



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gobierno electrónico y administración en las instituciones  
educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local-  
Arequipa Norte 2018”

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Prado Salguero, Silvia Martha

Br. Quispe Quispe, América Pilar

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry

**SECCIÓN:**

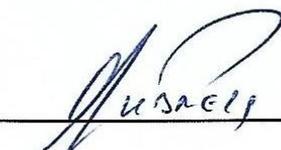
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modernización y Reforma del Estado

**PERÚ – 2018**

**Página del jurado**



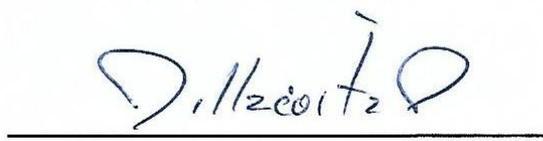
---

**Dr. Juarez Pinto, Manuel Trinidad  
Presidente**



---

**Dr. Pérez Ramos, Alfonso Celestino  
Secretario**



---

**Dr. Villacorta Valencia, Henry  
Vocal**

## **DEDICATORIA**

A nuestro esfuerzo constante, el cual nos ha permitido llegar a la culminación del presente trabajo, a nuestras familias queridas que con palabras alentadoras nos transmitieron seguridad y confianza, a los amigos de las madrugadas, con quienes compartimos inquietudes y emociones que nos motivaron a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Universidad “Cesar Vallejo” por darnos la oportunidad de presentar este Informe de investigación, a nuestro asesor quien nos dio muchas oportunidades en la consecución del trabajo y a todas las personas y entidades que hicieron posible su culminación.

Las autoras.

## Declaratoria de autenticidad

América Pilar Quispe Quispe, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 29592605, con la tesis titulada “Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local-Arequipa Norte 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 20 de julio del 2018



América Pilar Quispe Quispe  
DNI 29438564

## Declaratoria de autenticidad

Silvia Martha Prado Salguero, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 29438564, con la tesis titulada “Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local-Arequipa Norte 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 20 de julio del 2018



---

Silvia Martha Prado Salguero  
DNI 29438564

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado

Presentamos ante ustedes la investigación titulada: “Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte 2018”; con la finalidad de establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y administración de las instituciones educativas, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACIÓN.....	vii
INDICE.....	viii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos previos .....	5
1.3 Teorías relacionadas al Gobierno Electrónico.....	8
1.3.1 Definición de gobierno electrónico.....	8
1.3.2 Teorías relacionadas al gobierno electrónico. ....	8
1.3.3 Dimensiones:.....	13
1.3.4 Teorías relacionadas a la administración en las instituciones educativas. ....	18
1.3.4.1 Definiciones de administración pública. ....	18
1.3.4.2 Definición de administración electrónica .....	18
1.3.5 Teorías relacionadas a la Administración Publica. ....	19
1.3.6 Dimensiones:.....	26
1.4 Formulación del problema .....	30
1.4.1 Problema Principal .....	30
1.4.2 Problemas específicos:.....	30
1.5 Justificación de la investigación .....	31
1.5.1 Justificación teórica.....	31
1.5.2 Justificación práctica .....	32
1.5.3 Justificación metodológica.....	32
1.6 Hipótesis.....	33
1.6.1 Hipótesis General .....	33
1.6.2 Hipótesis específicas: .....	33
1.7 Objetivos .....	34
1.7.1 Objetivo General .....	34

1.7.2	Objetivo específico 1:.....	34
II.	METODO.....	36
2.1	Diseño de investigación.....	36
2.2	Variables y Operacionalización .....	36
2.2.1	Variables.....	36
2.2.2	Operacionalización de variables.....	37
2.3	Población y muestra.....	40
2.3.1	Población.....	40
2.3.2	Muestra .....	40
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.4.1	Descripción de instrumentos .....	40
2.4.2	Consistencia interna del instrumento .....	40
2.4.3	Validez de los instrumentos .....	41
2.5	Métodos de análisis de datos.....	42
2.6	Aspectos éticos.....	42
III.	RESULTADOS .....	43
3.1	Descripción de resultados .....	43
3.2	Verificación del supuesto de normalidad.....	48
3.3	Análisis de las relaciones.....	49
3.4	Verificación de hipótesis .....	51
IV.	DISCUSIÓN.....	56
V.	CONCLUSIONES. ....	58
VI.	RECOMENDACIONES. ....	59
	REFERENCIAS.....	60
	<b>ANEXOS</b> .....	66
	<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	75
	<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b> .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Gobierno electrónico.....	43
<b>Tabla N° 2.</b> Medidas descriptivas de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.....	44
<b>Tabla N° 3.</b> Frecuencias y porcentajes dimensiones de la variable administración en las instituciones educativas. ....	45
<b>Tabla N° 4.</b> Medidas descriptivas de la variable administración en las instituciones educativas y sus dimensiones. ....	46
<b>Tabla N° 5.</b> Frecuencias y porcentajes de las variables del Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas. ....	47
<b>Tabla N° 6.</b> Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova de las variables Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas. ....	49
<b>Tabla N° 7.</b> Relación de Rho de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas. ....	49
<b>Tabla N° 8.</b> Relación de Rho de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas. ....	50
<b>Tabla 9.</b> Relación de Rho de Spearman entre la variable administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico. ....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1.</b> Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Gobierno electrónico.....	43
<b>Figura N° 2.</b> Frecuencias y porcentajes dimensiones de la variable administración en las instituciones educativas. ....	43
<b>Figura N° 3.</b> Frecuencias y porcentajes de las variables del Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.....	47

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se titula “Gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte 2018”, tuvo como objetivo general determinar los niveles de correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas.

La investigación fue de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, la población estuvo compuesta de 311 directivos de los niveles inicial, primaria y secundaria de Educación Básica Regular Estatal de la jurisdicción de la UGEL Arequipa Norte, cuya muestra fue de 111 directivos, asimismo la técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, los cuales se validaron a través del juicio de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach.

Según los resultados obtenidos, se concluye que existe una correlación débil entre ambas variables: gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte.

**Palabras clave:** gobierno electrónico; administración; instituciones educativas, directivo.

## ABSTRACT

The present research study is titled Electronic government and the administration in the educational institutions of the Local Educational Management Unit Arequipa Norte 2018, had as a general objective to determine the levels of correlation between electronic government and administration in educational institutions.

The research was non-experimental and correlational descriptive design of quantitative approach, the population was composed of 311 managers of the initial, primary and secondary levels of Regular State Basic Education of the jurisdiction of UGEL Arequipa Norte, whose sample was 111 executives , also the technique used to collect the information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires, which were validated through expert judgment and determined its reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

According to the results obtained, it is concluded that there is a weak correlation between both variables: electronic government and administration in the educational institutions of the Local Educational Management Unit Arequipa Norte.

**Keywords:** electronic government; administration; educational institutions, manager.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad Problemática**

Somos parte de un mundo digitalizado, la evolución de las herramientas tecnológicas ha traspasado las fronteras, sobre todo el crecimiento enorme del internet, que dio paso a las redes económicas y sociales.

Los gobiernos a nivel mundial han comprendido este cambio y ante la necesidad de mantener relaciones internacionales han demostrado voluntad para adecuarse a ello, orientando su atención al ciudadano, y en lo que respecta a las empresas privadas lo hacen centrando su atención en el consumidor.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, indica que el cambio radical en el uso de los conocimientos digitales, la anexión de las Tics en las técnicas productivas y de gestión, permite aumentos sustanciales en la productividad considerando que la economía digital es la clave para la transformación en los aspectos relacionados, con la productividad, competitividad y la inclusión social.

El Perú, por los años noventa, utilizó una serie de herramientas electrónicas en el sector público, las cuales no estaban enfocadas en difundir su aplicación al ciudadano. Fue a partir del año dos mil que el gobierno declaró al Estado Peruano en proceso de modernización, la cual se fue implementando progresivamente con una serie de planes y estrategias sobre gobierno electrónico. Es en el año 2013 que recién se hace efectiva como política de estado para fortalecer los servicios públicos y el desarrollo equitativo centrado en las personas. Una de las estrategias del gobierno electrónico es la Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa, la cual debe medirse en su eficiencia bajo criterios similares a los del sector privado.

Garrido, R. (2014) indica que la Comisión para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información CODESI, es la

encargada de canalizar las actividades que se promueven y realizan, en los diferentes ministerios y entidades públicas, por ello se encarga de realizar seguimientos para garantizar el cumplimiento de los objetivos que los identifica.

Araya, R (2005) El reto de Latinoamérica debe ser la de propulsar el vínculo entre gobierno electrónico y democracia electrónica, en la que se enfatice la participación ciudadana como el punto de partida para una transformación que viene desde abajo. Entonces estaríamos centrándonos en una democracia electrónica basada en comunidades locales.

Actualmente el estado peruano busca dinamizar las políticas de modernización en los sectores estatales mediante la interconexión entre las instituciones públicas, haciendo uso del gobierno electrónico como la herramienta que permite la readecuación y cambios en los establecimientos públicos.

El Decreto Supremo 066-2011 PCM, que contiene objetivos estratégicos, resume las intenciones del Estado para garantizar el gobierno electrónico que incluya las áreas urbanas y rurales, que integre y amplíe el desarrollo de las competencias y capacidades para el uso de los dispositivos tecnológicos, seguir impulsando la consecución de las fases del gobierno electrónico impulsando más normativas.

Se establecieron seis estrategias.

- a) Poner en actividad la interoperabilidad entre las entidades públicas para brindar un mejor servicio al ciudadano.
- b) Ofrecer a la población accesibilidad por todos los medios en el trámite y servicios solicitados.
- c) El Estado permitirá la gobernabilidad y la transparencia mediante el acceso a la información y participación ciudadana.
- d) Búsqueda de dispositivos que den seguridad a la información.

- e) Mejorar las capacidades de los funcionarios públicos y de los ciudadanos en el uso de las herramientas tecnológicas.
- f) Elaborar las normativas para las fases del gobierno electrónico.

En el 2012, se dio paso al portal de transparencia y se daba paso a la aplicación de la normatividad del gobierno electrónico, dándose el impulso en todas las dependencias y entidades públicas.

El ejercicio del liderazgo de los diferentes sectores públicos ha permitido el desarrollo del Gobierno Electrónico en la administración peruana, ello debido a que han sabido valorar y avizorar las potencialidades de su aplicación dentro de sus campos de acción. Entre las principales entidades tenemos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP, el Servicio de Administración Tributaria SAT, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado OSCE, el Ministerio de Economía y Finanzas MEF, el Banco de la Nación.

En este sentido la cultura informacional sostiene que el progreso humano está relacionado con la tecnología, sustentada en redes virtuales dedicadas a reinventar y materializar una sociedad plena de conocimientos y destrezas con el propósito de favorecer al desarrollo de información o productos informacionales.

El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma virtual interconectada a nivel nacional con los miles de usuarios de la educación en la que ofrece trámites y servicios, anuncios y notas de prensa, informes y publicaciones, Normas Legales, centrado en los aprendizajes.

Las Unidades de Gestión Educativa Local, para el presente la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, ha venido implementando también el uso del gobierno electrónico a través de su página web, en la cual se

pueden distinguir enlaces sobre comunicados, convocatorias, consultas de boletas online, el Sistema Virtual del Informe de Gestión Educativa SVIGE, servicios donde se encuentran los requisitos para los tramites de: asesoría legal, bienestar social, comisión de procesos administrativos, escalafón, gestión institucional, planillas, secretaria general, tesorería y noticias relacionadas a eventos de capacitación para docentes y concursos educativos.

Además, muestra información actualizada sobre las actividades que se viene ejecutando desde el Ministerio de Educación, como una orientación al ciudadano y el medio de entrega y recojo de información con los directivos de las Instituciones Educativas.

Uno de los hechos que motivaron realizar este estudio fue el conocer el nivel de correlación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la administración de las instituciones educativas, según la percepción de los directivos que se encuentran en función.

Las Unidades de Gestión Educativa Local, para el presente la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, ha venido implementando también el uso del gobierno electrónico a través de su página web, en la cual se pueden distinguir la información actualizada sobre las actividades que se vienen ejecutando desde el Ministerio de Educación, como una orientación al ciudadano y el medio de entrega y recojo de información con los directivos de las Instituciones Educativas.

