



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección
Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Calderón del Aguila, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0003-1434-4966)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por concedernos la vida y brindarnos salud. Posteriormente a mis padres, quienes viven en constante lucha y sacrificio, por la confianza y apoyo brindado en mi vida personal.

Jorge Alberto

Agradecimiento

Gracias a Dios, que me ha permitido sentir su presencia, y me brinda su protección, paz y tranquilidad que necesito, y sobre todo me acompaña cada día.

A mis padres por darme la vida, por su amor y apoyo incondicional, por guiar mis pasos en la senda del bien para alcanzar a ser profesional.

A todas las personas que apostaron por mí, y dedicaron su tiempo con sus aportes para enriquecer el trabajo de investigación.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	27
3.1.Tipo y diseño de investigación	27
3.2.Variables y Operacionalización	27
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	28
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
3.5.Procedimientos.....	30
3.6.Método de análisis de datos.....	31
3.7.Aspectos éticos	31
IV.RESULTADOS	32
V.DISCUSIÓN	35
VI.CONCLUSIONES	39
VII.RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín.....	31
Tabla 2.	Nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín.....	31
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	32
Tabla 4.	Relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín.....	32

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre gobierno electrónico y la gestión administrativa.....	33
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021, de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 50 colaboradores, la técnica, la encuesta y el instrumento, cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel del gobierno electrónico es medio en 48 %. Asimismo, el nivel de gestión administrativa es medio en 44 %. Concluyendo que existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), además, solo existe una dependencia entre ambas variables en un 92.35%.

Palabras clave: Gobierno, gestión, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between electronic government and administrative management in the Regional Directorate of Transport and Communications San Martín, 2021, of a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 50 employees , the technique, the survey and the instrument, questionnaire. The results determined that the level of electronic government is average at 48%. Likewise, the level of administrative management is average at 44%. Concluding that there is a relationship between electronic government and administrative management in the San Martín Regional Directorate of Transport and Communications, 2021, because the Spearman correlation coefficient reached a coefficient of 0.961 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$), in addition, there is only a 92.35% dependency between both variables.

Keywords: Government, management, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión pública es la encargada de administrar los recursos económicos de un país, de tal manera que puedan disponer de ellos para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Es así que las diferentes autoridades encargadas de realizar la gestión administrativa deben procurar por canalizar los recursos con eficiencia y eficacia para obtener resultados en beneficio común. Actualmente la administración estatal no es la mejor vista por la población, puesto que los servicios que se ofertan a la comunidad no cumplen con las expectativas de los ciudadanos, debido a su baja calidad, siendo un aspecto desfavorable ocasionado muchas veces por el gobierno burocrático que sigue muy latente en algunas instituciones estatales, los cuales comprenden procesos ineficaces, lentos, poco transparentes y muy engorrosos (Moreno, 2021). Es así que, con miras al mundo globalizado y con intenciones de mejorar los procesos administrativos generando eficiencia y eficacia en el uso de los recursos estatales. En la actualidad, diferentes países a nivel internacional han incursionado en la modernización optando por un gobierno electrónico progresivamente, lo cual involucra la implementación de tecnología y prácticas innovadoras.

En el Perú, el gobierno nacional es el encargado del administrar los recursos estatales, de tal manera que lo enfoque en cubrir las necesidades y carencias poblacionales. Es así que desde hace varios periodos anteriores viene implementado medidas y políticas estratégicas de modernización para mejorar su uso y aprovechamiento, tal es el caso de la implementación de tecnologías; pero esta medida en la actualidad presenta deficiencias en cuanto a su implementación, dejando al Gobierno Electrónico estancado y con muy poca contribución con el logro de los objetivos y metas en las diferentes instituciones descentralizadas. Consecuentemente, a nivel nacional los individuos testigos de experiencias desfavorables y a partir de observaciones poco convincentes manifiestan disconformidades en cuanto a la gestión administrativa desarrollada en el Perú, aludiendo que esta no se realiza idóneamente y presenta problemas relacionados a la capacidad de respuesta deficiente por parte de los funcionarios, gestión documentaria obsoleta, ineficacia de control

administrativo, pésima atención a los usuarios, inoportuna resolución y/o absolución de dudas, entre otras problemáticas afines.(Presidencia de Consejo de Ministro, 2019, p.12)

A nivel local, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, evidencian problemáticas concernientes al flujo, organización y resguardo de información, en cuanto a la transparencia de procesos administrativos, la eficiencia respecto de solución de inconvenientes institucionales, poca participación ciudadana para mejorar sus procedimientos como entidad, demora en el tiempo de respuesta y el tiempo de los procesos y trámites internos que ésta ofrece, entre otras problemáticas que ocasionan disconformidad y malestar en la población usuaria. Brindado así, deficiente servicio a los usuarios que se apersonan a las instalaciones con el objeto de realizar trámites pertinentes y a los usuarios que utilizan y/o acceden a las plataformas virtuales, puesto que el personal directivo de dicha institución no toma cartas en el asunto para modernizar y transformar los procesos que la entidad realiza, mejorando así la calidad de atención, calidad de servicio, mejora en cuanto a la eficiencia y eficacia, entre otros aspectos similares.

Teniendo como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021? **Y como problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021?; ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021?

La presente investigación es **conveniencia**, porque los resultados son relevantes y sirven como herramienta útil para la toma de decisiones por parte de los representantes de la institución, así mismo sirvió para que se apliquen nuestras estrategias y puedan satisfacer así a los usuarios ante sus diferentes necesidades. Además, en la **relevancia social**, puede ser tomado como referencia por futuros investigadores y por instituciones con similar problemática, además que busca minimizar los procesos burocráticos con acciones y plataformas que garanticen la eficiencia del colaborador y a nivel

general satisfacer las necesidades de la población usuaria, con procesos ágiles y rápidos. **También tiene valor teórico**, ya que se brinda un aporte a la comunidad científica en la medida que el trabajo cuenta con aportes teóricos que describirán cada variable de estudio y se pretenderá dar solución de acuerdo a los objetivos plasmados, así mismo los enfoques teóricos ayudaron que a que se profundice las variables de estudio. Asimismo, tiene **implicancias prácticas**, como resultados y conclusiones de la investigación se evidencia información relevante y útil sobre la problemática abordada, pudiendo ser utilizada por el personal directivo competente para mejorar algunos inconvenientes en las respectivas variables de estudio, ya que la base de datos demostrará la relación entre las variables en cuestión, mejorando así la calidad de servicio a la sociedad. Igualmente tiene **utilidad metodológica**, pues se hizo uso de instrumentos confiables y métodos estadísticos validados por expertos, útiles para futuras indagaciones, además que se hizo uso de teorías científicas en todo el proceso de desarrollo de la investigación.

El **objetivo general planteado** en la investigación fue: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021. **Y como objetivos específicos**: Analizar el nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021. Conocer el nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Finalmente, se plantea las **hipótesis generales**: H_i : Existe relación significativa del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021. **Y como hipótesis específicas**: H_1 : El nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, es alto. H_2 : El nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, es alto,

II. MARCO TEÓRICO

Las variables en estudio se abordaron anteriormente en distintos lugares del mundo, por lo que en la presente investigación se tomarán como antecedentes a nivel internacional a: Lizardo, R. (2018), *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción en países Latinoamericanos*. (Tesis de doctorado) Universidad de Madrid, España. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de revisión bibliográfica, técnica guía de documentación, instrumento análisis documental. Concluyó que, las variables objetan relación de 0.779 y un p valor de 0.000 ya que el gobierno electrónico implementado eficientemente en un Estado, puede convertirse en una herramienta eficaz para controlar y contrarrestar la corrupción. Uno de los motivos importantes que promueve la implementación de la tecnología y modernización de los procesos administrativos es asegurar o reforzar la transparencia de procesos. Es así que el estudio confirmó que en los países Latinoamericanos la débil implementación de herramientas tecnológicas limita el control de los actos de corrupción e identificación de estos de manera oportuna.

