuesto por la secretaria de gobierno digital con la finalidad de mejorar la gestión pública, determinando estrategias para el desarrollo de herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa a través del uso del servicio de gobierno electrónico.
- 2.** Promover la apertura de canales de información, portales web, plataformas con fácil manejo donde el ciudadano se sienta seguro, confiado en la administración pública y participe activamente.
- 3.** En el área administrativa elaborar un plan de trabajo para hacer alianzas con organismos gubernamentales y no gubernamentales para el equipamiento de última generación y utilizar herramientas tecnológicas que se adapten a la realidad del Cetpro, ya que la correlación entre la innovación y la gestión administrativa es muy baja pero positiva
- 4.** Se sugiere al director gestionar a través de la Ugel 05 la interoperabilidad con otras entidades para facilitar el intercambio de información ahorrando tiempo y acortando distancias.
- 5.** Se recomienda a la comunidad educativa promover el uso de la tecnología de la información como el uso de internet y manejo de páginas web y plataformas institucionales para mejorar la gestión de la administración del Cetpro.

REFERENCIAS

- Ali, B. & Anwar, G. (2021). "Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government". (February 12, 2021). *Revista internacional de ingeniería, negocios y gestión (IJEEM)*, Vol-5, Número 1, enero-febrero de 2021, 48–60. <https://doi.org/10.22161/ijeem.5.1.5>
- Adu, K. Ngulibe, P. Eun, P. & Adjei, E. (2018) 'Evaluation of the Implementation of Electronic Government in Ghana'. 1 De enero de 2018:81–94. <https://doi.org/10.3233/IP-170420>
- Ancco, V. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay 2020, (tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016) El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9(19), 110-127 [fecha de Consulta 1 de mayo de 2022]. ISSN. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661268014>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial: Pearson Educación. Tercera Edición.
- Camilleri, M. (2020), "The online users' perceptions toward electronic government services" ("Percepciones de los usuarios en línea hacia los servicios de gobierno electrónico"), *Revista de Información, Comunicación y Ética en la Sociedad*, vol. 18 núm. 2, págs. 221-235. <https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, (28), 37-59. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Charalabidis, Y. Loukis, E. Alexopoulos, C. & Lachana, Z. (2019). "The Three Generations of Electronic Government: From Service Provision to Open Data and to Policy Analytics" .En: , et al. Gobierno Electrónico. EGOV 2019. *Lecture Notes in Computer Science()*, vol 11685. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5_1

- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill. 7ma Edición.
- Chohan, S. y Akhter, Z. (2021) E-government service value creation from artificial intelligence: AI-based e-government services for Pakistan. *Gobierno Electrónico, Revista Internacional*, Bol.17 N° 3
- Delgado, T. y Sánchez, A. (2018). “Repensando el Gobierno Electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y Gobierno Digital centrado en la innovación”. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 2(3), 254–267.
- Fayol, H. (1949). "Administración industrial y general
- Figuroa, R (2010). Introducción a la Administración y a las Organizaciones. Instituto Superior Técnico de estudios económicos de Cuyo, Argentina.
- Galindo, C. (2000). Teoría de la Administración Pública. México: Editorial Porrúa. Primera Edición
- García, W. y Plasencia, J. (2020).” Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico”. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- Gerontas, A. (2020). Hacia un marco de evaluación de la interoperabilidad semántica del gobierno electrónico. En *Actas de la 13ª Conferencia Internacional sobre Teoría y Práctica de la Gobernanza Electrónica* (págs. 767-774). <https://doi.org/10.1145/3428502.3428617>
- Gonzales, A. (1995) La innovación: in factor clave para la competitividad de las empresas. Madrid, España: Dirección General de Investigación. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Hariguna.T, Ruangkanjanases, A. & Sarmini, S. (2021) “Public Behavior as an Output of E-Government Service:The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality”. *Sostenibilidad* 2021, 13, 7464. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Honores Coronado, J. (2021). Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente. DOI <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Hoffman, T. (2017). What is basic research? Scienceordic. Obtenido de