La normatividad emanada del Ministerio de Educación, precisa que el directivo de la institución educativa es el representante formal de ella. Asimismo, es responsable de gestionar a nivel educativo, pedagógico y administrativo. Es la persona con liderazgo formal que garantiza condiciones adecuadas para el desempeño profesional de los profesores, con la finalidad que los estudiantes desarrollen competencias y logren los estándares de aprendizaje al término de cada grado y ciclo. La gestión del líder

pedagógico debe involucrar una serie de procesos, como, por ejemplo: planificar, organizar, coordinar controlar. El director de la institución educativa debe estar a la vanguardia de los últimos avances de los tics. Por ello se requiere preparación para desenvolverse en todos los aspectos y fortalecer sus capacidades para liderar los procesos de cambio y mejora continua, haciendo participar a la comunidad educativa a un acercamiento sincero.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

- Soto, M. (2017) en su trabajo de investigación 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, estudia el avance de la gestión interna en eficacia y eficiencia en la Administración Pública, la cual está limitada dentro de la esfera del gobierno electrónico. También sostiene que el acceso a la información está comprendido por las salidas de información que existe entre los órganos de la Administración del Estado, que se genera desde la administración de las entidades públicas y por último la información desde el ciudadano. Los cuales deben ser regulados y protegidos según una normatividad, teniendo como objeto la información su salida y circulación, limitada al ámbito público, en lo referente a su acceso, recepción y prohibición.

Cumana, Marval (2009) En su trabajo de investigación titulado: Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. El presente trabajo de investigación da a conocer como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación Tics, integra las diferentes esferas de los sectores públicos de Venezuela con el ciudadano y las empresas vinculadas al estado. El flujo de información constante, claro y preciso y el acceso a ello son beneficiosos para el ciudadano en las diferentes operaciones que tiene que realizar en esa interacción: gobierno-empresa- ciudadano.

## **A nivel nacional**

- Valle, Veliz (2016) en su tesis denominada: Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja, sostiene que los usuarios de la UGEL de Rioja tienen una percepción muy positiva frente a la aplicación del Gobierno electrónico. Las ventajas presentadas por este nuevo servicio estatal generan beneficios tanto en los usuarios como en las entidades estatales como: la disminución del tiempo, agilización en las operaciones realizadas, reducción de costos, claridad, auditoria y acceso a la información.

Asimismo, en el sector educativo los usuarios demandan informarse sobre temas propios del sector (convocatorias laborales, actividades educativas, proyección comunitaria, realizar trámites y consultas. Por ello es que se requiere de una plataforma virtual que brinde una vinculación con los usuarios. Al inicio puede generar un impacto que complique el contacto entre la institución y los usuarios, ya que por razones de desconocimiento de la tecnología exista desconfianza, pero solo será por muy corto plazo. Sin embargo, a largo plazo los beneficios que se generen serán muchos mayores, mejorando la calidad de la gestión y servicio de la institución.

- Tenorio, Quiquia, Alejandro (2013) en el presente trabajo de investigación El Sistema de Información SIAGIE y su relación con la gestión administrativa en las instituciones educativas de Carmen de la Legua, plantea la relación entre el Sistema de información de apoyo a la Gestión de la Institución Educativa y la gestión administrativa en las instituciones educativas. Detalla la dificultad que presentan las instituciones en reunir la información solicitada por las Unidades de Gestión Educativa Local o el Ministerio de Educación; relacionado a matrícula, estudiantes, docentes, recursos, local escolar, cedula de identificación, resultados del ejercicio educativo. Aquello muestra la necesidad que requieren las instituciones del apoyo tecnológico para poder aliviar la carga administrativa de los directivos. En los capítulos desarrollados se describen la organización de

la Educación en el Perú, objetivos, problemática, procesos, la normatividad que garantiza la aplicación del sistema, metodología a usar.

- García, M (2013) en su tesis: Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque, muestra que el Gobierno Regional tiene deficiencias en el uso de la web, escasos trámites, carencia en la información y la actualización. Encontrándose según el modelo de Layne y Lee en la segunda etapa de desarrollo de Gobierno electrónico, denominada transacción. Esta etapa del proceso presenta la integración de distintos datos de información como: rediseñar, centralizar y comunicar con la intención de buscar la eficiencia en los procesos de la automatización de tareas.

Los beneficios que se logrará en esta etapa es el enlace comunicativo entre el gobierno regional y los ciudadanos a fin de establecer un acercamiento más notorio y de confianza entre ellos. Para dinamizar ello, harán uso de las redes sociales, página web, correos electrónicos, fórums y, a través de la Transparencia se garantizará el ingreso a la comunicación. Este tipo de automatización en la informática permitirá ahorrar tiempo y dinero, sin que el usuario tenga que acercarse a las oficinas administrativas.

El diseño y construcción de un portal web es otra de las implementaciones del Gobierno Regional de Lambayeque para pasar a la tercera etapa de consolidación y control del desarrollo de Gobierno Electrónico, teniendo como experiencias a otras administraciones exitosas en dichas prácticas.

- Quinte, I (2017) en su tesis denominada: La Implementación Del Gobierno Electrónico y La Gobernabilidad Del Distrito De San Martín De Porres – Lima, establece que las municipalidades del país para gestionar su trabajo con eficiencia y efectividad requieren hacer uso de herramientas

tecnológicas. La aplicación del gobierno electrónico es de suma importancia tanto para los trabajadores, funcionarios y ciudadanos en general, de tal manera que se pueda mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional. La satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos aumenta la transparencia y la participación ciudadana.

### **1.3 Teorías relacionadas al Gobierno Electrónico**

#### **1.3.1 Definición de gobierno electrónico**

- Para Naser, A. según el Gartner Group, es una constante invención en los servicios, una mayor presencia de los ciudadanos y en estilo de gobernar utilizando la tecnología, el internet, los medios de comunicación en la transformación de la dinámica interna y externa.
- Castoldi, P (2002) señala que está relacionado con todas las actividades que se basan en las modernas tecnologías, particularmente el internet, que el Estado utiliza para brindar mejores servicios a los ciudadanos, con una gestión más eficiente y transparente.
- La Organización de los Estados Americanos, lo considera como el estudio y utilización de las Tics a la marcha del sector estatal, con el fin de acrecentar la validez, la transparencia y la actuación de la ciudadanía. Ésta definición hace notar como elemento de apoyo a las TIC en el desarrollo del gobierno.

#### **1.3.2 Teorías relacionadas al gobierno electrónico.**

##### **La modernización del Estado**

La modernización del Estado está relacionada con el concepto de modernización, la cual es entendida como el proceso que lleva a las sociedades tradicionales a la modernidad, que se manifiesta en una serie de cambios, y como un proceso que se da en varias etapas o fases. . (Toro, 2010)

De acuerdo con la teoría del desarrollo económico de Rostow, para una sociedad en particular existen cinco etapas: la sociedad tradicional, precondition para el despegue, el proceso del despegue, el camino hacia la madurez y una sociedad de alto consumo masivo. . (Toro, 2010)

### **Principios de Estado Moderno**

Según Toro, G (2010) Los principios de estado moderno son los siguientes:

**Principio conductor del gobierno:** el gobierno decide las acciones a realizarse y también como y quienes deben realizar las acciones. Ésta opciones importantes porque en muchos casos permite el desarrollo del mercado. (Toro, 2010)

**Principio de la descentralización:** La toma de decisiones aumenta día a día, y estas impactan sobre la población. La adecuada separación entre decisiones centralizadas y descentralizadas le permite al gobierno que se especialice y que realice con agilidad las tareas que le competen, las demás labores las transfiere y ejecuta a nivel de los gobiernos regionales municipalidades. . (Toro, 2010)

**Principio de participación comunitaria:** el accionar del gobierno debiera estar sometido al libre escrutinio de la comunidad, esto permitiría la participación de agrupaciones de diverso tipo pudiendo informar los temas de su interés. (Toro, 2010)

**Principio de colaboración con el mercado:** las tareas de mejoramiento y desarrollo de la sociedad, por su complejidad y los intereses en juego, necesita la colaboración de organizaciones institucionales y empresariales. (Toro, 2010)

**Principio de satisfacer las necesidades de sus usuarios:** es fundamental que el gobierno demuestre voluntad y tenga mecanismos apropiados para comprender las necesidades sociales de la población en su conjunto; así podrá definir las prioridades y realizar acciones necesarias en función del bien común. Esto exige atender las legítimas necesidades de todos los gobernados, atendéndolos de manera eficiente, movilizandolos recursos públicos y fortaleciendo su capacitación. (Toro, 2010)

**Principio previsor del gobierno:** la acción previsor de parte del gobierno reduciría problemas, permitiría organizar mejor a los actores públicos y privados, y también daría mejor imagen gubernamental. (Toro, 2010)

**Principio de competitividad en los servicios que presta el gobierno:** tanto en la producción como en la entrega del servicio a los usuarios. Asimismo el estado debe mantener un constante estímulo una organización que promueva la competitividad a través de diversas acciones como definir y hacer cumplir las metas, seleccionar el personal apropiado, motivar, incorporar metodologías para mejorar la calidad y la productividad. (Toro, 2010)

**Principio de gestión orientar hacia los resultados:** la prioridad del estado debe estar en obtener resultados y definir la forma de cómo lograrlos, y los actores mejor equipados para ejecutarlo y focalizarse en aquellos que efectivamente pueden realizarse dentro del plazo que se va a gobernar. (Toro, 2010)

**Principio de la acción basada en objetivos:** fijar objetivos para gobernar, permite concentrarse esfuerzos y recursos en torno a una tarea en común de todos los involucrados, gobierno e instituciones. (Toro, 2010)

**Principio del uso adecuado de la tecnología:** las tecnologías de la información y de las comunicaciones permiten una mayor eficacia y productividad interna, así como una mejor relación con los ciudadanos, posibilitando formas de participación. (Toro, 2010)

- Para Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). El argumento principal de la teoría de la modernización surge de los países que se encuentra en vías de desarrollo, los cuales para que puedan alcanzar un nivel de industrialización y crecimiento económico acorde con una sociedad moderna, necesita realizar cambios significativos en sus estructuras sociales y los valores, que le corresponden al Estado.
- Saboya, F. (2006) señala que modernizar un Estado es el proceso de inclusión dentro de los valores, la cultura y la dinámica de lo moderno, entendido así es la transformación que van enfrentando las comunidades, que también producen mutaciones en los componentes del Estado, un contenido social y un contenido tecnológico.
- Criado, I. (2002) Existen postulados teóricos sobre gobierno electrónico en las agendas de Latinoamérica, a los cuales se les están diseñando y elaborando planes programas y proyectos dándoles una direccionalidad para satisfacer promesas y expectativas del gobierno electrónico en cuanto a eficiencia y eficacia de los gobiernos en la prestación de servicios para los usuarios.
- En cuanto a la teoría de gobierno electrónico en estos postulados se establecen que proceden de la Nueva Gestión Pública, los cuales han sido aplicados mayormente por los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

## **Fases del Gobierno Electrónico**

La Organización de los Estados Americanos (2010) indica que en el Gobierno Electrónico se pueden determinar fases, que no siempre siguen un orden sucesivo.

- **Presencia:** Se pone en línea la información de los distintos organismos del Estado.
- **Interacción:** Se abre un espacio de comunicación entre los ciudadanos y las empresas con los organismos públicos.
- **Transacción:** se pueden realizar los trámites en línea.
- **Transformación:** se establece un nuevo patrón de relación con el Estado y una nueva forma de operar de los organismos públicos.

## **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**

- En el año 2012, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al estado peruano en proceso de modernización en todas sus instancias, entidades, organizaciones, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado más democrático y descentralizado para la ciudadanía.
- Entre las principales acciones planteadas se consideró la mejoras en la prestación de servicios a los ciudadanos menos favorecidos, concertación y visión compartida entre la sociedad civil y las fuerzas políticas, descentralización, el uso de los recursos del Estado con mayor eficiencia, el impulso a la revalorización de la carrera pública con miras a la especialización, finalmente institucionalizar la gestión por resultados a través del uso de los recursos tecnológicos, la transparencia, la rendición de cuentas.
- En cuanto a la estructura de la Administración Pública, cada entidad tiene claramente definida su competencia, a fin de que puedan definirse los resultados de la función en base a criterios específicos.

- En líneas generales se privilegió la satisfacción de las necesidades del ciudadano, a través de un servicio, imparcial, oportuno, confiable y transparente, de bajo costo y sometido a fiscalización.

### **La gobernabilidad Electrónica**

Para Naser, A. y Concha, G. (2011) es la forma de gobernar con el objetivo de lograr desarrollo social, económico e institucional; promoviendo un equilibrio entre Estado, la sociedad civil y la economía.

Las áreas más importantes de la puesta en práctica corresponde a:

- **Administración electrónica:** relacionada con el mejoramiento de los procesos de gobierno y el funcionamiento interno del sector público, a través de nuevos procesos de interconexión entre ellos.
- **Servicios electrónicos:** mejores servicios al ciudadano a través de los trámites interactivos. (Naser & Concha, 2011)

### **1.3.3 Dimensiones:**

#### **A. Tecnología de la información y las comunicaciones**

El gran desarrollo tecnológico que venimos observando, ha generado que algunos autores la consideren como la nueva revolución social, junto con el desarrollo de la sociedad de la información.