Asimismo, Gonzales, B., Carvajal, A., y Gonzales, A. (2018), *Determinación del gobierno electrónico en Municipios*. (Artículo científico) Universidad de Santiago de Chile, Chile. Tipo aplicada, no experimental, población de 188 municipios, muestra de 71 municipios, técnica análisis documental, instrumento guía de observación. Concluyó que, el ingreso y la implementación del gobierno electrónico tiene que ver mucho con la ideología, el pensamiento y la mente abierta que tengan los gobernantes, pues ellos son los que plantearán y llevaran a cabo las políticas concernientes para lograrlo. En las diferentes municipalidades chilenas estudiadas se pudo apreciar que la implementación del gobierno electrónico se está llevando a cabo paulatinamente y que estas a su vez no cumplen adecuadamente con sus funciones. El desconocimiento sobre temas informáticos y tecnológicos de los funcionarios públicos juega en contra del buen uso y manejo de las herramientas tecnológicas que plantea el gobierno electrónico que se viene implementando en los diferentes municipios, es así que se deben realizar oportunamente retroalimentaciones para subsanar dichas deficiencias en los diferentes municipios chilenos.

Además, Canoura, V. (2018), *Métodos y estudios sobre los gobiernos electrónicos municipales* (artículo científico) Universidad Nacional de México, México. Tipo básica, diseño experimental, población y muestra el test heurístico, técnica documentación, instrumento guía de documentación. Concluyó que, los métodos y formas de emplear el gobierno electrónico en un municipio son diversos, variados y muy importantes, puesto que el mundo, las sociedades y la población misma se encuentra en constante cambio, es así que, a la par, van apareciendo nuevas necesidades y requerimientos por parte de los individuos y es obligación del Estado poder atenderlos satisfactoriamente. Por ello, los gobiernos deben ir actualizando y modernizando sus procesos, de tal manera que satisfagan dichas necesidades y/o carencias poblacionales eficientemente. Estas herramientas tecnológicas que ofertan los gobiernos electrónicos ayudan a que las administraciones públicas realicen procesos más eficientes, transparentes, tengan mejor capacidad de respuesta y faciliten la información a la comunidad de manera que esta se encuentre informada y participe activamente en el control de las actividades estatales y la inclusión de ideas innovadoras en el estado.

Antecedentes a nivel nacional, Flores, Y. (2020). *Representaciones sociales del gobierno electrónico*. (Artículo científico). Revista de investigaciones de la escuela de posgrado, Puno, Perú. El tipo de investigación fue de corte descriptivo, de diseño no experimental, la población y muestra fue 20 directores del ámbito urbano y rural de 14 distritos, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. Concluyó que, respecto a la información sobre gobierno electrónico el nivel que poseen los directivos de la UGEL Puno, es mediano. Asimismo, estos directivos han construido para la sociedad dos imágenes en lo referente a gobierno electrónico, primero es utilizar las TIC's para mejorar la gestión, acortando tiempos y distancias; lo segundo es cuidar y preservar el medio ambiente a través de lo denominado uso de cero papeles. Las instituciones rurales desean incursionar en las TIC's, debido a que las actitudes de los directivos resultaron siendo positivas, por lo que estos solicitarán acceso a internet y fortalecerán las capacidades de sus docentes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

Ruiz, V., Huaranga, V., Moscoso, K., y Flores, F. (2020). *Liderazgo directivo y gestión administrativa de las I.E. públicas del nivel inicial*. (Artículo científico). Revista de investigación científica, Pucallpa, Perú. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 102 docentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, las variables presentan relación en 0,895 y un p valor de 0.000 indicando que, si en las entidades se desarrolla un liderazgo directivo eficientemente, entonces la gestión administrativa que se desarrolle será la adecuada. El estudio reveló que los directivos de las entidades estudiadas presentan un liderazgo eficiente, pues en los últimos tiempos venían formulando adecuadas estrategias institucionales, y estas se venían cumpliendo con el desarrollo de año escolar, es así que las entidades también demuestran una adecuada gestión administrativa. Es importante que el personal directivo de las I.E. públicas prioricen entre sus actividades el óptimo aprendizaje de los estudiantes, es por ello que deben de dotar con los instrumentos y materiales necesarios al personal docente a fin de que puedan suplir con su labor adecuadamente y se brinde un servicio de calidad a los estudiantes.

Marallano, A. (2018). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra fue 12 sectores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, las variables mantienen relación, según coeficiente de Rho de Spearman de 0,865, y una significancia bilateral es 0,00. Esto demuestra que los ciudadanos del distrito de Villa El Salvador, viene haciendo un uso frecuente y adecuado de las herramientas electrónicas que su gobierno les ofrece para estar informados respecto a cómo éstos vienen trabajando, para el bienestar del pueblo con la transparencia que es debida. Mismo que aumentara la confianza en los pobladores al seguir de cerca todas las labores que vienen realizando los gobernantes, quienes ejecutan proyectos en beneficio de la comunidad, todo ello motivará a que el ciudadano mantenga una participación activa en el desarrollo de ciertas actividades comunitarias.

Antecedentes a nivel local, Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa, Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo básica, no experimental, población y muestra de 80 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, con un valor de significancia de (P-valor = 0.000), se determinó la existencia de correlaciones positivas y al mismo tiempo altas entre las variables abordadas en el estudio. Al mismo tiempo, el valor de ($r_s = 0.870$) da cuenta de la existencia de una correlación directa. Por ello, se puede afirmar que, al contar con una dependencia alta, la gestión administrativa se verá mejorada a medida que se implementen las herramientas del gobierno electrónico mediante políticas de mejoramiento y desarrollo, lineamientos claros para su utilización por todos los beneficiarios (empresas, organizaciones, población, colaboradores). Entonces si en la institución municipal se cuenta con gobierno digital facilitará la distribución de información generalizada entre los funcionarios de la misma municipalidad así con la comunidad objetivamente.

Salazar, Y. (2020), *Gobierno electrónico y calidad del servicio, Corte Superior de Justicia, Tarapoto, periodo 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 141, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, después de realizar el tratamiento correspondiente a la información recopilada, se objetó relación entre variables de 0.759, y un p valor de 0.000. Por lo tanto, se determinó la existencia de correlaciones altas y positivas entre las variables consideradas para el desarrollo del estudio en cuestión, por lo tanto, basándose en estos datos numéricos. Se afirma que a media que el gobierno electrónico se implemente y logre instaurarse de manera efectiva, mejores serán los resultados en cuanto a la eficiencia de los servicios prestados por la corte superior de justicia analizada, por lo tanto, una mejora en la primera variable, será beneficiosa para la mejora del servicio.

Huancas, J. (2020), *Gobierno electrónico y gestión administrativa, GORESAM, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo básica, de diseño no experimental, población y muestra de 52 subordinados de

la institución, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, después de haber alcanzado un valor de correlación igual a 0.859, se determinó la existencia de correlación positiva y a la vez directa entre las variables de estudio, asimismo, se encontró un valor correlacional de Pearson, igual a $r^2=0.737$. En base a ello, se determinó que el gobierno electrónico influye de manera directa sobre el desempeño de la gestión administrativa en el objeto de estudio analizado, por lo tanto, es favorable que este se implemente de manera efectiva y se realice el mantenimiento respectivo para que su utilización sea provechoso y significativo basados en la optimización del tiempo y la reducción de costos. Asimismo, las autoridades de dicha institución deben realizar capacitaciones a su personal, de tal manera que puedan explotar al máximo las herramientas tecnológicas y se obtengan los mejores resultados posibles.