<https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/144000>

- Irawati, E. & Munajat, I. (2018). "Electronic government assessment in west java province, Indonesia". *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 96(2).
- Kassen, M. (2022). Innovación blockchain y e-government: Automatización de procesos de información pública. *Sistemas de Información*, vol.103, pag. 101862. <https://doi.org/10.1016/j.is.2021.101862>.
(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306437921000922>)
- Kalogirou, V., Stasis, A. & Charalabidis, Y. (2020). Adaptación de los marcos nacionales de interoperabilidad más allá de EIF 3.0: el caso de Grecia. En *Actas de la 13ª Conferencia Internacional sobre Teoría y Práctica de la Gobernanza Electrónica* (págs. 234-243).
<https://doi.org/10.1145/3428502.3428536>
- Kofi, I. Chuanyong, L. & Xolile, C.(2021). " El impacto moderador del soporte técnico y la autoeficacia de Internet en la adopción de servicios de gobierno electrónico", *Revista internacional de administración pública*,
<https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1961150>
- López-Roldan, P y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Editorial: Deposito Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona.
- López, J. (2022)" Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental", *Revista Enfoques* vol. 1
<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v1i2.10>
- Macaya, J. , Ribeiro, M. , Jereissati, T. , Reyes,D. , & Cunha, M. (2021). Gendering the digital divide: The use of electronic government services and implications for the digital gender gap. *Information Polity*, 26(2), 131-146. <http://doi.org/10.3233/IP-200307>
- Medina, O. , Marciszack, M. , & Groppo, M. (2018). Aproximación descriptiva a las Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico ya su incorporación en el Modelado Conceptual de Sitios Web Públicos de Argentina. *Revista Tecnología y Ciencia*, (31), 99-110.

- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).
- Moreno, J. (2019). El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, (tesis Maestro en gestión Publico). Universidad Cesar Vallejo.
- Othman, M. & Razal, R. (2017). Electronic Government Systems Interoperability Model". *Revista de Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica e Informática (JTEC)* , 9 (3-4), 1-9.
- Reyes, E. (2016). Tecnologías de la Información y Comunicación en las Organizaciones. México, D.F: *Publicaciones Empresariales UNAM*.
- Ríos, M., y Pérez, C. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8).
- Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación, *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187-196, ISSN 2314-2642
DOI: <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *Alcance*, 9(22), 95-125.
- Al-Sakran, H. & Alsudairi, M. (2021). Evaluación de usabilidad y accesibilidad de los sitios web móviles de gobierno electrónico de Arabia Saudita. *Acceso IEEE* , 9 ,48254-48275. <https://doi.org/10.1109/ACCESO.2021.3068917>
- Krishnan, S., Teo, T. & Lymm, J. (2017). Determinantes de la participación electrónica y la madurez del gobierno electrónico: perspectivas a partir de datos entre países. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 37 (4),297312.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>
- Schedler, K. (2018) "Von Electronic Government und Smart Government." *IMPULSO*, 1 (1). ISSN 2624-585X.
- Sánchez, J. (2014). El acceso a la información gubernamental: experiencias y expectativas. Universidad Autónoma de México: México. Primera Edición.

- Santos, V. (2018). Evaluación de los servicios para el ciudadano en los portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de gobierno electrónico peruano, (tesis Master en Gestión Pública Avanzada). Universidad de Barcelona, España.
- Serpa, W. (2020). Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, (tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Silva y Llatas (2021) " Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria", Revista científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación, vol. 8 núm.1 <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>
- Soto, V. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información, el derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile, (Memoria para optar el grado de Doctora). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Sundberg, L. (2018). Habilitadores para la interoperabilidad en entornos de gobierno electrónico descentralizados. En *Actas de la 19.ª Conferencia Internacional Anual sobre Investigación de Gobierno Digital: Gobernanza en la Era de los Datos* (págs. 1-8). <https://doi.org/10.1145/3209281.3209303>
- Tan M, y Oliveros, R. (2008), Principios y Características Generales de la Investigación Científica. Editorial: Escuela de Posgrado Universidad Ricardo Palma.
- Tirenti, C. (2019). Gobierno Electrónico en sector público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia, (tesis Maestro en Administración y Políticas públicas). Universidad San Andrés, Argentina
- Yáñez, J. F. R. (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, C. (2018). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la unidad de gestión educativa local de chincha, (tesis Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo

- Ysique, C. (2020). Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos (tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Dwivedi, Y, Rana, N, Janssen, M., Lal, B., Williams, M. & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Información Gubernamental Trimestral*, 34 (2), 211-230.<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>.
- Zeebaree, M., Sattar, S., Ismael, G., Qader, A. & Aqel, M. (2021). Impacto de las barreras de infraestructura en la implementación del gobierno electrónico. *Estudios De Economía Aplicada* , 38 (4), 3971.
[http://dx.doi.org/10.25115/eea.v38i3%20\(1\).3971](http://dx.doi.org/10.25115/eea.v38i3%20(1).3971)
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8).

ANEXOS

AN MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gobierno electrónico y la Gestión administrativa en un Centro de Educación Técnico Productivo, Lima 2022

AUTORA: Pérez Sánchez Yacmin Marcela (0000-0003-4577-6948)

	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿De qué manera la accesibilidad a la información se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022?</p> <p>2. ¿De qué manera la innovación se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera la interoperabilidad se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022?</p> <p>4. ¿De qué manera las tecnologías de la información se relacionan con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Determinar de qué manera la accesibilidad a la información se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>2. Determinar de qué manera la innovación se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>3. Determinar de qué manera la interoperabilidad se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>4 Determinar de qué manera la tecnología de la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación positiva entre Gobierno electrónico y la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>HE1. La accesibilidad a la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>HE2. La innovación se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022</p> <p>HE3. La interoperabilidad se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022.</p> <p>HE4. La Tecnología de la información se relaciona positivamente con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022.</p>	Variable 1:			
			Accesibilidad a la información.	-Facilidad a la Información. -Uso de plataformas digitales.	Proceso (tesis) 1-4	Deficiente Moderado Eficiente
			Innovación	- Mejora de los servicios. - Servicios on line - Portal web organizado	5-8	
			Interoperabilidad	- Validación de datos. - Intercambio de información	9-11	
			Tecnologías de la Información	- Manejo de nuevas tecnologías - Personal competitivo - Capacitaciones permanentes.	12-15	
			Variable 2:			
			Organización	-Asignación de Responsabilidades. - Determina funciones	Proceso (tesis) 1-4	Deficiente Moderado Eficiente
			Planificación	- Toma de Decisiones.	5-8	

	información se relaciona con la gestión administrativa, en el Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, Lima 2022.			-Cumplimiento de objetivos. -Alianzas estratégicas		
			Dirección	-Aplica normativas de gobierno electrónico. -Liderazgo. -Trabajo en equipo.	9-12	
			Control	-Medición de desempeño -Evaluación de resultados.	13-15	

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico es el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), en instituciones y organismos públicos, gobiernos regionales y de las personas que laboran dentro de ellas, con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión por medio del uso de plataformas digitales donde los ciudadanos pueden acceder a diferentes tramites promoviendo la eficacia y la eficiencia. Que se realiza en las organizaciones públicas. Al gobierno electrónico se le conoce como administración abierta o administración on-line. Yáñez (2019).	La variable Gobierno electrónico se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: Accesibilidad, Innovación, Interoperabilidad, e tecnologías de la información en un Cetpro , Lima 2022, para medir la variable y sus dimensiones se aplicará una encuesta.	Accesibilidad a la información	-Facilidad a la Información. -Uso de plataformas digitales.	Escala ordinal Nunca = 1 Casi nunca= 2 Algunas veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
			Innovación	-Mejora de los servicios. -Servicios on line -Portal web organizado	
			Interoperabilidad	-Validación de datos. -Intercambio de información	
			Tecnología de la información	-Manejo de nuevas tecnologías -Personal competitivo -Capacitaciones permanentes.	
Gestión Administrativa	Es el conjunto de actividades que cumple el directivo de una entidad para ejecutar los procedimientos administrativos como: la planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir con las metas trazadas. Martínez, (2021).	La variable gestión administrativa se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y Control, los que van a depender del gobierno electrónico en el Cetpro Micaela Bastidas. Lima 2022, para medir la variable y sus dimensiones se aplicará una encuesta. La Gestión Administrativa es aplicar los procesos administrativos y cumplir con las metas.	Planificación	- Toma de Decisiones. -Cumplimiento de objetivos. -Alianzas estratégicas	Escala ordinal Nunca = 1 Casi nunca= 2 Algunas veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
			Organización	-Toma de Decisiones. -Cumplimiento de objetivos. -Alianzas estratégicas	
			Dirección	-Aplica normativas de gobierno electrónico. -Liderazgo. -Trabajo en equipo.	
			Control	-Medición de desempeño -Evaluación de resultados.	