Belloch, C. (2012) menciona el concepto de Cabero acerca de las TIC, el cual en líneas generales indica que las tecnologías de la información y comunicación giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, de manera interactiva e interconectada, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

En la sociedad actual los medios más representativos que encuadran dentro del concepto de TIC son los ordenadores que permiten el uso de múltiples aplicaciones informáticas, es decir el internet. (Belloch, 2012).

Algunas de las características de la información de internet, se muestran como representativas de las TIC, así tenemos:

**Información multimedia:** el proceso de transmisión de la información abarca el conjunto de texto, imagen, sonido, transmisiones de gran calidad. (Belloch, 2012)

**Interactividad:** entre el usuario y el ordenador, adaptando los recursos a las necesidades del usuario. (Belloch, 2012)

**Instantaneidad:** que permite la comunicación y el uso de la información de forma muy rápida entre dos lugares físicamente distantes. (Belloch, 2012)

**Inserción en todos los sectores:** el impacto de las TIC no sólo refleja en un individuo, sector o país, sino en todo el mundo. (Belloch, 2012)

**Tendencia hacia la automatización:** La propia complejidad genera la aparición de diversas herramientas y posibilidades que permiten un manejo automático de la información en las diversas actividades personales, profesionales, lo que permite que se desarrollen diferentes tipos de gestores de acuerdo a diferentes fines. (Belloch, 2012)

**Digitalización:** su objetivo es que la información de diverso tipo pueda ser representada por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. (Belloch, 2012)

Una visión vasta sobre las Tics sintetizada por Banegas (2000) confluye en considerar todos los sistemas físicos y lógicos de la tecnología electrónica, y los servicios que se aprovechan de ello, así como también la difusión y aplicaciones de internet.

#### - **Herramientas tecnológicas**

Son los programas y aplicaciones que pueden ser utilizadas en diversas funciones. Estas herramientas están a disposición de la comunidad para ofrecer una alternativa ante una necesidad en el área informática. Han sido diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados con eficiencia en el intercambio de información y del conocimiento, dentro y fuera de las organizaciones y entidades. (Banegas, 2000)

Valerio, G (2002) considera que estas herramientas facilitan el trabajo, porque permite que los recursos se apliquen con eficiencia en cuanto a acceso, almacenamiento, transferencia e intercambio de información y conocimientos en cualquier entorno.

Otros autores definen a las herramientas tecnológicas como necesarias para la transferencia e intercambio de información.

#### - **Uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Saez, F. (1983) "Tecnologías de la información son las que se aplican en la adquisición, procesamiento, almacenamiento y disseminación de información vocal, icónica, textual o numérica"

Valle, R. (1986) "Se consideran tecnologías de la información aquellas cuyo propósito es el manejo y tratamiento de la información, entendida esta como un conjunto de datos, señales, conocimientos, registrados o transportados sobre soportes físicos de muy diversos tipos. Las tecnologías de la información abarcan

técnicas, dispositivos y métodos que permiten obtener, transmitir reproducir, transformar y combinar dichos datos, señales o conocimientos”.

Es el uso de los equipos y computadoras para realizar las telecomunicaciones en acciones que comprenden el almacenamiento, recuperación, transmisión y manipulación de datos que con frecuencia son utilizados en el contexto de negocios u otras empresas.

El uso adecuado de las tecnologías de la información se inicia con la comunidad en general, al evitar su uso desmesurado, que se viene propalando sobre todo en los adolescentes.

## **B. La Sociedad de la información**

Torres, R (2005) afirma que vivimos en un tiempo de cambios y profundas transformaciones, y que muchos términos se han utilizado para definir estos cambios.

La sociedad de la información es en estos últimos tiempos lo más usado, dado que así se la ha considerado en los países más desarrollados.

Daniel Bell, advierte que el eje principal de la sociedad del conocimiento será el conocimiento teórico y los servicios que se ofrezcan a base del conocimiento, serán la estructura central de la nueva economía.

La idea asociada como lo expone Jordana (1999) supone mercados que funcionan mejor, de manera que la información se distribuye de manera eficiente eliminando incertidumbres y desarrollar más rápidamente nuevas aplicaciones e innovaciones.

El concepto sociedad de la información, por los muchos significados otorgados se caracteriza como lo indica telefónica en el año (2001) por ser un estadio de desarrollo donde los ciudadanos, empresas y la administración misma tienen la oportunidad de obtener y compartir información al instante y en cualquier lugar.

Se establece cuando las personas y también las organizaciones pueden recibir y enviar información desde cualquier ubicación.

Hay varias aproximaciones a este concepto, la expresión sociedad de la información aparece en Europa, en Estados Unidos se le conoce como economía digital.

➤ **Socialización de la Información**

En el proceso de comunicación, existe un emisor de información y uno o muchos receptores. Son estos elementos los que han permitido esta socialización, han facilitado que cualquiera pueda ser un emisor de información y que esta información pueda llegar a cualquier número de personas según el caso y todo ello de una forma sencilla, rápida, ya que estos elementos están integrados en nuestra vida diaria.

- **Infraestructura**

Todo tipo de institución para la actualidad debe contar con una infraestructura tecnológica que sea acorde con su forma de gestión, que satisfaga eficazmente sus necesidades y requerimientos en el tratamiento de la información.

Agudo (2001), considera que una infraestructura teleinformática debe ser capaz de garantizar paralelamente el desarrollo de los servicios tele informáticos privados y comerciales, además de las distintas posibilidades de la población para que puedan acceder a servicios de información de diverso tipo.

- **Desarrollo de las capacidades humanas**

El directivo y su gestión administrativa deben lograr que la organización que se encuentra a su cargo, se desempeñe en forma eficaz y eficiente para lograr metas y objetivos, asumiendo responsablemente los resultados a que se arriben.

**1.3.4 Teorías relacionadas a la administración en las instituciones educativas.**

**1.3.4.1 Definiciones de administración pública.**

- Dimock, Marshall (1937) p. 12 *La administración Pública*.  
“La administración pública es el Estado en acción, el Estado como constructor”.
- Gestipolis (2015)  
“La administración Pública, como ciencia estudia el trabajo gubernamental, y a la sociedad en su formación, proponiendo modelos de administración de los bienes y los asuntos públicos”.
- Definición ABC (2015)  
“Es el conjunto de instituciones y organizaciones estatales que administran y gestionan sectores públicos.” Son dirigidas por profesionales que facilita el trabajo de las diferentes áreas en las que se encuentra dividida las instituciones.

**1.3.4.2 Definición de administración electrónica**

- Almonacid, Moreno (2015) menciona que según la Unión Europea:  
“Es el manejo de las TIC en las Administraciones Publicas, ligado al cambio en la organización y nuevos talentos, con la finalidad de mejorar los servicios públicos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”
- Laborda, D (2012)  
“Combinar el uso de las Tics en la Administración con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados

públicos, mejoran la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.”

### **1.3.5 Teorías relacionadas a la Administración Pública.**

- **Teoría de la administración científica.**

Tuvo sus inicios a comienzo de este siglo, su principal impulsador fue Frederick W. Taylor, un ingeniero mecánico americano, quien consideraba que el problema de los grandes costos y rentabilidad estaba en el nivel operacional. Es por ello que puso mucho énfasis en las tareas dentro de la organización, las cuales deben ser asumidas según una selección de las capacidades físicas y mentales que requiera determinado trabajo. (administrativas)

Como hemos podido analizar, para Taylor, propone estudiar la organización y la administración en forma científica. *Taylor* concluyó que, para cambiar la mentalidad de su época y modificar las actitudes imperantes, se requería asumir un nuevo pensamiento de todos los trabajadores involucrados.

También manifiesta que la eficiencia debe beneficiar a todos y no solo al patrón. El pensamiento de Taylor descansa en cuatro principios.

#### **Desarrollo de una ciencia del trabajo**

Este principio se fundamenta en la racionalización del trabajo.

#### **Selección científica del trabajador.**

A partir del principio anterior, donde existiendo una ciencia del trabajo que determina las tareas, métodos, procesos, y movimientos, permite entonces, seleccionar a los más capaces tanto física como mentalmente para desempeñar un trabajo dado, proporcionando, adicionalmente, al trabajador el entrenamiento y capacitación necesaria.

### **Colaboración de los patronos con los trabajadores.**

Taylor señala que, bajo la administración científica, el patrono tiene una responsabilidad importante al colaborar cordialmente con los trabajadores; de esta forma el trabajador conoce la generosidad de esta nueva ciencia y su aplicación en el trabajo y cumplimiento de objetivos.

### **División casi por igual del trabajo.**

Este cuarto principio Taylorista establece que tanto la Dirección (patrono) y los trabajadores se debe asignar casi por igual el trabajo y la responsabilidad. Al primero le corresponde desarrollar el trabajo intelectual, la planeación y al obrero la ejecución del trabajo, es decir; las tareas asignadas.

*Taylor* aportó así con la teoría científica dentro de la estructura de la organización con lo cual tuvo un buen impacto. Lamentablemente poco o nada de la “revolución mental” que predicaba *Taylor* se realizó en la práctica, La nueva tecnología tuvo mejor aceptación en comparación con la filosofía de *Taylor*. Los aumentos de productividad llevaron a despidos o modificaciones en las tarifas a destajo, que equivalían a que los trabajadores produjeran más por el mismo salario. Las condiciones de las que gozan los trabajadores de hoy en día, es fruto de las luchas sindicales, las cuales se formaron después de la segunda guerra mundial, debido a la depresión y escasez de mano de obra.

- **Teoría clásica de la administración.**

La teoría clásica surgió en Francia; la cual entiende a la organización como una estructura y su objetivo es la búsqueda de la eficiencia.

La posición de la administración científica, la capacidad de la eficiencia se alcanzaba por medio de la organización y reducción del trabajo del obrero. Sin embargo, en la teoría clásica se inicia de

forma global; es decir del conjunto de la organización o empresa, de esta forma se garantiza la eficiencia en todas las partes o áreas de trabajo comprometidas. (2 v. )

En conclusión, la posición de Fayol está en contraposición a la visión de Taylor.

**Henry Fayol parte de la concepción de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos de funciones a saber:**

- ♦ Funciones técnicas: Se refiere a las que están ligadas a la producción de bienes y servicios de la empresa.
- ♦ Funciones comerciales: relacionadas con la compra, la venta y el intercambio.
- ♦ Funciones financieras: relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- ♦ Funciones de seguridad: relacionadas con la protección y preservación de los bienes y las personas.
- ♦ Funciones contables: relacionadas con los inventarios, los registros, los balances, los costos y las estadísticas.
- ♦ Funciones administrativas: relacionadas con la integración de las otras cinco funciones por parte de la dirección. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa y, están siempre, por encima de ellas.

A través de su pensamiento y de su obra Henry Fayol, define una serie de principios que permiten orientar el trabajo de los administradores y de los principios generales para poder gerenciar. Al analizar algunos de estos principios, se puede sugerir una agrupación de dichos principios dentro del esquema básico de *Fayol*:

## **Principios**

### **División del Trabajo**

El objeto de ello es producir más y mejor trabajo con el mínimo esfuerzo. Si el trabajador como el gerente realizan las funciones que les competen a cada uno, va a lograr capacidad, seguridad y precisión para aumentar su productividad.

### **Autoridad y responsabilidad**

Toda autoridad conlleva una responsabilidad, estas no se pueden excluir una de otra. La autoridad derivada de una estructura jerárquica (órdenes) y la autoridad personal (inteligencia, experiencia, etc.), es el complemento indispensable para la formación de la autoridad oficial.

### **Disciplina**

Es un conjunto de normas comportamentales que se muestran al exterior y que son observadas de acuerdo a reglas establecidas entre los trabajadores y la empresa. Muchas veces se culpa a los subordinados de las malas relaciones, sin embargo; también hay responsabilidad de los jefes.

### **Unidad de mando**

Para que la organización marche hacia el logro de sus objetivos, los trabajadores deben recibir instrucciones de un superior únicamente y no de dos o más. Esto para evitar que se presenten conflictos y confusión de autoridad. Lo que genera un debilitamiento de la autoridad. En consecuencia, la disciplina se pone en peligro y se altera el orden y la estabilidad de la organización.

### **Unidad de dirección**

Debe ser dirigida por un solo gerente que use un solo plan, para un grupo de actividades que tengan un mismo objetivo.

### **Subordinación del interés particular al interés general**

Debe primar los intereses de la organización como un todo.

### **Remuneración**

La remuneración y las formas de pago justas deben proporcionar la máxima satisfacción a empleados y empleadores.