Procediendo con la descripción de las variables en estudio, se precisa al **gobierno electrónico**, como primera variable, para lo cual, el autor Estrada (2007), indica que el Gobierno electrónico se define como el uso de los recursos tecnológicos y digitales por parte de las entidades municipales para el desarrollo de sus procesos, todo con la finalidad de incrementar los niveles de eficiencia en su labor por brindar un buen servicio hacia el usuario y mejorar la eficiencia interna para el desarrollo de la gestión administrativa. Dichos procesos digitales pueden estar orientados tanto para usuarios, persona interna de la entidad, trámites entre organizaciones que pueden ser estatales y privadas. Asimismo, Banco mundial (2012), manifiesta que, un gobierno electrónico es aquel que hace uso de los diferentes recursos digitales de manera constante, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la gestión buscando la satisfacción de los usuarios y la eficiencia en la gestión como parte de su compromiso para mejorar la calidad de vida de la población mediante la implementación de mecanismos eficientes de mejora continua.

Para Layne (2001), el Gobierno Electrónico es aquel que no solo hace uso de los recursos digitales, sino que busca su constante implementación y mantenimiento para garantizar su eficiencia constante. Asimismo, debe diseñar políticas para garantizar su aplicación a todo nivel, es decir, debe velar para que las personas implicadas cumplan a cabalidad sus responsabilidades y

faciliten la continuidad de los servicios. Asimismo, Bersano (2006), sostiene que la instauración del Gobierno Electrónico es una de las mejores herramientas para fortalecer la inclusión social, debido a que, mediante el uso de las plataformas virtuales, la población puede estar informada sobre las actividades que realiza su gobierno. Asimismo, puede llevar a cabo la realización de trámites y procesos sin necesidad de acudir presencialmente a la entidad; por lo tanto, esta herramienta significa un acercamiento entre gobierno y sociedad fortaleciendo la transparencia y recuperando la confianza hacia las entidades que por mucho tiempo han sido el epicentro de las críticas y disgusto social producto de las malas prácticas y manejo de información.

Según, la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2018), el gobierno electrónico posee tres elementos fundamentales que hacen posible su funcionamiento. En primer lugar, se encuentra la accesibilidad, seguido de la relevancia y la confiabilidad. La accesibilidad, consiste en la posibilidad que permite a los usuarios poder acceder a información relevante de manera remota haciendo uso de internet u otro medio que lo posibilite de cada institución del estado respecto a las actividades que realiza. Asimismo, dicha información debe ser relevante en el sentido de que fluye a través de este canal, debe tener carácter serio y con valor significativo. Finalmente, el elemento de confiabilidad, alude a que estas plataformas deben generar confianza en el usuario, por lo que la responsabilidad de los gestores debe ser filtrar solo la información relevante luego de haber determinado su veracidad. Las herramientas electrónicas permiten que el estado esté más cerca de los pobladores para generarle confianza y brindarle información verídica en cuanto a las actividades que vienen desarrollando para el bien común.

Para Armas & Armas (2011), el gobierno electrónico es un recurso indispensable que debe ser aprovechado por las entidades como parte no solo de la búsqueda de incrementar la eficiencia de su gestión sino también en la búsqueda de otorgarle posibilidades de maximización de tiempo a los múltiples usuarios que utilizan los servicios estatales para realizar diferentes tramites los cuales a través de las plataformas electrónicas resultan siendo más fáciles y menos engorrosas. Por lo tanto, su implementación debe ser una prioridad de

los gobiernos en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención y servicio que reciben con propuestas significativas y de alto valor. Para Sheryazdanova et al. (2020), la implementación del gobierno electrónico ayuda a recuperar la confianza de la población hacia la gestión municipal ya que facilita la transparencia hacia la información manejada dentro de la entidad, asimismo, ayuda a minimizar los riesgos de corrupción en este sector. Es decir, brinda tranquilidad a la población que vienen a ser los usuarios, en lo que respecta a información verídica de las actividades que realizan las entidades.

Según Joshi e Islam (2018) la implementación del gobierno electrónico debe considerar cinco puntos básicos a cumplir una vez que este se haya instaurado dentro de la entidad. Primero, debe contar con procesos detallados para facilitar al ciudadano un uso eficiente para optimizar su tiempo, es decir, plataformas virtuales fáciles de comprender por cualquier ciudadano para que pueda acceder a la información sin ninguna complicación. Segundo, debe ser un servicio optimizado, esto quiere decir que se deben considerar los aspectos más importantes para ponerlos a disposición del usuario. Tercero, debe ser accesible, es decir que no se debe dificultar su acceso al contrario debe ser de fácil acceso para que la experiencia del individuo sea buena. Cuarto, usar tecnología avanzada, de manera que no sea un sistema obsoleto o desfasado, ya que esto ocasiona un servicio lento, atentando contra la seguridad del ciudadano lo cual desmotiva completamente. Quinto, debe brindar confianza, es decir que el gobierno debe encargarse de brindar información veraz y debe garantizar su accesibilidad y disponibilidad permanente a dicha plataforma.

En mención el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019), sostiene que la implementación del gobierno electrónico es una muy buena herramienta para mejorar el desempeño de la gestión administrativa e incentivar el desarrollo del país mediante la optimización de tiempo y recursos. Este cambio permite una mejor organización en las áreas administrativas, mejor desarrollo en los procesos de gestión, así como también un buen manejo de información a través de las plataformas en donde se puede obtener al instante información oportuna del control de los recursos público, también sirve para verificar en que proceso se encuentran los trámites de las solicitudes de los usuarios.

Importancia del gobierno electrónico, para Chucuya (2017), el Gobierno Electrónico cobra mucha relevancia e importancia en el sentido que trae consigo diversos beneficios desde diferentes puntos de vista. Así para el usuario facilita el desarrollo de gestiones virtuales sin necesidad de dirigirse personalmente a la entidad minimizando los trámites engorrosos, mientras que para la entidad ayuda a optimizar los tiempos y recursos debido a que reduce la necesidad de personal en las áreas de atención. Finalmente, beneficia también a las organizaciones y empresas que necesiten llevar a cabo diligencias relacionadas a las entidades del gobierno. Por lo tanto, su importancia es múltiple, por lo que su implementación debe ser una de las prioridades de los gobiernos. Asimismo, el gobierno electrónico tiene que ver con las tecnologías que contribuyen a mejorar la organización y distribución de la información, con herramientas importantes para un adecuado y transparente gobierno, y así lograr una sociedad centralizada y orientada en la innovación y desarrollo tecnológico.

Otro concepto de la importancia del gobierno electrónico, lo menciona Gutiérrez y Rojas (2008), es una forma de retribuir al ciudadano por su participación en la mejora de la economía nacional como agente que presta sus servicios laborales o realiza otra actividad que suma al crecimiento nacional, por lo tanto, el gobierno al implementar los servicios electrónicos, está generando un beneficio para la población y demás agentes económicos mediante el acercamiento de la información relevante. En este sentido, la implementación de las TIC's en los gobiernos no solo es poner a disposición equipos electrónicos y abandonarlos, también debe encargarse de su desarrollo permanente y actualización cuando se requiera. De la misma manera se puede objetar que las herramientas tecnológicas permiten tener mayor acceso al ciudadano a través de las plataformas tecnológicas a información que maneja cada organización, pueda crear, analizar, manejar, procesar y compartir esta información, generando conocimiento para un mejor desarrollo sostenible y calidad de vida en comunidad.

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2019), indica que el gobierno electrónico utiliza las herramientas de las tecnologías de la información y la

comunicación - TICs por lo que permite el intercambio de información y conocimientos entre diferentes organizaciones y personas internas como externas de la entidad. De esto modo se da cuando múltiples sistemas de información y dispositivos electrónicos, puede realizar el intercambio de datos, su interpretación y mostrarlos en un lenguaje sencillo y fácil de comprender para los usuarios finales. En otros países es conocido con el nombre Sistemas de Intercambio de Información (ISS), para ello debe contar con una infraestructura tecnológica que soporte la información que maneja cada organización, para ello debe seguir una arquitectura denominada arquitectura orientada a servicios. Las entidades deben replicar este modelo de servicio usando TICs, con el propósito de poder atender mejor a los ciudadanos y brindar óptimos servicios con capacidad de respuesta acertada que satisfaga las necesidades poblacionales.