INSTRUMENTO 1

INDICACIONES: Lee atentamente cada una de las preguntas y marque con un aspa la opción que considere. Este cuestionario es anónimo. GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad a la informacion					
1	¿ El Cetpro dispone de redes sociales como Wasap, instagran, You Tube, Facebook, etc,					
2	¿ La cuenta de Facebook del cetpros está en frecuente modificación en la información y cursos que brinda ?					
3	La página de Facebook le ofrece al público información clara y veraz de los cursos, tramites y servicios que ofrece?					
4	¿Considera Ud. Que la información que se brinda en la página del Facebook del Cetpro es importante?					
	DIMENSIÓN 2 : Innovación					
5	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, sean llevados a una plataforma digital, para mejorar los servicios de atención al usuario?					
6	¿Considera Ud. que el uso de las redes sociales permite mejorar la información que ofrece el Cetpro al público?					
7	¿El servicio online ofrecidos por la institución acelera la información reducen costos y acortan distancias?					
8	¿Considera Ud. Que el portal web del Cetpro está bien organizado?					
	DIMENSIÓN 3 : Interoperabilidad					

9	¿Considera Ud. Importante que el Cetpro este articulado con otras entidades estarles como Reniec, Essalud, etc., para verificar la identidad del usuario?					
10	Considera Ud., que el cetpro debería estar interconectado con entidades públicas y privadas para intercambiar información a través del sistema de interoperabilidad del estado.					
11	Piensa Ud. Que el sistema de interoperabilidad del estado este entrelazado a la plataforma del Cetpro?					
	DIMENSIÓN 4 : Tecnologías de la información					
12	¿Considera Ud. importante el uso de las Tecnologías de la información para mejorar la gestión administrativa?					
13	Considera Ud. ¿Que el conocer el manejo de nuevas tecnologías que beneficia al Cetpro y a sus usuarios?					
14	Considera Ud., que el personal que se encarga de la página del Facebook y demás redes sociales está debidamente capacitado para el manejo de estas?					
15	¿Considera Ud., que es necesario que el personal que maneje el portal Web, está en permanente capacitación y/o actualización?					

INDICACIONES: Lee atentamente cada una de las preguntas y marque con un aspa la opción que considere. Este cuestionario es anónimo. GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Organización					
1	El director del Cetpro le da responsabilidades al área administrativa?					
2	¿Considera Ud. Importante otorgar al personal administrativo un manual de funciones?					
3	¿Considera Ud. Que las tareas que se asignen al personal tienen que ser de acuerdo a sus conocimientos?					
4	¿Considera Ud. Que es importante agrupar a los empleados de acuerdo a sus habilidades?					
	DIMENSIÓN 2: Planificación					
5	¿ Es necesario trazarse metas teniendo una adecuada toma de decisiones?					
6	¿Considera Ud. Importante la toma de decisiones?					
7	¿Considera Ud. Que es importante trazarse objetivos institucionales y cumplirlos?					
8	El Cetpro debería formar alianzas estratégicas con otras entidades?					
	DIMENSIÓN 3: Dirección					
9	¿Considera Ud. que el Cetpro cumple con las normas vigentes dadas por el estado?					

10	¿Considera Ud. Que el director del Cetpro asume un liderazgo positivo?					
11	Observa Ud.,que hay entusiasmo y empatía entre el personal del Cetpro					
	¿Considera Ud. Que en la institución se promueve el trabajo en equipo?					
12	DIMENSIÓN 4: Control					
13	¿Considera Ud. Que la calidad del servicio ofrecida por la institución es adecuada?					
14	¿Considera Ud. Que los tramites realizados en la institución son atendidos con eficiencia?					
15	¿Se considera Ud. Capaz para realizar trámites de manera virtual a través de una plataforma?					