### **Centralización**

Según Fayol, solo los gerentes deben mantener la responsabilidad final, sin embargo hay que dar a sus subalternos, autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio. El problema consiste en encontrar el mejor grado de centralización en cada caso. Debe haber equilibrio.

### **Jerarquía**

Es la línea de autoridad en una organización, representada en un organigrama; pasa desde los niveles más alto de una gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

### **Orden**

Debe haber un lugar para todo: materiales y personas. Deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En una empresa, cada empleado debe ocupar el cargo donde se desempeñe competentemente.

### **Equidad**

Los jefes deben ser cordiales, empáticos y equitativos con sus trabajadores. El trato justo es una cualidad que se debe practicar.

### **Estabilidad en la permanencia del personal**

Un empleado debe desempeñar un cargo hasta ser eficaz. Cuando se rota excesivamente conlleva a una desmotivación y bajo desempeño en sus funciones.

### **Iniciativa**

Delegar funciones a los subalternos, empoderándolos de un liderazgo compartido, respetando sus ideas y opiniones.

### **Espíritu de cuerpo**

Fomentar el trabajo en equipo en la organización, para desarrollar confianza y unidad en lo que se quiere alcanzar. El dialogo con el equipo es fundamental.

Henry Fayol destaca mucho la importancia del cuerpo social en la administración, pero aquella no es determinante.

La estructura de ese cuerpo social, que es la organización, existe para el logro de objetivos. El trabajo se dosifica en mérito a las especializaciones de cada persona. Estas tienen que concentrarse o crearse en áreas y asignarse a los a las personas que califican sobre determinados criterios, los cuales están estipulados en lo que ahora vendría a ser los reglamentos internos, para darle formalidad a la organización.

- **Teoría Humanística:**

La teoría humanística genera una gran revolución en el pensamiento administrativo vigente que se encontraba fundamentado en la teoría clásica y en la administración científica, donde el interés se centraba en la estructura y en la tarea, respectivamente, ahora se cambiaba el centro de interés hacia las personas que trabajaban en las organizaciones. (2 v. U.)

Entonces, la teoría humanística da prioridad a la preocupación por el hombre, su grupo e interacción social y no por la máquina. En consecuencia, de los aspectos sociales y formales se pasa a considerar los aspectos psicológicos y sociológicos de los integrantes de la organización.

Esta teoría fue llevada a cabo en la planta Hawthorne (1924 - 1932) en la Western Electric Company, situada en las cercanías de Chicago, por Elton Mayo y un grupo de colaboradores quienes han aportado a la administración importantes orientaciones a raíz de los experimentos anteriores:

- ❖ Se comprobó que la productividad de un individuo también se da por las expectativas que tiene en relación a la actividad que desempeñará, a las normas sociales, además de la capacidad física que posee.
- ❖ Generalmente los trabajadores reaccionan como miembros de grupos y no en forma individual.
- ❖ La teoría humanística compara al hombre máquina con el “hombre social”.
- ❖ Frecuentemente nace de las necesidades enmarcadas en esta tipología:

**Fisiológicas** (comprende el alimento, descanso, protección y la seguridad física),

**Sicológicas** (con referencia a la relación con los demás, a los conocimientos y a los logros)

**Sociales** (aceptación y aprecio por el grupo y la sociedad.)

- **Teoría burocrática**

Fue la necesidad de organización de las empresas que se requería un modelo de organización racional, aplicable no solo a fábricas, si no a todas las áreas y formas de actividades de las empresas.

Según Max Webere: la burocracia es una forma de organización que opera y funciona con fundamentos racionales. Se caracteriza por los siguientes: (Eslava, (2012))

- ❖ La división del trabajo: Quiere decir que Las actividades son separadas de formas más simples, hay responsabilidades y delegación de autoridad para cada puesto.
- ❖ Jerarquía de la autoridad: La organización se debe a un organigrama estructural y funcional, cumpliendo y respetando un reglamento interno.
- ❖ Racionalidad: Los miembros de la organización se seleccionan en base a la meritocracia y la competencia demostrada en el desarrollo de sus funciones. Esto es válido también para los ascensos dentro de su organización.
- ❖ Compromiso profesional: Las remuneraciones son fijas y los administradores trabajan con eficiencia organizacional para conseguir la mejor calificación.
- ❖ Normas: Las normas contempladas en su reglamento proporcionan la apreciación del desempeño de cada trabajador.
- ❖ Registros escritos: Es una especie de legislación interna, propia, donde se defines el funcionamiento de la organización, de tal manera que les permita la continuidad organizacional y la uniformidad de acción,
- ❖ Impersonalidad: Las reglas y los procedimientos son aplicados para todos de manera uniforme e imparcial. No existen tratos personales.

### **1.3.6 Dimensiones:**

#### **A. Cambios organizativos**

Como el mundo y la sociedad están en un continuo avance, se hace necesario cambiar esquemas y prácticas tradicionales en la Administración Pública. Este desarrollo debe influir para que sean dinámicas, capaces de gestionar con eficiencia y transparencia, ante las demandas de los ciudadanos.

➤ **Directores como gestores del cambio**

**Hernández, E** *El directivo como gestor del cambio en una institución educativa.*

El Directivo debe promover un entorno que favorezca la gestión e implementación de las políticas públicas. Haciendo uso de su liderazgo debe crear estrategias como relacionarse con su entorno, negociar, persuadir y convencer. Esto le permitirá reducir resistencias y lograr el compromiso e identificación con las metas y objetivos trazados en su organización.

Según Moore, para crear valor público el alto directivo debe actuar en tres ámbitos interrelacionados: la gestión estratégica, la gestión operativa y la gestión política.

➤ **Gestión interna de la Dirección**

Según:

La Institución debe definir los procesos multidisciplinarios y complejos que garantizan a sus necesidades y demandas internas y del entorno para lograr los fines institucionales, con la finalidad de brindar un mejor servicio que respondan en calidad y capacidad para coordinar las diferentes tareas hacia el logro de los proyectos. (Koontz et al., (1983))

**B. Prestación de servicios**

Se refiere a la creación de un área administrativa dentro de la estructura del Estado para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (Según Reyna, L (2012): )

➤ **Simplificación administrativa**

En el DS. 004-2013-PCM elaboró el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, en él se detallan todas las acciones necesarias para que las dependencias públicas

mejoren la calidad, validez y mayor oferta en los servicios administrativos a la ciudadanía.

El fin de la simplificación administrativa es descartar todo tipo de impedimentos y costos innecesarios a la sociedad.

Los organismos públicos deben implementar la simplificación administrativa para ubicar, mejorar, dinamizar la prestación de los servicios que el Estado ofrece a la colectividad. Todo ello se logra con el marco normativo y las herramientas de simplificación y determinación de costos.

La simplificación administrativa se puede implementar a través del uso de las TIC para disminuir la carga administrativa y mejorar la gestión de información y difusión.

➤ **Acceso a la información**

Es considerado un derecho de todos los ciudadanos poder acceder a la información que poseen las instituciones del Estado.

A nadie se le puede denegar dicho derecho por ningún tipo, incluso así no tenga el documento nacional de identidad.

Las personas pueden acceder a la información por los siguientes medios:

**Presencial:** La persona presenta en mesa de partes de cualquier dependencia del estado la solicitud llenada con todos sus datos, solicitando la información.

**Virtual:** La persona llena un formulario virtual con todos sus datos y los fundamentos de su requerimiento a través del

Portal de la Institución a la cual se dirige. Éste le generará un registro que se le envía por correo electrónico.

**Correo electrónico:** El formulario que se llenó vía virtual, se descarga y se envía al Ministerio mediante el correo electrónico indicado.

Es muy importante tener en cuenta que existen tasas de reproducción que se tienen que pagar para obtener información, las cuales se pueden apreciar por los medios anteriores.

➤ **Reporte a la información**

El acceso a la información es un derecho de todas las personas por aplicación del principio de transparencia y publicidad, salvo algunas excepciones que regula la ley. Las entidades públicas tienen diez días para poder responder a los ciudadanos que la soliciten y en algunos casos cinco días más cuando la información no esté al alcance, o, sea difícil de encontrar.

Se debe tener en cuenta que existen algunas informaciones a la cuales no se puede tener acceso, como, por ejemplo:

- ✓ A la intimidad personal, familiar y de otras personas.
- ✓ Temas de inteligencia que ponga en peligro la integridad nacional del país.
- ✓ Temas militares
- ✓ Sobre negociaciones internacionales que realiza nuestro país.
- ✓ Todo lo referido a la Banca
- ✓ Investigaciones que tengan menos de seis meses, sin que aún se haya dictado resolución final.

- ✓ Estrategias de los asesores jurídicos que pongan en peligro la Entidad Pública a la cual están representando.
- ✓ Cualquier otra que contemple la Constitución o una Ley aprobada por el Congreso de la Republica.

Hay algo muy importante que se debe conocer:

Escribir en la solicitud la oficina o dependencia a donde se dirige nuestra petición, para que esta tenga un proceso más ágil. Recordar que solo se nos brindará información de aquello que es público, por consiguiente, se reserva aquello que es confidencial o secreto. ([https://www.gob.pe/432-acceso-a-la-informacion-publica.](https://www.gob.pe/432-acceso-a-la-informacion-publica))

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema Principal**

¿Qué correlación existe entre el Gobierno Electrónico y la Administración en las Instituciones Educativas Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos:**

#### **Problema específico 1:**

¿Qué correlación existe entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte 2018?

#### **Problema específico 2:**

¿Qué correlación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018?

#### **Problema específico 3:**

¿Qué correlación existe entre la variable Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018 y la dimensión

Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico?

**Problema específico 4:**

¿Qué correlación existe entre la variable Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018 y la dimensión Sociedad de la Información de la variable del Gobierno Electrónico?

**1.5 Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación se realiza porque desde hace unos cuatro años atrás se viene implementado la plataforma virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, lo que ha generado que el manejo de entrega y reporte de la información se realice a través de varios enlaces electrónicos. Asimismo, la investigación describe las variables de estudio y la relación que se establece entre ellas.

**1.5.1 Justificación teórica**

El presente trabajo se justifica porque presenta el marco referencial sobre el gobierno electrónico y la relación con la administración pública. Las invenciones que se dan para que las sociedades se vayan modernizando progresivamente en servicio del ciudadano. Es el estado quien toma decisiones, para que estas sean ejecutadas en forma descentralizada. Esto permitirá a los ciudadanos obtener mayores oportunidades de participación en relación a las diversas necesidades sociales. De la misma forma, según los referentes, estos cambios se dan en la administración pública. La Ley N° 27658 referida a la Modernización de la Gestión del Estado. Mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico en el Perú, la funcionalidad está a cargo del ONGEI, dependiente de la PCM según Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. Dicha normativa amplía el conocimiento que se tiene del gobierno electrónico, la finalidad y los alcances para mejorar la gestión del Estado en sí misma y la comunidad usuaria.

### **1.5.2 Justificación práctica**

En este aspecto nuestra investigación se justifica porque ello permitirá conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la administración de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte. La forma cómo se viene implementando la administración de los directores, al hacer uso diario del manejo de la información, la interoperabilidad entre la Unidad Ejecutora y el sistema administrativo de las instituciones educativas, en la prestación del servicio. Aquello posibilitará que se beneficien en tiempo, costo y se incremente la eficacia.

En lo tecnológico se justifica porque permite que los directores se capaciten para hacer uso de las nuevas herramientas tecnológicas, de esta manera serán competentes en la gestión interna y externa de su institución.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La actual investigación utilizara los procedimientos que corresponden a una investigación. Herramientas para el recojo de datos (encuesta de elaboración propia), donde se plantearon interrogantes. Para determinar la confiabilidad y validez (instrumentos estadísticos)

Con esta investigación se permitirá conocer el nivel de relación entre ambas variables, los beneficios que brinda a las instituciones educativas en la entrada y salida de información con la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte y del Ministerio de Educación.

**Conveniencia:** Para conocer la relación que existe en el uso de las herramientas tecnológicas de la información en la administración de las instituciones educativas.

**Relevancia social:** Como material de consulta es de utilidad para el sector educación.

**Implicancias prácticas:** La presente investigación ayudará a identificar necesidades de capacitación a los directivos en el manejo de los tics. También al estado en la interoperabilidad con otros entes descentralizados.

**Valor teórico:** Con esta la investigación se podrá tener una visión de la relación del gobierno electrónico y el uso en la administración, la cual podrá ser investigada a mayor detalle y profundidad en una población mayor a la presentada. Esto puede sugerir a mayores investigaciones referente al estudio.

**Utilidad metodológica:** Esta investigación es propicia para trabajar con más variables de estudio, debido a la amplitud y la actualidad del tema.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las Instituciones Educativas Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte- 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas:**

#### **Hipótesis específica 1:**

Existe correlación entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas.