Finalidad del gobierno electrónico, para Aguirre (2015), menciona que la implementación de un gobierno electrónico mejora la información y permite la participación e integración de procedimientos y objetivos incrementando la eficiencia, las políticas públicas y la democracia. Siendo un punto clave en la organización, pues mejora las comunicaciones, así como también permite el acceso y acercamiento de los individuos a la información, fomentando la participación en el entorno y de esta manera se brinden servicios de calidad, mejora la formulación e implementación de políticas públicas, a raíz del aprovechamiento oportuno de las nuevas tecnologías, integrando sus procedimientos capaces de adaptarse a las nuevas innovaciones de la modernidad que beneficien al establecimiento de la gestión favoreciendo a la sociedad. Hablar también de un gobierno electrónico, es hablar de adaptarse a los cambios del día a día, que permite que el gobierno este cada vez más cerca de los ciudadanos, lo cual genera que el Estado desarrolle una adecuada gestión cubriendo con las necesidades de su pueblo.

De igual manera, los autores Joshi e Islam (2018), manifiestan que el gobierno electrónico, comprende una serie de herramientas tecnológicas que le permiten el desarrollo de los procesos y actividades institucionales de manera ágil y segura, logrando así el estado brindar servicios con mayor eficiencia y eficacia,

el cual considera 5 determinantes importantes: Procesos detallados que permiten la prestación de óptimos servicios para mantener contentos a los usuarios al momento de hacer uso de dicha plataforma, accesibilidad ágil, empleo de tecnologías innovadoras que generan confianza. Dichos modelos representan un conjunto de elementos, los cuales son utilizados por las entidades gubernamentales para poder interactuar de manera asertiva con los pobladores mostrando transparencia de las actividades que vienen desarrollando, subiendo dicha información a través de los servicios tecnológicos para que los usuarios tengan fácil acceso, siendo de vital importancia mantener actualizados dichos sistemas con el fin de proporcionar información verídica y oportuna.

Según los autores, Finkelievich y Prince (2008), el gobierno electrónico presenta cualidades y características como que permiten el buen funcionamiento de los organismos públicos u estas se basan en el uso de las TIC's, se ve representada por el campo tecnológico virtual lo que contribuye al manejo y fluidez de la información ágil y eficientemente, permite acercamiento de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas, su participación es más recurrente, debido a que tienen mayor acceso a la información de lo que se realiza en las gestiones en curso, fomentan y facilitan la transparencia, mejora el soporte de la información con la que se cuenta, pues permite contrastarla con fuentes fidedignas. Todo ello se ve reflejado en la presentación de la información de manera clara por parte de los gobiernos gubernamentales, en donde se puede observar paso a paso los procesos que viene desarrollando dicha entidad, con el objetivo de solucionar o satisfacer las necesidades que presenta la comunidad. De tal manera que los ciudadanos a través de dichas plataformas puedan tener acceso a dicha información, sintiéndose parte del proceso de las actividades.

De igual manera para Sheryzdanova et al. (2020), entre las características del gobierno electrónico se encuentra la promoción de la transparencia de procesos e información que brindan a los ciudadanos, logrando con ello que confíen más en sus gobernantes y se reduzca el riesgo de corrupción. En tanto, la población cuenta con mayor información sobre la gestión de las entidades.

Moderniza y renueva la Gestión Pública, además, las herramientas tecnológicas que comprende son dinámicas y sencillas de utilizar, mejorando los trámites documentarios, la seguridad y la privacidad, así como también facilita la presentación de quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por parte de la población. La situación en la que nos encontramos hoy en día en lo que respecta a la pandemia, ha hecho que los Estados que estaban muy desactualizados en el tema de gobierno electrónico, se implementen de la manera más rápida posible en algunos ha tenido buenos resultados y en otro caso aún es una lucha constante por mejorar.

Principios del gobierno electrónico, según el autor Concha (2012), menciona los siguientes principios: Igualdad, o sea que el alcance del gobierno electrónico sea generalizado, para todo el público. Legalidad, los procedimientos digitales que compete al gobierno electrónico respetará la normativa al igual como se realizaba de manera tradicional, las actividades se deben realizar conforme a ley, sin violarse derechos de los administradores y administrados. Responsabilidad, con respecto a las responsabilidades de los funcionarios, o sea que los que realizan actos o malas prácticas por medios digitales responderán de igual manera como sucedía con el método tradicional. Conservación, la información sobre procesos y documentación electrónica debe conservarse óptimamente, para tener archivos como base de datos historiales al igual que tradicionalmente se hacía. Transparencia y Accesibilidad, los datos e información que contienen los medios digitales deben ser transparentes. Por último, la Adecuación Tecnológica, mediante la cual las instituciones adoptarán las tecnologías que más le convenga.

Dimensiones de la variable Gobierno Electrónico, para Estrada (2007), menciona las siguientes dimensiones: **Eficiencia**, que refiere a la correcta utilización de los recursos que le fue asignado a la entidad, de tal manera que con su administración se logren óptimos resultados, cumpliendo con las metas y objetivos trazados. Explicada mediante la siguiente fórmula: $E=P/R$, en lo que $P=$ es el resultado obtenido a partir de $R=$ que son los recursos empleados, es así que con la implementación estratégica de un gobierno electrónico eficientemente la administración de los recursos mejorará por sus beneficios y

virtudes que acarrea para la institución pública, repercutiendo así en óptimos resultados ante la comunidad, para la mejora de calidad de vida. **Transparencia**, es la claridad de la información y los procesos que se realizan, de tal manera que todos tengan conocimiento pleno de lo que se está realizando, la transparencia tiene que ver con el conocimiento, entendimiento y fiscalización pública de la gestión administrativa que se lleva a cabo en una entidad.

En tal sentido en un gobierno electrónico, la transparencia se mejorará debido a que la información es pública y visible por todas las personas generando con ello confianza en los que los representan. Por otro lado, se mejora la transparencia y fácil fiscalización por parte de los pobladores debido a que los sistemas permiten colocar requisitos previos bien fundamentados en cada proceso, facilitando así las actividades de control, es decir, la tarea de control interno es más efectiva y oportuna para que de esta manera se puedan anticipar a los futuros riesgos que puedan afectar a dicha entidad pública. Puesto que en toda entidad pública existen malos funcionarios quienes desvían las buenas prácticas y hacen de las suyas, estos de igual manera serán procesados a través de los medios digitales en donde subieron la información de los gastos realizados en la ejecución de proyectos comunitarios, puesto que dicha información siempre queda grabada por consiguiente estos datos sirve como base para probar dichas irregularidades.

De igual manera, el autor Estrada (2007), manifiesta como dimensión de la variable Gobierno electrónico a la **Participación ciudadana**, que es el involucramiento de los individuos del pueblo en las actividades que efectúan los gobiernos ya sea nacionales, regionales o locales. Si las personas no confían en sus autoridades ni en las acciones que vienen realizando y constantemente realizan reclamo, esto quiere decir que las entidades públicas no están desarrollando con eficiencia y eficacia su gestión. Entonces, en cuanto al gobierno electrónico, debido al beneficio de amplia disponibilidad de información que este propicia en donde dichas autoridades tienen la facilidad de subir la información de como se viene llevando a cabo la gestiones, por lo que esto facilita la participación e intervención de la ciudadanía en la toma de

decisiones institucionales, así como con aportaciones de ideas e iniciativas de la forma en como desean que se administren los recursos estatales. Por lo que se requiere que los funcionarios encargados cuenten con constantes capacitaciones para dar un buen uso a los recursos asignados a la entidad.