Tabla 1:

Población de docentes y alumnos del Cetpro Micaela Bastidas de Lima.

Cetpro Micaela bastidas	
Docentes	10
Alumnos	200
TOTAL	210

Tabla 2: Muestra de estudio.

	Total
Muestra	136
Docentes	09
Alumnos	127
TOTAL	136

DIMENSIÓN 4 : Tecnologías de la información							
24	¿Considera Ud. importante el uso de las Tecnologías de la información para mejorar la gestión administrativa?	X		X		X	
25	Considera Ud. ¿Qué el conocer el manejo de nuevas tecnologías que beneficia al Cetpro y a sus usuarios?	X		X		X	
26	Considera Ud., ¿qué el personal que se encarga de la página del Facebook y demás redes sociales está debidamente capacitado para el manejo de estas?	X		X		X	
27	Considera Ud., ¿qué es necesario que el personal que maneje el portal Web, está en permanente capacitación y/o actualización?	X		X		X	
28							
29							
30							

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAMIREZ LLATAS JOSE WILSON

DNI: 27289658

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

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

20 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							
1	¿El director del Cetpro le da responsabilidades al área administrativa?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. Importante otorgar al personal administrativo un manual de funciones?	X		X		X		
3	Considera Ud. ¿Que las tareas que se asignan al personal tienen que ser de acuerdo con sus conocimientos?	X		X		X		
4	Considera Ud. ¿Qué es importante agrupar a los empleados de acuerdo con sus habilidades?	X		X		X		
5								
6								
7								
8								
	DIMENSIÓN 2: Planificación							
9	¿Es necesario trazarse metas teniendo una adecuada toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. Importante la toma de decisiones?	X		X		X		
11	Considera Ud. ¿Qué es importante trazarse objetivos institucionales y cumplirlos?	X		X		X		
12	¿El Cetpro debería formar alianzas estratégicas con otras entidades?	X		X		X		
13								
14								
15								
16								
17								
18								
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
19	Considera Ud. ¿qué el Cetpro cumple con las normas vigentes dadas por el estado?	X		X		X		
20	Considera Ud. ¿Qué el director del Cetpro asume un liderazgo positivo?	X		X		X		
21	Observa Ud., ¿Qué hay entusiasmo y empatía entre el personal del Cetpro?	X		X		X		
22	Considera Ud. ¿Que en la institución se promueve el trabajo en equipo?	X		X		X		
23								
24								
	DIMENSIÓN 4: Control							
25	¿Considera Ud. ¿Que la calidad del servicio ofrecida por la institución es adecuada?	X		X		X		

26	¿Considera Ud. ¿Qué los trámites realizados en la institución son atendidos con eficiencia?	X		X		X	
27	¿Se considera Ud. Capaz para realizar trámites de manera virtual a través de una plataforma?	X		X		X	
28							
29							
30							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAMIREZ LLATAS JOSE WILSON DNI: 27289658

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

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

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

³**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

20 de MAYO del 2022



 Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RAMIREZ LLATAS, JOSE WILSON DNI 27289658	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 07/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
RAMIREZ LLATAS, JOSE WILSON DNI 27289658	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 22/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/10/2017 Fecha egreso: 16/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad								
1	¿El Cetpro dispone de redes sociales como Whatsapp, instagram, You Tube, Facebook, etc,	X		X		X		
2	¿La cuenta de Facebook del cetpro está en frecuente modificación en la información y cursos que brindan?	X		X		X		
3	¿La página de Facebook le ofrece al público información clara y veraz de los cursos, trámites y servicios que ofrece?	X		X		X		
4	Considera Ud. ¿Qué la información que se brinda en la página del Facebook del Cetpro es importante?	X		X		X		
5								
6								
DIMENSIÓN 2 : Innovación								
7	Considera usted ¿qué los procedimientos administrativos, sean llevados a una plataforma digital, para mejorar los servicios de atención al usuario?	X		X		X		
8	Considera Ud. ¿qué el uso de las redes sociales permite mejorar la información que ofrece el Cetpro al público?	X		X		X		
9	¿El servicio online ofrecido por la institución acelera la información reducen costos y acortan distancias?	X		X		X		
10	Considera Ud. ¿Que el portal web del Cetpro está bien organizado?	X		X		X		
11								
12								
13								
14								
DIMENSIÓN 3: Interoperabilidad								
15	¿Considera Ud. Importante que el Cetpro este articulado con otras entidades estarles como Reniec, Essalud, etc., para verificar la identidad del usuario?	X		X		X		
16	Considera Ud., que el cetpro debería estar interconectado con entidades públicas y privadas para intercambiar información a través del sistema de interoperabilidad del estado.	X		X		X		
17	Piensa Ud. ¿Qué el sistema de interoperabilidad del estado este entrelazado a la plataforma del Cetpro?	X		X		X		
18								
19								
20								
21								
22								
23								
DIMENSIÓN 4 : Tecnologías de la información								