**Hipótesis específica 2:**

Existe correlación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas.

**Hipótesis específica 3:**

Existe correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico.

**Hipótesis específica 4:**

Existe correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Sociedad de la Información de la variable del Gobierno Electrónico.

**1.7 Objetivos****1.7.1 Objetivo General**

Determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte -2018.

**1.7.2 Objetivo específico 1:**

Determinar la correlación entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas.

**Objetivo específico 2:**

Determinar la correlación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas.

**Objetivo específico 3:**

Determinar la correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico.

**Objetivo específico 4:**

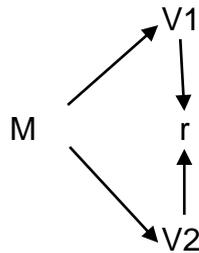
Determinar la correlación que existe entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Sociedad de la Información de la variable del Gobierno Electrónico.

## II. METODO

### 2.1 Diseño de investigación

Para la presente investigación se ha utilizado el diseño descriptivo correlacional. Según: Díaz (2010) mencionó “consiste en ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si no se relacionan” (p. 32).

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado, es el siguiente:



Dónde:

M → Muestra

V1 → V1

V2 → V2

r → Representa la relación entre V1 y V2

### 2.2 Variables y Operacionalización

#### 2.2.1 Variables

**Variable 1:** Gobierno Electrónico

**Variable 2:** Administración en las instituciones educativas

### 2.2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*
1. Gobierno electrónico	Tecnologías de la información y comunicación	Herramientas Tecnológicas  Uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	¿La información del sector educación se puede cargar y descargar fácilmente del portal de la UGEL? ¿Es de calidad el sistema de información emanada del MINEDU? ¿Le parece bien el trabajo con la información virtual, en comparación con la presentación de la documentación física?  ¿Cómo le parece el trabajo con la información virtual en comparación con la presentación de documentación física? El portal de la página de la UGEL ¿está organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios directivos? ¿Es adecuada la frecuencia utilizada por la UGEL para entregar información?
	La sociedad de la información.	Socialización de la información.  Infraestructura	¿Considera usted que la información de la página web de la UGEL Norte es suficiente? ¿El contenido de la página web de la UGEL norte presenta información actualizada?  ¿La IE cuenta con toda la infraestructura tecnológica que le facilita el

		Desarrollo de capacidades humanas.	<p>acceso a la información y comunicación con la UGEL?</p> <p>¿Se encuentra actualizado en el manejo del Sistema de Información virtual?</p> <p>¿Usted y el personal a su cargo, se encuentran capacitados para utilizar las Tics?</p>
2. Administración en las Instituciones Educativas	Cambios organizativos	<p>Los Directivos como gestores del cambio</p> <p>Gestión interna de la Dirección</p>	<p>¿Cómo ve usted la implementación de los cambios administrativos a nivel de la UGEL?</p> <p>¿El manejo de los recursos virtuales ha generado mayor eficiencia en la administración de la IE?</p>
	Prestación de servicios	<p>Simplificación administrativa</p> <p>Acceso a la información</p>	<p>¿El sistema de administración virtual aligera la carga administrativa?</p> <p>¿Cómo repercute el servicio brindado por su administración en cuanto a trámite y consultas de los usuarios del servicio educativo?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de tiempo?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de costos?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a eficiencia?</p> <p>¿El uso de los recursos a su disposición, ha generado impacto en su gestión administrativa?</p> <p>¿Cómo considera usted el cumplimiento de los plazos otorgados para el reporte de información en su administración?</p>

		Reporte de la información.	¿Cómo ve el desarrollo de sus estrategias para mantener la alta motivación de su equipo administrativo y alcanzar buenos niveles de productividad?
--	--	----------------------------	--

\* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La población está compuesta por los directivos de las Instituciones

Educativas de la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local que laboran en las instituciones educativas de gestión pública directa en Educación Básica regular, los cuales son un total de 311 directivos teniendo en cuenta el Padrón General de Instituciones Educativas según los niveles educativos.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra se calculó en base al total de la población, resultando 111 directivos, de la cual se recogió la información de 90 directivos, en vista de que no todos respondieron, y algunos otros no han devuelto el cuestionario.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Descripción de instrumentos**

Para la presente investigación hemos utilizado como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas o categorizadas de valoración, estructurado en base a las dos variables. Para el procesamiento de los datos y evaluar la correlación se utilizó rho de Spearman. Asimismo; a fin de medir la consistencia interna del cuestionario se utilizó el coeficiente de Cronbach.

### **2.4.2 Consistencia interna del instrumento**

La consistencia de un instrumento (test o cuestionario) esta referido como el grado en que diferentes partes (o subconjuntos) de los items de los cuales componen el instrumento miden un rasgo o

comportamiento homogéneo, es decir, el grado en que los ítems covarían, se correlacionan o son consistentes entre sí.

A fin de medir la consistencia interna del cuestionario será utilizado el coeficiente de Cronbach ( $\alpha_c$ ) y este es dado por

$$\alpha_c = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right),$$

en que

- $k$ : es el número de ítems (preguntas)
- $\sum s_j^2$ : es la suma de las varianzas de los ítems y
- $s_x^2$ : es la varianza del instrumento

En este contexto, considerando la muestra de los 90 individuos en la muestra, fue calculado  $\alpha_c$  para la muestra, los resultados son mostrados en la Tabla 1 :

**Tabla1: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Núm. Preguntas
0.85752	0.86175	23

De acuerdo con la Tabla 1 se tiene que los instrumentos considerados tienen una alto grado de confiabilidad tanto con la correlación de Pearson y la correlación policórica, puesto que el alfa de Cronbach es mayor que 0.8. Nótese que si  $\alpha_c$  es próximo de 1.00 mayor es la confiabilidad del cuestionario aplicado.

### 2.4.3 Validez de los instrumentos

El juicio de expertos es un método de validación que se usa para determinar si una investigación es fiable o no.

Escobar Pérez y Cuervo Martínez (2008) lo definen como la opinión de personas con reconocida trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros como expertos, pudiendo dar información, juicios y valoraciones.

Al poner un instrumento de cotejo, al juicio de expertos, se determinó su validez y fiabilidad.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se llevó a cabo con el programa estadístico informático SPSS V23

Corresponde al tratamiento que se dio a la información recogida en sus diferentes etapas, utilizando para ello el método estadístico más apropiado.

Hevia (2001) indica que esta es la fase siguiente a la recolección de datos, para comprobar las cuestiones de la de la investigación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Todos los datos utilizados en la presente investigación fueron tomados del grupo muestral, siendo procesados sin adulteraciones.

Se cuidó la reserva de las personas encuestadas como también a la información recopilada.

### III. RESULTADOS

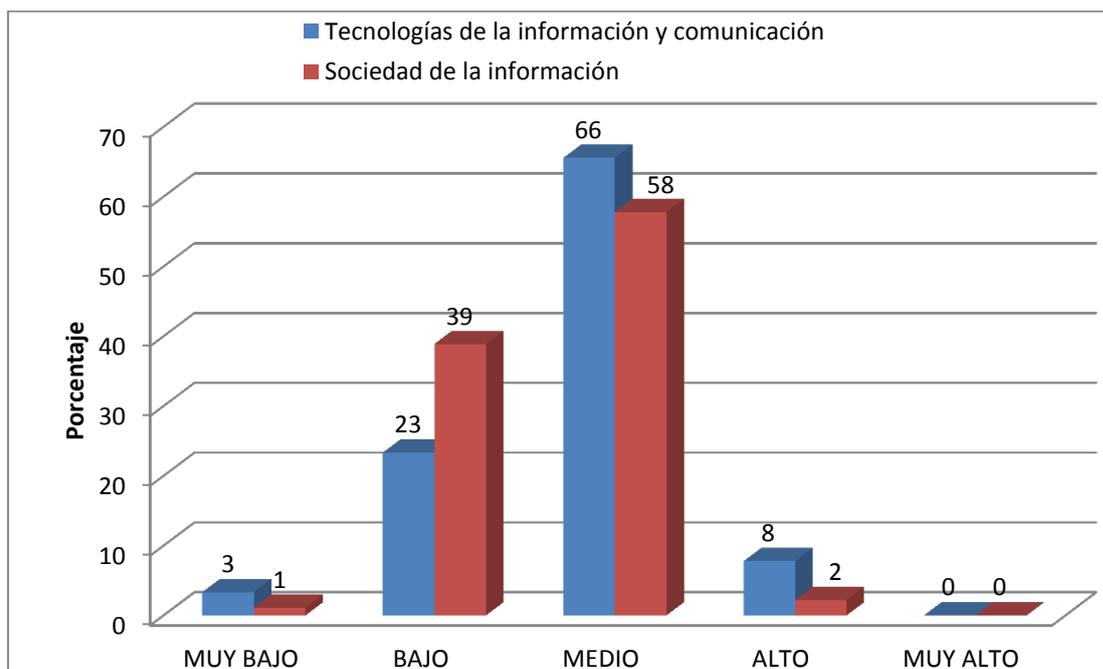
#### 3.1 Descripción de resultados

Tabla N° 1. *Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Gobierno electrónico*

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO				
Nivel	Tecnologías de la información y comunicación		Sociedad de la información	
	f	%	f	%
<b>MUY BAJO</b>	3	3	1	1
BAJO	21	23	35	39
MEDIO	59	66	52	58
ALTO	7	8	2	2
MUY ALTO	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Fuente: Propia

Figura N° 1. *Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Gobierno electrónico*



Fuente: Propia

## Interpretación

En la tabla 1 se observa que en Tecnologías de la información y comunicación el 66% de los directores la valoran en un nivel medio, el 23% la valoran en un nivel bajo y el 8% en un nivel alto; en la dimensión Sociedad de la información el 58% la valoran en un nivel medio, el 39% la valoran en un nivel bajo y el 2% la valoran en un nivel alto.

De lo cual se deduce que la implementación del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías de la información y la sociedad de la información está en proceso de implementación.

## Figura N° 1. Frecuencias y porcentajes dimensiones del gobierno electrónico

Tabla N° 2. Medidas descriptivas de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones

DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	MEDIDAS DESCRIPTIVAS			NIVEL
	Media	Desviación estándar	C.V	
Tecnologías de la información y comunicación	13.48	2.20	16%	M
Sociedad de la información	12.72	1.81	14%	B
GOBIERNO ELECTRÓNICO	26.20	3.34	13%	M

Fuente: Propia

## Interpretación:

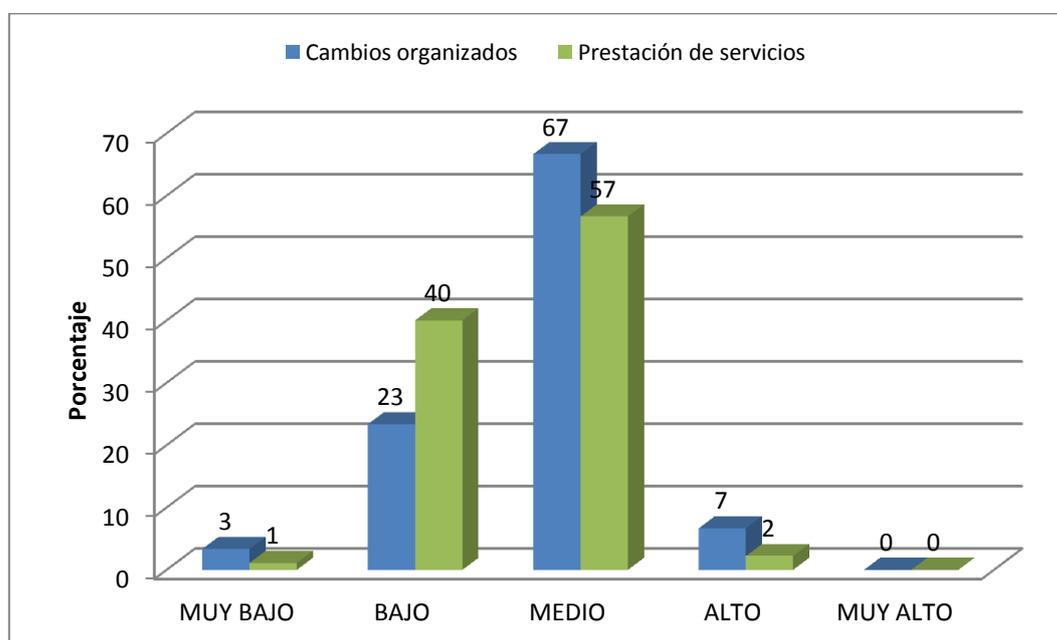
La dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación presenta un nivel medio de 13.48 puntos, mientras que la dimensión Sociedad de la Información presenta un nivel bajo con una media aritmética de 12.72. La variable del Gobierno electrónico presenta un nivel medio con una media aritmética de 26.20 puntos.