Además, el gobierno electrónico permite una mejor participación ciudadana en cuanto a la fiscalización de las acciones administrativas que se ejecutan, pues con el uso de sistemas informáticos y páginas virtuales se apreciará como se vienen gastando los recursos públicos y en qué medida se encuentran los avances de la consecución de metas y objetivos planteados institucionalmente a nivel local, regional y nacional. Por lo que provee de confianza hacia el pueblo interesado en conocer cómo se están utilizando los recursos estatales, actuando como fiscalizadores de la gestión pública, haciendo uso de las plataformas electrónicas. Si bien es cierto la modalidad de gobierno electrónico ya viene de hace muchos años, pues aún muchas instituciones no cuentan con una página virtual de transparencia en la cual pueden subir información relevante para que la población esté al tanto de que vienen realizando con los recursos asignados cada año.

Como segunda variable, se presenta la **gestión administrativa**, para lo cual, el autor Amador (2003), lo define como un conjunto de actividades y acciones administrativas de una entidad que le permiten lograr sus metas y objetivos planteados, es decir que la gestión administrativa comprende acciones encaminadas al cumplimiento de propósitos institucionales, coordinando operaciones que permiten alcanzar metas y prevenir problemas con eficiencia, que favorecen la maximización de resultados. De la misma manera, los autores López y Monte (2015), señalaron que la gestión administrativa, direcciona los recursos disponibles en una entidad para conseguir las metas y objetivos que esta posee, es así que una organización sin gestión administrativa no es más que una suma de recursos que existen sin razón alguna, es por ello que el personal directivo y/o administrativo de las entidades, utilizan y gestionan administrativamente dichos recursos, haciendo posible el logro de propósitos. El desarrollo de una gestión administrativa de manera adecuada, permite que

las instituciones alcancen sus objetivos planeando, organizando, dirigiendo y controlando sus actividades.

Seguidamente, el autor Cobo (2017), manifestó que la gestión administrativa tiene por objeto utilizar los recursos que posee una entidad a través de un aserie de procedimientos administrativos que hacen posible el logro de objetivos y metas organizacionales; entre los procedimientos que comprende la gestión administrativa se tienen a la planeación, que consiste en la proyección realizada por la gerencia sobre actividades a realizarse en el futuro, detallando las acciones a realizar con sus respectivos presupuestos, fijando metas y objetivos; la organización, es permite el ordenamiento de los recursos que posee la entidad para el desarrollo de sus actividades, así como del equipo de trabajo que participará en el desarrollo de planes realizados, lo cual comprende la asignación de roles, funciones, responsabilidades y tareas, designando jerarquías en el grupo laboral; la dirección, que es el direccionamiento de las ideologías que posee el personal, así como de os recursos hacia el logro de los objetivos y metas planteados, y por último el control, el cual comprende acciones de verificación y evaluación a los resultados que se obtienen pudiendo determinar si son los adecuados o es necesario realizar una serie de medidas correctivas para mejorarlos.

La gestión administrativa en una institución permite que se logren metas y objetivos, pues pone en marcha planes y estrategias y asegura que estas se efectúen adecuadamente, es decir que mediante la gestión administrativa una entidad planifica las acciones a realizarse durante un tiempo determinado, definiendo métodos de acción y presupuestos, previniendo a la entidad la disponibilidad de recursos en el desarrollo de sus actividades, asimismo organiza todos los recursos que dispone a fin de que estos sean empleados adecuadamente el logro de sus propósitos y metas, de tal manera que funcionen articuladamente para conseguirlos, de igual manera, mediante acciones de gestión administrativas se direccionan las acciones organizacionales al logro de los objetivos, retroalimentando adecuadamente a los empleados para que se encaminen a lograr resultados acorde con las metas y objetivos planeados, por último, para garantizar el logro de las metas y

objetivos, así como los planes formulados, con una gestión administrativa eficiente se desarrollan acciones control que permiten verificar el desarrollo adecuado de los procesos, con la utilización adecuada de los recursos que dispone la entidad (Amador, 2003).

Importancia de la gestión administrativa, de acuerdo con Galarza y Mora (2020), el efectuar una gestión administrativa adecuada y eficiente en una institución permite que sus actividades se realicen de manera adecuada y garanticen seguridad en su desarrollo para la consecución de sus objetivos, es decir que la realización de las funciones institucionales con una adecuada gestión administrativa resulta importante, pues con ello una entidad podrá planificar adecuadamente sus actividades y llevarlas a cabo correctamente, lo cual garantiza que los objetivos se logren. En las entidades públicas, el desarrollo de una gestión administrativa adecuada, permite que los procesos administrativos públicos sean adecuados y se brinden servicios de calidad a la población, solucionando y atendiendo sus problemas, necesidades y carencias sociales eficientemente, es por ello que los administrativos deben ser personas que cuenten con la capacidad y las destrezas necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar adecuadamente las acciones institucionales.

Bajo el mismo orden de ideas, el autor Campos (2011), manifiesta que la gestión administrativa, es el desarrollo de la integridad del proceso de administración, en todas las etapas orientadas a la aplicación de las actividades necesarias para el logro de los objetivos teniendo en cuenta la necesidad de la sociedad y la entidad a nivel interno. Si las entidades se dedicaran a realizar una adecuada gestión administrativa, el logro de metas y objetivos sería el más idóneo cada año, y de esa forma los recursos asignados serían utilizados correctamente. La dirección de las organizaciones debe propiciar por desarrollar las acciones y actividades que comprende el proceso administrativo de manera correcta, pues con ello se logrará plasmar adecuados objetivos y conseguirlos en el tiempo especificado, es importante que los encargados de realizar los planes estratégicos de las organizaciones, lo realizan teniendo en cuenta la capacidad que posee la institución para realizarlo, evitando inconvenientes al momento de ejecutar dichos planes.

Funciones del administrador, según el autor Chiavenato (2006), las funciones que cumplen los administrados se resumen en tres aspectos importantes como: optimizar el uso de los recursos organizacionales, buscando productividad en términos económicos, reduciendo riesgos y generando mejores oportunidades. Gestionar de manera adecuada los recursos de la organización buscando la maximización de los resultados. Designar a las personas encargadas para llevar a cabo las actividades necesarias considerando que una sola persona no puede llevar a cabo todo el proceso. Desempeñar actividades de representación ante las autoridades competentes en busca de la mejora de la organización, cumpliendo su rol de gestor del cambio y búsqueda de recursos. Para todo que se cumpla con todo ello, estos administradores deben estar debidamente capacitados para poder darle un uso correcto y adecuado a los recursos institucional, evitando que estos sean malversados o en todo caso devueltos al MEF.

Características de la gestión administrativa, según Luna (2008), sostiene que, dentro de las características, se representan las siguientes: a) Universalidad. Está referido al uso amplio de la gestión financiera en diferentes ámbitos donde exista recursos por manejar, por lo tanto, esta característica define a esta variable como adaptable a todos los campos económicos, ya sean estatales o privados. b) Especificidad o propósito. La gestión administrativa parte de un propósito, una visión o un objetivo de acuerdo al ámbito donde se esté aplicando, por lo tanto, una vez definido el horizonte, se encargará de direccionar los procesos hacia el logro de esos objetivos organizacionales, considerando la disponibilidad de recursos y el tiempo que posee para llevarlos a cabo. Con el cumplimiento adecuado de estas características con las que cuenta la gestión administrativa, las instituciones las cuales pueden ser públicas o privadas, podrán hacer un correcto uso de los recursos con los que cuentan.

El proceso administrativo, contempla cuatro etapas fundamentales que hacen posible el logro de objetivos bajo una visión específica. Asimismo, dentro de estas etapas, se llevan a cabo una infinidad de actividades que deben estar sujetas a la planeación prospectiva inicial. Inicia por la planificación, que es la

etapa donde se llevan a cabo todos los análisis correspondientes a la realidad en la que se encuentra la organización o empresa, y qué necesidades tiene la población, en ella se tiene en cuenta la disponibilidad de los recursos para la operación. Asimismo, se definen las metas y actividades a desarrollar para generar desarrollo, es decir se define a donde se quiere llegar con la actividad que se va realizar. Seguidamente se encuentra la etapa de organización, en la cual se organiza en sí no solo las actividades y quienes lo llevarán a cabo, sino que también se define la formación de los equipos de trabajo, la estructura organizacional, entre otros que definen incluso las jerarquías organizacionales. En esta última etapa se distribuye roles a cada profesional, para el logro de las metas planteada.