24	¿Considera Ud. importante el uso de las Tecnologías de la información para mejorar la gestión administrativa?	X		X		X	
25	Considera Ud. ¿Qué el conocer el manejo de nuevas tecnologías que beneficia al Cetpro y a sus usuarios?	X		X		X	
26	Considera Ud., ¿qué el personal que se encarga de la página del Facebook y demás redes sociales está debidamente capacitado para el manejo de estas?	X		X		X	
27	Considera Ud., ¿qué es necesario que el personal que maneje el portal Web, está en permanente capacitación y/o actualización?	X		X		X	
28							
29							
30							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BATISTA REYES ERNESTO JAVIER

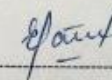
DNE: 09972627

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

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

20 de MAYO del 2022

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Organización								
1	¿El director del Cetpro le da responsabilidades al área administrativa?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. Importante otorgar al personal administrativo un manual de funciones?	X		X		X		
3	Considera Ud. ¿Que las tareas que se asignen al personal tienen que ser de acuerdo con sus conocimientos?	X		X		X		
4	Considera Ud. ¿Qué es importante agrupar a los empleados de acuerdo con sus habilidades?	X		X		X		
5								
6								
7								
8								
DIMENSIÓN 2: Planificación								
9	¿Es necesario trazarse metas teniendo una adecuada toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. Importante la toma de decisiones?	X		X		X		
11	Considera Ud. ¿Qué es importante trazarse objetivos institucionales y cumplirlos?	X		X		X		
12	¿El Cetpro debería formar alianzas estratégicas con otras entidades?	X		X		X		
13								
14								
15								
16								
17								
18								
DIMENSIÓN 3: Dirección								
19	Considera Ud. ¿qué el Cetpro cumple con las normas vigentes dadas por el estado?	X		X		X		
20	Considera Ud. ¿Qué el director del Cetpro asume un liderazgo positivo?	X		X		X		
21	Observa Ud., ¿Qué hay entusiasmo y empatía entre el personal del Cetpro?	X		X		X		
22	Considera Ud. ¿Que en la institución se promueve el trabajo en equipo?	X		X		X		
23								
24								
DIMENSIÓN 4: Control								
25	¿Considera Ud. ¿Que la calidad del servicio ofrecida por la institución es adecuada?	X		X		X		

26	¿Considera Ud. ¿Qué los trámites realizados en la institución son atendidos con eficiencia?	X		X		X	
27	¿Se considera Ud. Capaz para realizar trámites de manera virtual a través de una plataforma?	X		X		X	
28							
29							
30							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BAUTISTA REYES ERNESTO JAVIER DNI: 09972627

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

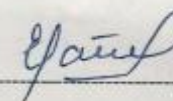
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