**Tabla N° 3. Frecuencias y porcentajes dimensiones de la variable administración en las instituciones educativas.**

Nivel	ADMINISTRACION EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS			
	Cambios organizativos		Prestación de servicios	
	fi	%	fi	%
<b>MUY BAJO</b>	3	3	1	1
BAJO	21	23	36	40
MEDIO	60	67	51	57
ALTO	6	7	2	2
MUY ALTO	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los directores de las instituciones educativas

**Figura N° 2. Frecuencias y porcentajes dimensiones de la variable administración en las instituciones educativas.**



### Interpretación

Se observa que en la dimensión Cambios Organizativos el 67% de los directores, valoran en un nivel medio, el 23% valoran en un nivel bajo y el 7% la valoran en un nivel alto; en la dimensión Prestación de Servicios, el 57% la

valoran en un nivel medio, el 40% la valoran en un nivel bajo y el 2% en un nivel alto.

De lo cual se deduce que la mayoría considera que existen Cambios Organizativos, mientras que en la Prestación de Servicios no se puede afirmar o negar que hay mayoría porque se encuentra en un término medio.

**Figura N° 2. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable administración en las instituciones educativas.**

**Tabla N° 4. Medidas descriptivas de la variable administración en las instituciones educativas y sus dimensiones.**

ADMINISTRACIÓN EN LAS I.E.	MEDIDAS DESCRIPTIVAS			NIVEL
	Media	Desviación estándar	C.V	
Cambios organizativos	14.27	1.82	13%	M
Prestación de servicios	22.07	3.00	14%	B
ADMINISTRACIÓN EN LAS I.E.	36.33	4.32	12%	M

**Fuente: Propia**

**Interpretación:**

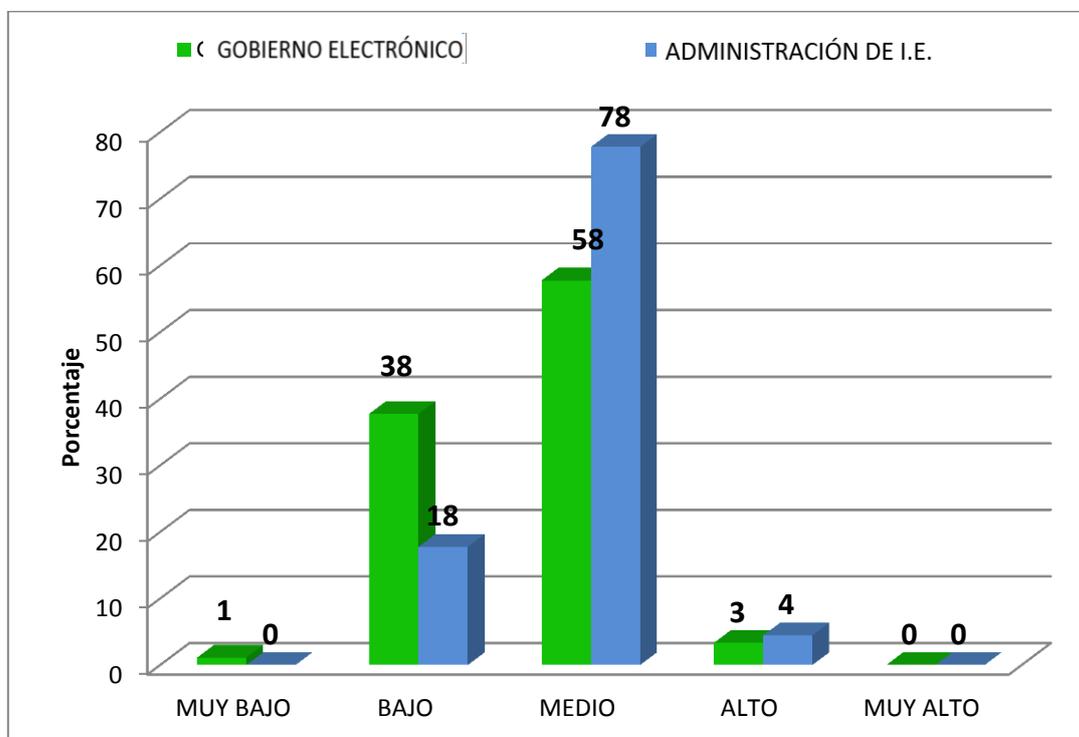
En la tabla se aprecia que la dimensión Cambios Organizativos presenta un nivel medio con una media aritmética de 14.27 puntos, una desviación estándar de 1.82 puntos y un coeficiente de variación de 13%; la dimensión Prestación de Servicios presenta un nivel bajo con una media aritmética de 22.07 puntos, una desviación estándar de 3.00 puntos y un coeficiente de variación de 14%; y la variable Administración en las Instituciones Educativas presenta un nivel medio con una media aritmética de 36.33 puntos, una desviación estándar de 4.32 puntos y un coeficiente de variación de 12%.

**Tabla N° 5. Frecuencias y porcentajes de las variables del Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.**

Nivel	VARIABLES			
	GOBIERNO ELECTRÓNICO		ADMINISTRACION EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
	fi	%	fi	%
Muy bajo	1	1	0	0
Bajo	34	38	16	18
Medio	52	58	70	78
Alto	3	3	4	4
Muy alto	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Base de datos de la encuesta aplicada a los directores de las instituciones educativas.

**Figura N° 3. Frecuencias y porcentajes de las variables del Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas**



**Figura 3.** Frecuencias y porcentajes de las variables Gobierno Electrónico y Administración en las Instituciones Educativas.

## **Interpretación**

En la tabla 5, se observa que en la variable Gobierno electrónico el 58% de los directores le proporcionan una valoración en un nivel medio y el 38% le proporcionan una valoración en el nivel bajo; en la variable administración en las instituciones educativas el 78% de los directores le proporcionan una valoración en un nivel medio y el 18% de los directores le proporcionan una valoración en el nivel bajo.

### **3.2 Verificación del supuesto de normalidad.**

Verificación del supuesto de normalidad de las variables Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la UGEL Arequipa Norte.

#### **Formulación de hipótesis general**

Ho: la distribución de la muestra del Gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas no difiere de la normalidad.

Ha: La distribución de la muestra del Gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas si difiere de la normalidad.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** Dado que el tamaño de muestra (90) es mayor de 50, para realizar la prueba de normalidad se ha utilizado Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla N° 6. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de las variables Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	<b>0.161</b>	90	<b>0.002</b>
Administración en las IE.	<b>0.135</b>	90	<b>0.001</b>

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de la significación de Lilliefors

### **Análisis:**

En la tabla 6, según los resultados obtenidos de la **prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>** para una muestra de 90 unidades de análisis, se observa una significación equivalente a 0.002 ( $p$  valor < 0.05) para la variable Gobierno electrónico y 0.001 ( $p$  valor < 0.05) para la variable administración en las instituciones educativas, lo que indica que la distribución de la muestra de las variables si difiere de la normalidad; por lo que se decide realizar la prueba de hipótesis aplicando Rho de Spearman.

### **3.3 Análisis de las relaciones**

Análisis de las relaciones entre las variables de estudio: Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas

**Tabla N° 7. Relación de Rho de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.**

Variable	Gobierno electrónico			Interpretación
	Relación	T	P-Valor	
Administración en las IE.	<b>0.390**</b>	<b>3.969</b>	<b>0.000</b>	Relación débil

\*\* . La relación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0.000<0,05 lo que conlleva a rechazar la  $H_0$ , concluyendo que existe relación débil entre la variables Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas. Lo que queda evidenciado con el valor del Coeficiente de relación de Spearman  $Rho=0.309$  el cual se interpreta como relación débil entre ambas variables.

**Tabla 8. Relación de Rho de Spearman entre la variable Gobierno electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas.**

Variable y dimensiones	Gobierno electrónico			
	Relación	T	P-Valor	Interpretación
Cambios organizativos	<b>0.390</b>	4.072	0.000	Relación débil
Prestación de servicios	<b>0.387</b>	3.939	0.000	Relación débil

### Interpretación

En la tabla 8, se presenta las correlaciones entre las variables Gobierno Electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas.

Se evidencia que existe una relación débil entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión Cambios Organizativos con  $Rho=0.398$  y con un p valor=0.000<sup>c</sup>. Asimismo, observamos que existe una relación débil entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión Prestación de Servicios con  $Rho=0.387$  y con un p valor 0.000.

**Tabla 9. Relación de Rho de Spearman entre la variable administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico.**

Variable y dimensiones	Administración en la IE.			
	Relación	T	P-Valor	Interpretación
Tecnologías de la información y comunicación	<b>0.255</b>	2.474	0.015	Relación débil
Sociedad de la información	<b>0.404</b>	4.148	0.000	Relación moderada

a. \*\*. La relación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 9 se presenta las correlaciones entre la variable administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico.

Se evidencia que existe una relación débil entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación con un  $Rho=0.255$  y con un  $p$  valor= $0.015^c$ . También observamos que existe una relación moderada entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión Sociedad de la Información con un  $Rho=0.404$  y con un  $p$  valor 0.000.

### **3.4 Verificación de hipótesis**

**Verificación de hipótesis general entre las variables Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.**

**Formulación de hipótesis:**

**Ho:** No existe relación significativa entre las variables gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.

**H1:** Existe relación significativa entre las variables ggobierno electrónico y administración en las instituciones educativas.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas, para verificar las hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que no existe relación positiva fuerte ( $Rho=0.390$ ) entre las variables gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas. Asimismo se obtiene una "t" igual a 3.969 y el p-valor ( $0.000^c$ ) es menor que el 5%. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que no existe relación significativa entre gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas a un nivel de significancia del 5%.

**Verificación de hipótesis específicas de gobierno electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas.**

**Hipótesis específica 1:**

**Formulación de Hipótesis:**

**Ho:** No existe correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la administración en instituciones educativas.

**H1:** Existe correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable administración en las instituciones educativas.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable gobierno electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas, para verificar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman

Según la tabla 8, se observa que existe relación nula ( $Rho=0.390$ ) entre la variable gobierno electrónico y la dimensión Cambios Organizativos en la administración en las instituciones educativas.

Concluyendo estadísticamente que no existe relación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la administración en las instituciones educativas, a un nivel de significancia del 5%.

### **Hipótesis específica 2:**

#### **Formulación de hipótesis:**

**Ho:** No existe correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión prestación de servicios de la variable administración en las instituciones educativas.

**H1:** Existe correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión prestación de servicios de la variable administración en las instituciones educativas.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que se cumple el supuesto de **normalidad** entre los datos de la variable gobierno electrónico y las dimensiones de la administración en las instituciones educativas, para verificar las hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación nula ( $Rho=0.387$ ). Asimismo se obtiene una "t" igual a 3.939 y el p-valor (0.000) es menor que el 5%. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que no existe correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y la dimensión Prestación de Servicios de la variable administración en las instituciones educativas, a un nivel de significancia del 5%.

### **Hipótesis específica3:**

**Verificación de hipótesis específicas de la Administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico.**

### **Hipótesis específica 3**

#### **Formulación de Hipótesis:**

**Ho:** No existe correlación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable ggobierno electrónico.

**H1:** Existe relación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable del gobierno electrónico.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico, para verificar las hipótesis específica se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación nula ( $r=0.086$ ) con tendencia muy débil entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión tecnologías de la información y comunicación de la variable gobierno electrónico. Asimismo se obtiene una “t” igual 1.041 y el p-valor (0.300) es mayor que el 5%. Por consiguiente se acepta la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que no existe relación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión tecnologías de la información y comunicación de la variable del gobierno electrónico, a un nivel de significancia del 5%.

#### **Hipótesis específica 4:**

##### **Formulación de Hipótesis:**

**Ho:** No existe relación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión Sociedad de la Información del gobierno electrónico.

**H1:** Existe relación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión sociedad de la información del gobierno electrónico.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable administración en las instituciones educativas y las dimensiones del gobierno electrónico, para verificar las hipótesis específica se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se observa que existe relación negativa nula ( $Rho=0.255$ ) con tendencia moderada entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión sociedad de la información del gobierno electrónico. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la variable administración en las instituciones educativas y la dimensión sociedad de la información del gobierno electrónico, a un nivel de significancia del 5%.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Con la presente investigación se pretende establecer la relación entre el Gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas de la UGEL Arequipa Norte. Según la presidencia del Consejo de Ministros PCM, el gobierno electrónico surge en los estados como una forma de modernización, utilizando las herramientas en línea y sus aplicaciones como un nuevo sistema en la atención del servicio. Esto se ve reflejado en la participación mayoritaria de los usuarios directivos con el órgano intermedio y el ministerio del sector, agilizando el trabajo interno de las áreas administrativas, así como el servicio externo.