Se encuentra también a la dirección, en la cual sobresale las características de liderazgo desarrolladas por las personas encargadas de guiar las actividades de los colaboradores, que a su vez deben estar capacitados para poder cumplir con los objetivos, controlando que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente. Finalmente, se encuentra el control, etapa en la cual se llevan a cabo actividades para verificar el cumplimiento de las actividades planeadas, organizadas y dirigidas, de manera que se podrá sondear el crecimiento y logro de objetivos.

En cuanto a la importancia de la gestión administrativa en el sector público, los autores Delgado y Ena (2008), manifiestan que su importancia radica en la construcción de una mejor sociedad, buscando el desarrollo socioeconómico en general de los pobladores, esto debido a que, si una institución pública realiza sus actividades con el debido cuidado y diligencia sobre el uso, aprovechamiento y disposición de sus recursos físicos y financieros disponibles, entonces se logrará buenos resultados en beneficio común, realizando así una correcta y optima gestión pública. Es importante el desarrollo de una adecuada gestión en las distintas entidades que comprende el sector público gubernamental, con una adecuada gestión de los recursos físicos, tecnológicos, financieros, naturales, humanos, entre otros más, se pueden lograr solucionar eficientemente problemáticas y carencias que adolece la población. Para una buena gestión pública es necesario que las distintas

entidades cuenten con personal apto para el desempeño de sus funciones y logren la obtención de buenos resultados en beneficio ciudadano.

Por otro lado, la gestión administrativa como mecanismo de revisión de los procesos institucionales, estará pendiente a su desarrollo, encontrando aspectos desfavorables susceptibles de mejorar, buscando formas y manera que se logre mejor realización, implementando normativas que permitan el desempeño eficiente y eficaz de las acciones administrativas y operativas públicas. El reto de la moderna gestión administrativa, tiene que ver con la supervisión de las funciones institucionales; la correcta satisfacción de las expectativas sociales, económicas y políticas, uniendo esfuerzos para afrontar situaciones dificultosas, con una adecuada planificación, optima organización, adecuada dirección y un eficiente control. La gestión administrativa para su buen desarrollo se debe cumplir a cabalidad con los procesos, normas, herramientas con las que cuenta, de lo contrario sería un pésimo trabajo el cual desarrollarían los funcionarios.

Propiedades de la gestión administrativa, de acuerdo con el autor Leal (2015), la gestión administrativa es: Universal: debido a que puede desarrollarse en cualquier tipo de organizaciones, sin importar el rubro, tamaño, sector y dimensión, simplemente, es necesario que se encuentre operativa y realice actividades. Específica: comprende actividades específicas, mediante las cuales se pone en marcha el logro de los objetivos, distinguiéndola de las demás ciencias o materias; pero a su vez la gestión administrativa emplea otras técnicas y/o ciencias a fin de lograr sus propósitos. Unidad temporal: las actividades que desarrolla la gestión administrativa comprende espacios temporales, pues a través de ella se planifican en el tiempo, determinados espacios temporales para el logro de metas, propósitos y objetivos, Unidad jerárquica: pues haciendo uso de la gestión administrativa, se designan y asignan responsabilidades, tareas, así como niveles jerárquicos en el equipo de trabajo para que las actividades se efectúan adecuadamente.

Las entidades deben gestionar sus funciones y propósitos unida y organizadamente, haciendo uso de todos los recursos que dispone, tales como los recursos materiales, humanos, financieros y/o económicos a fin de

conseguir metas y propósitos en el tiempo, es importante que los entes económicos unifiquen sus áreas administrativas de manera coordinada para el desarrollo de sus actividades y descentralicen las funciones de manera que todos los colaboradores puedan participar y contribuir en el logro de los objetivos planteados por la administración institucional haciendo uso adecuado de los recursos que tienen a su disposición, trabajando de la mano para un buen cumplimiento de metas. Valor instrumental: pues la gestión administrativa tiene por objeto cumplir los propósitos organizacionales, poniendo en marcha una serie de actividades, haciendo un correcto uso de las herramientas que brinda el estado o las herramientas internas con las que cuentan las entidades. Amplitud de ejercicio: realizando las actividades que se estime conveniente de acuerdo a los conocimientos que disponen los directivos institucionales. Interdisciplinariedad: empleando procesos, métodos, procedimientos y principios, para lograr objetivos (Leal, 2015).

Para Sawmong y Ogenyi (2004), la determinación del modelo de gestión administrativa, es el primer paso para llevar a cabo un buen desempeño de la gestión debido a que esto marca la ruta que tomará el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones. Para ello, el encargado de gestionar o administrar la organización, debe conocer la cultura organizacional y la forma como se acostumbra llevar a cabo los procesos, de manera que no se desarrollen resultados adversos a consecuencia de la incompatibilidad del modelo aplicado en la organización. Sin embargo, esto puede quedar sin efecto, cuando la organización está pasando por problemas de ineficiencia en la gestión administrativa y sea necesarios la aplicación de un nuevo modelo en busca de la mejora de los resultados en función a la visión original que persigue la organización. Por lo tanto, si bien existen diversos modelos de gestión administrativa, todos no se adaptan a todas las condiciones de las firmas comerciales, por lo que su aplicación requiere de un profundo análisis de las características internas de la organización.

Tipos de administración, para Guerrero (2002), sostiene que por el objetivo que persigue la administración, esta se puede clasificar en dos tipos: Administración pública, corresponde a la gestión y administración de los recursos que

pertenecen al Estado, que son asignados a las instituciones estatales, buscando maximizar los resultados mediante la optimización de los recursos en beneficio de la sociedad debido a que los recursos administrados, pertenecen al Estado como ente protector de los recursos pertenecientes a todas las personas que conforman el país. Administración privada, es la aplicación de la administración en el campo de la actividad privada, la diferencia radica en que el desarrollo de las actividades se encuentra en función a la maximización de los resultados en beneficio de los propietarios de la firma comercial, utilizando los recursos privados que le corresponden a ellos mismos. La administración pública busca el beneficio común, es decir el beneficio de todo el pueblo, y la administración privada, busca el beneficio de los propietarios de las empresas.

En cuanto a la Gestión Administrativa y la división del trabajo, Carvalho y Rodríguez (2012) refieren que la designación de funciones hacia los colaboradores, es de suma importancia no solo para el desarrollo profesional sino también para el desarrollo de las actividades de manera eficiente en las organizaciones. El trabajo de gestión como aspecto fundamental para el desarrollo de las actividades institucionales se mueve en las distintas áreas y procesos que se realizan en la institución en cuanto a la administración de los recursos, así como en la administración del personal, entrando a tallar efectivamente en la delegación de funciones y responsabilidades, logrando que de manera conjunta se realicen los trabajos organizacionales y se logren, metas y objetivos planteados. Las actividades que desarrollan los colaboradores deben ser debidamente controlados y evaluados paulatinamente por los directivos de la institución pública a fin de que su desempeño resulte el adecuado de acuerdo a las actividades y funciones que realiza.

Tanto los jefes como los trabajadores de rango más bajo, deben trabajar siempre de la mano, para ello debe de existir liderazgo, todos deben respetar las opiniones de los demás, todos en una institución deben estar debidamente capacitados para las funciones que van a desarrollar. Técnicamente, es la asignación de funciones a los colaboradores de acuerdo a sus capacidades, de manera que se propicie la descentralización del poder hacia los colaboradores

para que aquellos que desempeñan cargos administrativos, tengan mayor libertad para llevar a cabo las actividades de planeación estratégica para el desarrollo organizacional, las cuales serán acatadas por las líneas de mando que dependan de ello.