20 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

ERNESTO JAVIER DNI 09972627	EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
BAUTISTA REYES, ERNESTO JAVIER DNI 09972627	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: Fecha de diploma: 14/10/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
BAUTISTA REYES, ERNESTO JAVIER DNI 09972627	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 10/03/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
BAUTISTA REYES, ERNESTO JAVIER DNI 09972627	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/10/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
BAUTISTA REYES, ERNESTO JAVIER DNI 09972627	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad								
1	¿El Cetpro dispone de redes sociales como Whatsapp, instagram, You Tube, Facebook, etc,	X		X		X		
2	¿La cuenta de Facebook del cetpro está en frecuente modificación en la información y cursos que brindan?	X		X		X		
3	¿La página de Facebook le ofrece al público información clara y veraz de los cursos, trámites y servicios que ofrece?	X		X		X		
4	Considera Ud. ¿Qué la información que se brinda en la página del Facebook del Cetpro es importante?	X		X		X		
5								
6								
DIMENSIÓN 2 : Innovación								
7	Considera usted ¿qué los procedimientos administrativos, sean llevados a una plataforma digital, para mejorar los servicios de atención al usuario?	X		X		X		
8	Considera Ud. ¿qué el uso de las redes sociales permite mejorar la información que ofrece el Cetpro al público?	X		X		X		
9	¿El servicio online ofrecido por la institución acelera la información reducen costos y acortan distancias?	X		X		X		
10	Considera Ud. ¿Que el portal web del Cetpro está bien organizado?	X		X		X		
11								
12								
13								
14								
DIMENSIÓN 3: Interoperabilidad								
15	¿Considera Ud. Importante que el Cetpro este articulado con otras entidades estatales como Reniec, Essalud, etc., para verificar la identidad del usuario?	X		X		X		
16	Considera Ud., que el cetpro debería estar interconectado con entidades públicas y privadas para intercambiar información a través del sistema de interoperabilidad del estado.	X		X		X		
17	Piensa Ud. ¿Qué el sistema de interoperabilidad del estado este entrelazado a la plataforma del Cetpro?	X		X		X		
18								
19								
20								
21								
22								
23								
DIMENSIÓN 4 : Tecnologías de la información								

24	¿Considera Ud. importante el uso de las Tecnologías de la información para mejorar la gestión administrativa?	X	X	X		
25	Considera Ud. ¿Qué el conocer el manejo de nuevas tecnologías que beneficia al Cetpro y a sus usuarios?	X	X	X		
26	Considera Ud., ¿qué el personal que se encarga de la página del Facebook y demás redes sociales está debidamente capacitado para el manejo de estas?	X	X	X		
27	Considera Ud., ¿qué es necesario que el personal que maneje el portal Web, está en permanente capacitación y/o actualización?	X	X			
28						
29						
30						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bautista Rojas Alvaro Luis DNI: 40382457

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

20 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Organización								
1	¿ El director del Cetpro le da responsabilidades al área administrativa?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. Importante otorgar al personal administrativo un manual de funciones?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. Que las tareas que se asignen al personal tienen que ser de acuerdo a sus conocimientos?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. Que es importante agrupar a los empleados de acuerdo a sus habilidades?	X		X		X		
5								
6								
7								
8								
DIMENSIÓN 2: Planificación								
9	¿ Es necesario trazarse metas teniendo una adecuada toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. Importante la toma de decisiones?	X		X		X		
11	Considera Ud. ¿Que es importante trazarse objetivos institucionales y cumplirlos?	X		X		X		
12	¿El Cetpro debería formar alianzas estratégicas con otras entidades?	X		X		X		
13								
14								
15								
16								
17								
18								
DIMENSIÓN 3: Dirección								
19	¿Considera Ud. ¿que el Cetpro cumple con las normas vigentes dadas por el estado?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. ¿Que el director del Cetpro asume un liderazgo positivo?	X		X		X		
21	Observa Ud., ¿que hay entusiasmo y empatía entre el personal del Cetpro?	X		X		X		
22	¿Considera Ud. ¿Que en la institución se promueve el trabajo en equipo?	X		X		X		
23								
24								
DIMENSIÓN 4: Control								
25	¿Considera Ud. ¿Que la calidad del servicio ofrecida por la institución es adecuada?	X		X		X		

26	¿Considera Ud. ¿Qué los trámites realizados en la institución son atendidos con eficiencia?	X		X		X	
27	¿Se considera Ud. Capaz para realizar trámites de manera virtual a través de una plataforma?	X		X		X	
28							
29							
30							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Bautista Reyes Alvaro Luis... DNI: 40382457

Especialidad del validador: ...Administración de la Educación...

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

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

³**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.

20 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en un Centro

de Educación Técnico Productivo, Lima 2022

", cuyo autor es PEREZ SANCHEZ YACMIN MARCELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 19- 08-2022 22:55:50

Código documento Trilce: TRI - 0421133