El desarrollo de la gestión interna en cuanto a eficacia tiene poco avance, ya que está limitada por la falta de implementación en el campo del gobierno electrónico. Coincidentemente como lo afirma Soto, M. en su trabajo de investigación. Los directores valoran en un nivel medio bajo el uso de las tecnologías de la información; pese a la reducción de tiempo, costos tal como lo sostiene en su trabajo de investigación Valle, Veliz.

Para la implementación del gobierno electrónico el estado ha elaborado normativas sectoriales que garanticen el uso adecuado, para mejorar en cuanto a eficiencia y eficacia la gestión y su implementación a nivel nacional, regional y local. Analizando la situación actual, la implementación del gobierno electrónico se muestra aún en una etapa inicial, ya que nuestro país necesita un desarrollo en cuanto a la infraestructura.

En cuanto a la administración pública, las instituciones aun no cuentan con profesionales que faciliten el trabajo en las diferentes áreas, como lo manifiesta la definición de ABC en su publicación.

Para realizar este trabajo se ha elegido el método de análisis de datos cualitativos, que se han recogido a través de una encuesta aplicada a una muestra de 90 directores de las instituciones educativas de la UGEL Arequipa Norte, El instrumento fue adecuado, sin embargo, los ítems, no

eran específicos para analizar en profundidad el problema. Además, que el tiempo de aplicación de la encuesta fue limitado.

La Rho de Spearman es 0.390, considerado relación débil entre las variables gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas por lo que no existe correlación significativa entre ambas variables. Estos resultados demuestran que a nivel local está en proceso y que todavía existen deficiencias debido a la lentitud con que se está implementando y la poca capacitación de los directivos en el uso de los dispositivos electrónicos.

El instrumento aplicado garantizó la validez y confiabilidad de nivel de correlación. El Alpha de Cronbach consideró un alto grado de confiabilidad, mayor a 0.8 considerado como muy bueno.

Los resultados obtenidos si se pueden utilizar para la correlación de las variables del gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas, dado la confiabilidad del instrumento aplicado.

En la contrastación de la hipótesis general planteada se ha determinado que existe una débil correlación entre el gobierno electrónico y la administración de las instituciones educativas. Rechazando la hipótesis planteada.

## V. CONCLUSIONES.

**Primero.-** La variable gobierno electrónico presenta un nivel medio con una media aritmética equivalente a 26.20 puntos y una desviación estándar igual a 3.34 (ver tabla 2) notándose que existe un nivel medio en la eficacia con la que se viene desarrollando el gobierno a través de las herramientas informáticas.

**Segundo.-** La variable administración en instituciones educativas presenta un nivel medio con una media aritmética equivalente a 36.33 puntos y una desviación estándar igual a 4.32 (ver tabla 4); confirmándose que los directivos consideran que los cambios organizativos y sobre todo la prestación de servicios es inadecuada, lenta.

**Tercero.-** Existe relación positiva y débil entre gestión del gobierno electrónico y la administración en las instituciones educativas con un p-valor "sig. Aproximada =  $0.000 < 0,05$ ; con una Coeficiente relación de Spearman equivalente a 0.309; y con un nivel de significación de 95%, lo cual se interpreta como relación débil entre ambas variables.

**Cuarto.-** Existe relación débil entre gobierno electrónico y la dimensión cambios organizativos de la gestión administrativa con un p-valor "sig. Aproximada =  $0.000 > 0,05$ ; con una Coeficiente relación de Spearman equivalente a 0.390 y con un nivel de significación de 95%.

**Quinta.-** Existe relación débil entre administración en las instituciones educativas y la dimensión teorías de la información y comunicación del gobierno electrónico con un p-valor "sig. Aproximada =  $0.015 < 0,05$ ; con una Coeficiente relación de Spearman equivalente a 0.255; y con un nivel de significación de 95%.

**Sexta. -** Existe relación moderada entre la administración en las instituciones educativas y la dimensión Sociedad de la información de la gestión del gobierno electrónico con un p-valor "sig. aproximada =  $0.000 < 0,05$ ; con una Coeficiente relación de Spearman equivalente a 0.404; y con un nivel de significación de 95%.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Al terminar la presente tesis, proponemos algunas recomendaciones que quizás se pueda tener el criterio de ser utilizadas por las diferentes instituciones educativas y la misma universidad Cesar Vallejo.

- ❖ Sensibilizar a las autoridades educativas en la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- ❖ Realizar capacitaciones intensivas a los directivos en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, de esta manera se permitiría aumentar la eficiencia y eficacia en su administración.
- ❖ Implementar a las entidades estatales y mejorar la relación del estado con los usuarios para que exista una participación más activa y transparente.
- ❖ Promover en los lugares menos atendidos, la presencia del gobierno electrónico, para desarrollar la dimensión de la sociedad de la información y del conocimiento.
- ❖ Realizar convenios o alianzas con el sector privado, para que todos estén comprometidos en la continuidad de este sistema de comunicación, con la finalidad de optimizar las tecnologías.
- ❖ Este estudio se debe aplicar a una población más amplia, para que la correlación sea de mayor significancia, y se pueda usar los resultados como un referente para otras investigaciones.

## REFERENCIAS

Almonacid, Moreno (2015) UNIDAD 2. TEORÍAS ADMINISTRATIVAS

Araya, R (2005) Desarrollo humano en Chile: las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro? desarrollohumano.cl/idh/download/informe-2006-COMPLETO.pdf

Banegas, J. (2000). *Definición y concreción del hipersector de las tecnologías de la información en España*. . En J. Banegas, Economía de Europa 0100. . Madrid: Instituto universitario Ortega y Gasset.

Belloch, C. (2012) *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Material docente [on-line]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Disponible en <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>

Belloch, C. (2012). Universidad de Valencia. Recuperado el enero de 2018, de Universidad de Valencia: <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>

Cabero, J. (2005) *Cibersociedad y juventud: la cara oculta (buena) de la Luna*, en AGUIAR, M.V. y FARRAY, J.I. (2005): Un nuevo sujeto para la sociedad de la información. A Coruña, Netbjblo, 13-42. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/ciberjuve.pdf>

Castoldi, P (2002): El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En PRUDENTIA IURIS, N° 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.0020

Criado, Araujo, Serna (2002), *“La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico: Una propuesta integradora”*, XVI Concurso de ensayos y monografías del clad sobre Reforma del Estado y Modernización de la

Administración Pública, disponible en: [http://www.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf](http://www.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf).

Cumana, Marval (2009) Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. Recuperada de [www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/.../TESIS\\_WCyWM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/.../TESIS_WCyWM.pdf)

Definición ABC (2015) <https://www.definicionabc.com/politica/administracion-publica.php>

Dimock, Marshall. (2015) "The Meaning of Scope in Public Administration". Gaus, John et al. *The Frontiers of Public Administration*. New York, Russell and Russell. 1967 (1937). p. 12. Recuperado el 18 de enero de 2015, de <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion1.html#definicion>

Eslava Sonia, Solano Iris; 2. *Teoría de la burocracia en la administración* <https://es.slideshare.net/irissolano01/teoria-de-la-burocracia-12970755>

Eslava, S. (2012). *Teoría de la burocracia*.

García, M (2013) *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/506>

Gestiopolis (2015) <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-administracion-publica/>

Hernández, E. *El directivo como gestor del cambio en una institución educativa*. [www.repo-ciie.cgfie.ipn.mx/pdf/c02ca056.pdf](http://www.repo-ciie.cgfie.ipn.mx/pdf/c02ca056.pdf).

<https://books.google.com.pe/books?id=FD5HAAAAYAA>

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2693580.pdf>

[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/.../gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/.../gobierno_electronico_anaser.pdf).

<https://www.gob.pe/432-acceso-a-la-informacion-publica>. (s.f.).

*Informe sobre desarrollo humano en Venezuela.*

Jordana, J (1999) "*Las Administraciones públicas y la promoción de la Sociedad de la información: Opciones estratégicas y modalidades de intervención*", en *Gestión y análisis de políticas públicas* (Nº 16, septiembre-diciembre), Madrid.

Koontz et al. (1983).

*Laborda, Domingo (2009) La incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la política y la gestión pública.*

María del Pilar, García Echevarría (2013) *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque.*

*Modernización.* Recuperado de:  
[http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/teoria\\_de\\_lamodernizacion](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/teoria_de_lamodernizacion).

[moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/TI/IE/.../Herramientas\\_tecnologicas.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/TI/IE/.../Herramientas_tecnologicas.pdf)

Naser, A. *Gobierno Electrónico y Gestión Pública* (diapositivas Power Point)

Naser, A., & Concha, G. (2011). En A. Naser, & G. Concha, *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Naciones Unidas CEPAL.

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

Organización de los Estados Americanos- portal SAP ¿Que es el gobierno Electrónico? portal.oas.org ›... › Programa de e-Gobierno.

Quinte, I (2017) en su tesis denominada: La Implementación Del Gobierno Electrónico y La Gobernabilidad Del Distrito De San Martín De Porres –Lima (tesis de licenciatura) Recuperada repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/204

Saboya, F. (2006) *La Modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles.*

Sáez Vacas, F. (1983): "*Las tecnologías de la tercera revolución de la información*", Mundo electrónico, núm.183, pág.133-141.

Soto, I (2017) El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile (Tesis de doctorado) Recuperada de <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>.

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *Teoría de la*

Toro, G. (2010) *La Modernización del Estado* [www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria.../Teoria\\_Politica\\_part3.pdf](http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria.../Teoria_Politica_part3.pdf) Unión Europea (2006) *La administración electrónica o «eGovernment»*

Toro, G. (2010). Kas. Recuperado el marzo de 2018, de [www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria.../Teoria\\_Politica\\_part3.pdf](http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria.../Teoria_Politica_part3.pdf)

Valerio, G. (2002) *Herramientas tecnológicas para Administración del Conocimiento*

Valle, R., Ros, F., Barberá, J. y Gamella, M. (departamento de promoción tecnológica de FUNDESCO) (1986): "*Tecnologías de la información: electrónica, informática y telecomunicaciones*", editado en Notas del curso "Fundamentos y función de la ingeniería", ETSI Telecomunicación, Madrid (tomado del libro Los países industrializados ante las nuevas tecnologías, FUNDESCO

[virtual.umng.edu.co/distancia/.../administracion.../administracion\\_i/unidad\\_2/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/.../administracion.../administracion_i/unidad_2/DM.pdf) 2. Tabla de contenido.

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### GESTION DEL GOBIERNO ELECTRONICO Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA JURISDICCION DE LA UGEL AREQUIPA NORTE.

Instrucciones:

Estimado Directivo, el presente cuestionario pretende recopilar información referente a la gestión del gobierno electrónico y la gestión en la administración de la institución educativa, donde usted labora. Por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal a las preguntas del cuestionario.

Agradecemos su gran apoyo por participar en esta encuesta.

En el presente cuestionario se hace diferentes preguntas. Marcar una (X) en el casillero que considere la respuesta correcta según la leyenda de abajo; siendo el puntaje más favorable el 4 y el puntaje menos favorable el 1.

#### GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Marcar solo una respuesta a cada pregunta.

4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo

N°	PREGUNTAS	4	3	2	1
	<b>Tecnologías de la información y comunicación</b>				
1	¿La información del sector educación se puede cargar y descargar fácilmente del portal de la UGEL?				
2	¿Es de calidad el sistema de información emanada del MINEDU?				
3	¿Le parece bien el trabajo con la información virtual, en comparación con la presentación de la documentación física?				
4	El portal de la página de la UGEL está organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios directivos.				
5	¿Es adecuada la frecuencia utilizada por la UGEL para				

	entregar información?				
<b>La sociedad de la información</b>					
6	¿Considera usted que la información de la página web de la UGEL Arequipa Norte es suficiente?				
7	El contenido de la página web de la UGEL Arequipa Norte presenta información actualizada?				
8	¿La IE cuenta con toda la infraestructura tecnológica que le facilita el acceso a la información y comunicación con la UGEL?				
9	¿Se encuentra actualizado en el manejo del Sistema de Información virtual?				
10	¿Usted y el personal a su cargo, se encuentran capacitados para utilizar las Tics?				

## GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Marcar solo una respuesta a cada pregunta

4	3	2	1
Muy bien	Bien	Regular	Malo

N°	PREGUNTAS	4	3	2	1
<b>Cambios organizativos</b>					
1	¿Cómo ve usted la implementación de los cambios administrativos a nivel de la UGEL?				
2	¿El manejo de los recursos virtuales ha generado mayor eficiencia en la administración de la IE?				
3	¿Cómo se encuentran organizados sus archivos con nuevos soportes digitales?				
4	¿Es fácil la ubicación documentaria digital?				
5	¿Cuál es su apreciación personal sobre la iniciativa escritorio limpio?				
<b>Prestación de servicios</b>					
6	¿El Sistema de administración virtual aligera la carga administrativa?				

7	¿Cómo repercute el servicio brindado por su administración en cuanto a trámite y consultas de los usuarios del servicio educativo?				
8	¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de tiempo?				
9	¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de costos?				
10	¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a eficiencia?				
11	¿El uso de los recursos a su disposición, ha generado impacto en su gestión administrativa?				
12	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los plazos otorgados para el reporte de información en su administración?				
13	¿Cómo ve el desarrollo de sus estrategias para mantener la alta motivación de su equipo administrativo y alcanzar buenos niveles de productividad?				

GRACIAS

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Pérez Ramos, Alfonso Celestina
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la UCV. Facultad de Ed.
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Gestión electrónica y Administración en I.E's.
- 1.4 Autor del instrumento: Docentes: Silvana M. Prado S. y América P., Q. D.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Bueno 41 - 60 %	Muy Bueno 61 - 80 %	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta fórmula con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de Ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos De cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				x	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....  
*Aprobado para su aplicación*  
 .....

### III. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Arequipa, 25 de junio del 2018

  
 Dr. Alfonso Pérez Ramos  
 CM N° 1029304237

**ANEXO**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN DE LA GESTION DEL GOBIERNO ELECTRONICO Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GESTION ELECTRONICA Y ADMINISTRACION EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la administración de las instituciones educativas.

**DIRIGIDO A:** Directivos de las Instituciones Educativas de gestión pública de Educación Básica Regular de la jurisdicción de la UGEL Arequipa Norte.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Henry Villacorta Valencia

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0

*Henry Villacorta Valencia*

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**

**Título: GESTION DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRESIBLE	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI
Gobierno electrónico	Tecnologías de la información y comunicación	Herramientas Tecnológicas	¿La información del sector educación se puede cargar y descargar fácilmente del portal de la UGEL?	✓	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Es de calidad el sistema de información emanada del MINEDU?	✓	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Le parece bien el trabajo con la información virtual en comparación con la presentación de documentación física?	✓	✓			✓		✓		✓		✓				
		Uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	El portal de la página de la UGEL ¿está organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios directivos?	✓	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Es adecuada la frecuencia utilizada por la UGEL para entregar información?	✓	✓			✓		✓		✓		✓				



			información en su administración?																
		Reporte de la información.	¿Cómo ve el desarrollo de sus estrategias para mantener la alta motivación de su equipo administrativo y alcanzar buenos niveles de productividad?	✓	✓			✓		✓		✓		✓		✓			

*21/2017*

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



### VALIDACION DE EXPERTO

#### I.- DATOS GENERALES

Nombre: Perez Ramos Alfonso Celestino  
 Especialidad: Doctor en Investigación  
 Fecha: 05-07-2018  
 Lugar: Escuela de Postgrado UCV Arequipa

#### II.- OBSERVACIONES EN CUENTA A:

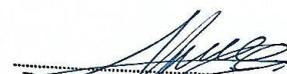
- 1.- FORMA:  
El instrumento tiene buena probabilidad para ser aplicado en forma concurrente y lógica para su interpretación de resultados.
- 2.- CONTENIDO  
El contenido del instrumento en cuanto a la redacción de los ítems presenta secuencialidad, pertinencia para ser aplicado
- 3.- ESTRUCTURA  
Existe lógica en cada ítems para ser aplicado e interpretado en la validación por su confiabilidad.

#### III.- APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI

NO

  
Dr. Alfonso Pérez Ramos  
 CM N° 1029304237  
 NOMBRE  
 FIRMA

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y administración en las Instituciones Educativas de la UGEL Arequipa Norte

**AUTOR(ES):** Silvia Martha Prado Salguero, América Pilar Quispe Quispe

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Qué correlación existe entre la gestión del gobierno electrónico y la gestión administrativa en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018?	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las Instituciones Educativas de la UGEL Arequipa Norte -2018</p>	<p><b>Hi:</b></p> <p>Existe correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte-2018</p> <p><b>Ho:</b></p> <p>¿No existe correlación entre el gobierno electrónico y la administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte-2018?</p>	<p><b>Correlacional:</b></p> <p>Variable 1</p> <p>Gobierno electrónico</p>	<p><b>V1</b></p> <p>Gobierno electrónico</p> <p>Son todos los recursos y herramientas tecnológicas, tecnologías de la información, que el Estado dispone para modernizar la gestión de las diferentes entidades públicas como es el caso del sector educación, con el fin de aumentar la eficiencia y la participación de los ciudadanos.</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Básica</p> <p><b>Por el enfoque:</b> Cualitativa</p> <p><b>Por el Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Por su carácter:</b> Correlacional</p> <p><b>Por el alcance:</b> transversal</p>

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1:</b></p> <p>¿Qué correlación existe entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b></p> <p>Determinar la correlación entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1:</b></p> <p>Existe correlación entre la variable el Gobierno Electrónico y la dimensión Cambios Organizativos de la variable Administración en las Instituciones Educativas.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Administración en las Instituciones Educativas.</p>	<p><b>V2</b></p> <p>Administración en las Instituciones Educativas</p> <p>Es la capacidad de gestión que demuestran las instituciones y organizaciones del Estado, que articuladas en sus objetivos ejercen decisiones tomando en cuenta los cambios en la organización y la prestación de los servicios para alcanzar los resultados deseados.</p>	
--	--	--	--	---	--

<p><b>Problema específico 2:</b></p> <p>¿Qué correlación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018?</p>	<p><b>Objetivos específico 2:</b></p> <p>Determinar la correlación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2:</b></p> <p>Existe correlación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión de la Prestación de Servicios de la Administración en las Instituciones Educativas.</p>			
<p><b>Problema específico 3:</b></p> <p>¿Qué correlación existe entre la variable Administración en las</p>	<p><b>Objetivos específico 3:</b></p> <p>Determinar la correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la</p>	<p><b>Hipótesis específica 3:</b></p> <p>Existe correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión</p>			

<p>Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018 y la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico?</p>	<p>dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico.</p>	<p>Tecnologías de la Información y Comunicación de la variable Gobierno Electrónico.</p>			
<p><b>Problema específico 4:</b> ¿Qué correlación existe entre la variable Administración en las Instituciones Educativas UGEL Arequipa Norte- 2018 y la dimensión Sociedad de la</p>	<p><b>Objetivos específicos 4:</b> Determinar la correlación que existe entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Sociedad de la Información de la variable del Gobierno</p>	<p><b>Hipótesis específica 4:</b> Existe correlación entre la variable Administración en las Instituciones Educativas y la dimensión Sociedad de la Información de la variable del Gobierno Electrónico.</p>			

Información de la variable del Gobierno Electrónico?	Electrónico.				
--	--------------	--	--	--	--



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
Gerencia Regional de Educación  
UGEL Arequipa Norte  
SECRETARÍA GENERAL  
MESA DE PARTES

12 JUL. 2018

Hora: 12:37 Folio: 01  
Doc: 1409542  
Exp: 241442

Arequipa, 17 de julio del 2018

Señor  
Jorge Luis Choque Mamani  
Director de la UGEL Arequipa Norte

Presente.

**ASUNTO: AUTORIZACION DE INVESTIGACIÓN**

De mi especial consideración:

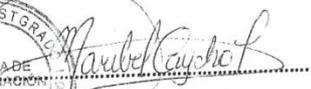
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que las señoras:

- SILVIA MARTHA PRADO SALGUERO
- AMERICA PILAR QUISPE QUISPE

Estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, vienen desarrollando su trabajo de investigación titulado: **"LA GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL AREQUIPA NORTE"**, por lo que solicito autorización para que las mencionadas estudiantes puedan aplicar encuestas a 90 Directores de las Instituciones Educativas de su jurisdicción.

Seguros de contar con su valioso apoyo, agradecemos anticipadamente la atención al presente y hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
 OFICINA DE COORDINACIÓN REGIONAL  
 AREQUIPA  
 Rocío Caycho Taracaya  
 Coord. AREQUIPA

Calle Carlos Arévalo N° 204 (La Perla)  
TELEFONO: 212493  
E-MAIL: mcaycho@ucv.edu.pe

INFORMES:

Escuela de Posgrado - P.O. Box 1000  
Ave. 28 de Julio s/n Arequipa - Perú  
Tel: 054 212493

www.posgradoucv.com

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y administración en las Instituciones Educativas

**AUTOR(ES):** Silvia Martha Prado Salguero, América Pilar Quispe Quispe

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
1. Gobierno electrónico	Tecnologías de la información y comunicación	Herramientas Tecnológicas	<p>¿La información del sector educación se puede cargar y descargar fácilmente del portal de la UGEL?</p> <p>¿Es de calidad el sistema de información emanada del MINEDU?</p> <p>¿Le parece bien el trabajo con la información virtual, en comparación con la presentación de la documentación física?</p> <p>¿Cómo le parece el trabajo con la información virtual en comparación con la presentación de documentación física?</p>	<p>1. En desacuerdo.</p> <p>2. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>3. De acuerdo.</p> <p>4. Muy de acuerdo.</p>	Implementación del gobierno electrónico por parte del estado.	Cuestionario

		Uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	<p>El portal de la página de la UGEL ¿está organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios directivos?</p> <p>¿Es adecuada la frecuencia utilizada por la UGEL para entregar información?</p>			
	La sociedad de la información .	<p>Socialización de la información.</p> <p>Infraestructura</p> <p>Desarrollo de capacidades humanas.</p>	<p>¿Considera usted que la información de la página web de la UGEL Norte es suficiente?</p> <p>¿El contenido de la página web de la UGEL norte presenta información actualizada?</p> <p>¿La IE cuenta con toda la infraestructura tecnológica que le facilita el acceso a la información y comunicación con la UGEL?</p> <p>¿Se encuentra actualizado</p>			

			<p>en el manejo del Sistema de Información virtual?</p> <p>¿Usted y el personal a su cargo, se encuentran capacitados para utilizar las TICs?</p>			
2.Administración en las Instituciones Educativas	Cambios organizativos	<p>Los Directivos como gestores del cambio</p> <p>Gestión interna de la Dirección</p>	<p>¿Cómo ve usted la implementación de los cambios administrativos a nivel de la UGEL?</p> <p>¿El manejo de los recursos virtuales ha generado mayor eficiencia en la administración de la IE?</p>	<p>1. Malo</p> <p>2. Regular</p> <p>3. Bien</p> <p>4. Muy bien</p>	Adecuación de la administración en el uso de las herramientas tecnológicas para la prestación de servicio.	Cuestionario
	Prestación de servicios	Simplificación administrativa	<p>¿El sistema de administración virtual aligerar la carga administrativa?</p> <p>¿Cómo repercute el servicio brindado por su administración en cuanto a trámite y consultas de los usuarios del servicio</p>			

			<p>educativo?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de tiempo?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a economía de costos?</p> <p>¿Cómo categoriza el sistema de información en cuanto a eficiencia?</p> <p>¿El uso de los recursos a su disposición, ha generado impacto en su gestión administrativa?</p> <p>¿Cómo considera usted el cumplimiento de los plazos otorgados para el reporte de información en su administración?</p> <p>¿Cómo ve el desarrollo de</p>			
		Acceso a la información				
		Reporte de la información.				

			sus estrategias para mantener la alta motivación de su equipo administrativo y alcanzar buenos niveles de productividad?			
--	--	--	--	--	--	--

\* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia.

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**Escuela de Post Grado**

**Arequipa**

Arequipa, 05 de julio del 2018.

OFICIO N° 001-2018

Señor: ALFONSO PÉREZ RAMOS.

Presente.-

**ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS  
A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.**

Tenemos el alto honor de dirigirnos a usted para saludarlo muy cordialmente y hacer de su conocimiento que somos alumnas del III ciclo de la Escuela de Post Grado de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, en la Mención de Gestión Pública y estamos desarrollando el Proyecto de investigación de tesis:

**GESTION DEL GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA  
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS UGEL AREQUIPA NORTE 2018**

Para lo cual acompañamos:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalizacion de variables
3. Matriz del instrumento
4. Ficha de opinión de expertos
5. Instrumento de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. Muy reconocidas.

Atentamente,

*Recibido: 05/07/2018.*  
*Dr. Alfonso Pérez Ramos*  


.....  
Silvia Martha Prado Salguero



.....  
América Pilar Quispe Quispe