Los autores Vergara y Correa (2014), sostuvieron que la moderna gestión administrativa en la actualidad, influye en todos los aspectos que se relacionan con la institución, como los recursos físicos (infraestructura, mobiliario, papelería, maquinaria, vehículos), financieros (captación de recursos, inversiones) y humanos (administración del talento humano), de tal manera que se interrelacionen y juntos puedan lograr ser productivos. Es muy importante que la gestión administrativa sea tomada en cuenta eficientemente, en todo tipo de empresas, sin importar su dimensión, pues esta ayuda a las entidades a que puedan tener una estabilidad financiera y económica en el tiempo, muy importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión administrativa pública desempeña un rol importante en la satisfacción de las necesidades poblacionales, puesto que ésta se centra en direccionar los recursos de todos los peruanos que administra el gobierno en beneficio de los pobladores bajo su jurisdicción, por ser obligación constitucional del Estado, propiciando el desarrollo socioeconómico del país.

Estructura organizativa y la gestión administrativa, De acuerdo al Observatorio del endeudamiento de los consumidores, (2016), la forma de organización que se realice en las entidades cumple un rol muy esencial en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, debido a que de ello depende el nivel de participación y responsabilidad de los colaboradores o empleados en las tareas institucionales. La designación de jerarquías en un ente crucial para la correcta delegación de funciones y tareas importantes a lograrse, también para que exista un control adecuado de las actividades institucionales, puesto que cada empleado reportará sus objetivos logrados a su jefe inmediato y este también hará un reporte de lo conseguido con el equipo asignado bajo su control. La estructura organizativa puede ser planteada de manera lineal o plana con dimensiones extensas.

Por otro lado, también puede presentarse en escala o altura donde la jerarquía se presente en mayor magnitud con diversificación de poderes, funciones y responsabilidades en las que los que se encuentran en la base responden sus responsabilidades a los superiores.

Propósito de la gestión administrativa, según Muñiz (2006), sostiene que, el propósito se centra en constituirse como una herramienta útil para el desarrollo eficiente de las actividades de la organización para el logro de los objetivos, mediante la puesta en marcha de actividades relacionadas a la planificación de las actividades y procesos, la dirección hacia los encargados de llevar a cabo las actividades planificadas, la organización de las actividades y los recursos y el control de todas las actividades planificadas que se ha puesto en marcha, es decir, proveer un sistema integral que ayude a mejorar el desempeño de todos los recursos organizacionales en función al logro de la visión.

Como ya se ha venido señalando en algunos párrafos, la gestión administrativa cumple un rol muy importante en las entidades pues de realizar su correcto desempeño el estado a través de las entidades obtendrá resultados positivos en cuanto a gestión logrando con ello brindar calidad de vida a los ciudadanos.

Dimensiones de la gestión administrativa, según Amador (2003), da a conocer las siguientes dimensiones: **Planeación:** consiste en el inicio del proceso administrativo, que se encarga de analizar las necesidades de la organización y, en función a las necesidades, se planifiquen las actividades necesarias para llevar a cabo durante un periodo de tiempo que puede ser en el corto, a mediano o largo plazo, en la búsqueda del existo y desarrollo organizacional. **Organización:** Consiste en realizar las asignaciones de recursos hacia las actividades planificadas. De modo que se puedan alcanzar los objetivos trazados, asimismo, se lleva a cabo la organización de los equipos de trabajo de acuerdo a la estructura organizacional, además, en esta etapa se asignan responsabilidades a los colaboradores, a fin de desplegar una cobertura total para todas las actividades planificadas y propiciar su control eficiente en las etapas posteriores.

Dirección: Consiste en verificar y guiar el desarrollo de las actividades asignadas a los colaboradores o equipos de trabajo según corresponda, en esta etapa, el personal directivo o los jefes, llevan a cabo las funciones de verificar y dirigir a los colaboradores, de manera que cuenten con un soporte inmediato para la resolución de los impases que puedan darse en el día a día. Por ello, es muy importante que el personal directivo o jefes desarrollen un adecuado liderazgo que les permita trabajar de la mano con los otros colaboradores. Asimismo, la dirección cumple las funciones de influenciadores para con los colaboradores, convenciéndolos con argumentos válidos hacia el logro de los objetivos.

Control: Son las funciones de control hacia las actividades y procesos desplegados, en esta etapa, se llevan a cabo las correcciones a las falencias encontradas durante el proceso, asimismo, se desarrollan los balances para comprobar si se han logrado los objetivos planificados, el control es un proceso decisivo para encontrar puntos críticos que puedan frustrar el logro de objetivos pudiendo ser solucionados de manera oportuna antes que representen mayores inconvenientes. Las acciones de control son importantes para que las actividades se efectúen de acuerdo a lo planificado propiciando la buena utilización de los recursos y el logro de los objetivos planteados, las acciones de control den efectuarse durante todo el proceso administrativo en busca de la eficiencia y eficacia organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

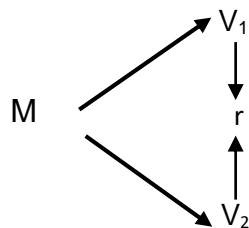
Tipo de estudio

Pertenece al tipo básica. Se clasifica en esta tipología debido a que cumple el objetivo de recopilar información para procesarlo y luego realizar la prueba de hipótesis, sin llegar a la manipulación de las variables. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), manifiesta que al producir conocimiento y teorías se menciona como una investigación básica.

Diseño de investigación

Diseño no experimental: de nivel correlacional debido a que su finalidad es determinar los valores de correlación que vinculan a estas variables de acuerdo a la muestra seleccionada y al contexto donde se aplica la investigación. Asimismo, la medición de correlación en ocasiones solo se mide entre dos variables o conceptos, pero generalmente, se trabaja con cuatro o más elementos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra
V1 = Gobierno electrónico
V2 = Gestión administrativa
r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Gobierno electrónico

V2: Gestión administrativa

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

Población: La población objeto de estudio, estuvo constituida por 50 colaboradores, datos obtenidos del área de personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se incluyó sólo a los colaboradores administrativos que son nombrados y CAS de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los locadores de servicio y director de la institución.

Muestra: Se trabajó con el total de la población, por ser pequeña, es decir, con los 50 colaboradores.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por un colaborador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica para determinar la relación entre las variables en estudio será la encuesta, es decir se utilizará una encuesta para el gobierno electrónico y del mismo modo para la gestión administrativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Instrumento

El instrumento para medir la variable gobierno abierto es el cuestionario, que fue adaptado del estudio de Cáceres y Valdivia (2018). El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones. Será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis e interpretación de los resultados de las variables de estudio se realizó un proceso de baremacion y se midió en tres niveles con sus respectivo

rangos: bajo (16 -37) , medio (38 – 58) y alto (59 - 80), dichos rangos se desarrolló de acuerdo a los valores mínimos y máximo de la variable.

El instrumento para medir la variable gestión administrativa, es el cuestionario que fue adaptado del estudio de Cáceres y Valdivia (2018). El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis e interpretación de los resultados de las variables de estudio se realizó un proceso de baremacion y se midió en tres niveles con sus respectivo rangos: bajo (16 -37), medio (38 – 58) y alto (59 - 80), dichos rangos se desarrolló de acuerdo a los valores mínimos y máximo de la variable.

Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno electrónico	1	Metodólogo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.5	Si es aplicable
	2	Especialista	4.6	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de la primera variable de 4.76, representando el

95.33 %, un resultado promedio de la segunda variable de 4.63, representando el 92.66 % de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se recurrió al uso del coeficiente llamado Alfa de Cronbach. El cual determina que, para que sean confiables los instrumentos el valor obtenido tendrá que ser mayor a 0.70 (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	16

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización a la institución para el desarrollo de la investigación, el cual se ha identificado el problema, se ha elaborado las bases teorías y metodológicas, en función a ello se elaboraron instrumentos por cada variable, que servirá para la recopilación de información, estos serán validados por los expertos y se determinará su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, se procesó a través de tablas estadísticas de acuerdo a cada objetivo.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a la recopilación de datos cuantitativos procedentes de la muestra considerada para el estudio, los cuales serán procesados haciendo uso del software estadístico llamado SPSS en su versión 25. Asimismo, se usó la estadística del tipo descriptiva para determinar las dispersiones, las medidas de tendencia central, las frecuencias y los porcentajes, de manera que se pueda dar respuesta al planteamiento de los objetivos, mientras que, para realizar la comprobación de las hipótesis, se hizo uso del Rho de Spearman, de manera que se obtenga los niveles de correlación existentes. El mencionado coeficiente, para representar las correlaciones, toma valores entre -1 y 1 respectivamente.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del estudio, se tuvo en cuenta los lineamientos de investigación (Guía) alcanzados por la Universidad César Vallejo, al mismo tiempo que se hizo uso de la sexta edición de las normas APA. Asimismo, se desarrolló bajo un marco de respeto hacia los derechos de cada autor, respetando sus propiedades intelectuales. Se realizó bajo el consentimiento de la institución en estudio, quienes facilitaron la información, además se justifica en los principios éticos internacionales, como el principio de la beneficencia/ no maleficencia, en la cual se garantiza que con el desarrollo de la investigación solo se busca el bien sin la intención de hacer daño a cualquier elemento relacionado al estudio. Además, se apegó al principio de justicia, en el cual se asegura que las personas que formaron parte de la investigación, fueron tratados con respeto e igualdad, brindando las mismas condiciones de participación fomentando la equidad e igualdad.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Tabla 1.

Nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	15	30%
Medio	38 – 58	24	48%
Alto	59 - 80	11	22%
Total		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín

Interpretación:

Respecto al gobierno electrónico es medio en un 48 %, bajo en un 30 % y alto en un 22 %.

4.2. Nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Tabla 2.

Nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	15	30%
Medio	38 – 58	22	44%
Alto	59 - 80	13	26%
Total		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín

Interpretación:

Respecto a la gestión administrativa, es medio en un 44 %, bajo en un 30 % y alto en un 26 %.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,925	50	,004
Gestión administrativa	,955	50	,054

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.

Tabla 4

Relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021

			Gobierno electrónico	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

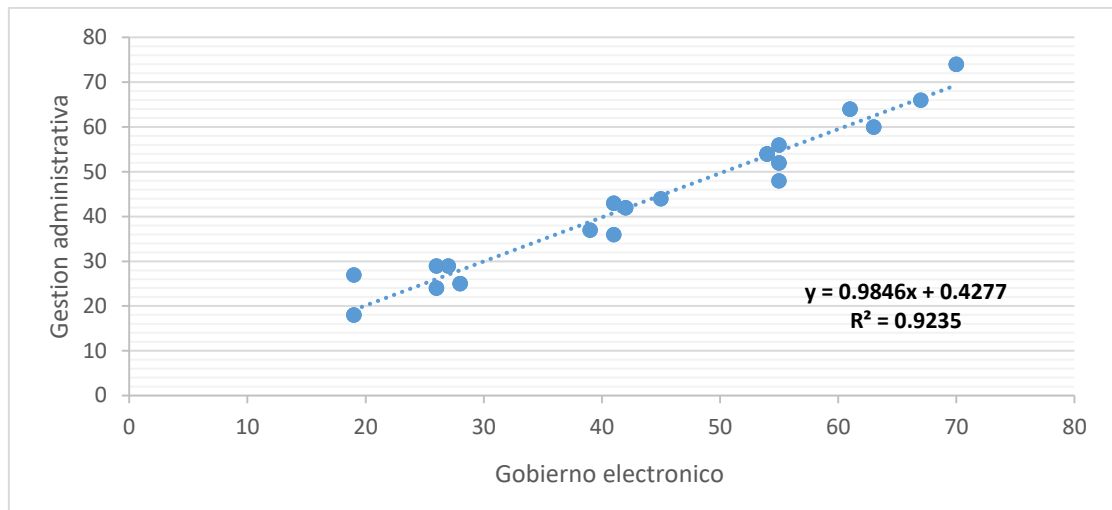


Figura 1: Dispersión entre gobierno electrónico y la gestión administrativa

Interpretación:

Se contempla la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05), así mismo, existe un 96.11 % de dependencia entre las variables de estudio, además, solo existe una dependencia entre ambas variables en un 92.35%.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de gobierno electrónico es medio en un 48%, bajo en un 30% y alto en un 22%. Estos resultados se deben a la implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano, el mejoramiento o implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano. Información que guarda relación con lo expuesto por Gonzales, Carvajal y Gonzales (2018) quienes señalan que la implementación del gobierno electrónico tiene que ver mucho con la ideología, el pensamiento y la mente abierta que tengan los gobernantes, pues ellos son los que plantearán y llevaran a cabo las políticas concernientes para lograrlo. En las diferentes municipalidades chilenas estudiadas se pudo apreciar que la implementación del gobierno electrónico se está llevando a cabo paulatinamente y que estas a su vez no cumplen adecuadamente con sus funciones. El desconocimiento sobre temas informáticos y tecnológicos de los funcionarios públicos juega en contra del buen uso y manejo de las herramientas tecnológicas que plantea el gobierno electrónico que se viene implementando en los diferentes municipios, es así que se deben realizar oportunamente retroalimentaciones para subsanar dichas deficiencias en los diferentes municipios chilenos.

Canoura (2018) afirma que los métodos y formas de emplear el gobierno electrónico en un municipio son diversos, variados y muy importantes, puesto que el mundo, las sociedades y la población misma se encuentra en constante cambio. Es así que, a la par, van apareciendo nuevas necesidades y requerimientos por parte de los individuos y es obligación del Estado poder atenderlos satisfactoriamente. Por ello los gobiernos deben ir actualizando y modernizando sus procesos, de tal manera que satisfagan dichas necesidades y/o carencias poblacionales eficientemente. Estas herramientas tecnológicas que ofertan los gobiernos electrónicos ayudan a que las administraciones públicas realicen procesos más eficientes, transparentes, tengan mejor capacidad de respuesta y faciliten la información a la comunidad de manera que esta se encuentre informada y participe activamente en el control de las actividades estatales y la inclusión de ideas innovadoras en el Estado.

En la misma línea Flores (2020) manifiesta que respecto a la información sobre gobierno electrónico el nivel que poseen los directivos de la UGEL en Puno, es mediano. Asimismo, han construido para la sociedad dos imágenes en lo referente a gobierno electrónico, primero es utilizar las TIC's para mejorar la gestión, acortando tiempos y distancias. Lo segundo. es cuidar y preservar el medio ambiente a través de lo denominado uso de cero papeles. Las instituciones rurales desean incursionar en las TIC's, debido a que las actitudes de los directivos resultaron siendo positivas, por lo que estos solicitarán acceso a internet y fortalecerán las capacidades de sus docentes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes. De la misma manera Lizardo (2018) manifiesta que el gobierno electrónico implementado eficientemente en un estado, puede convertirse en una herramienta eficaz para controlar y contrarrestar la corrupción. Uno de los motivos importantes que promueve la implementación de la tecnología y modernización de los procesos administrativos es asegurar o reforzar la transparencia de procesos. Es así que el estudio confirmó que en los países Latinoamericanos la débil implementación de herramientas tecnológicas limita el control de los actos de corrupción e identificación de estos de manera oportuna.

El nivel de gestión administrativa, es medio en un 44%, bajo en un 30% y alto en un 26%, dichos resultados se deben a que se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la institución y se tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la institución. Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Ruiz, Huaranga, Moscoso y Flores (2020) quienes señalan las variables presentan relación en 0,895 y un p valor de 0.000 indicando que, si en las entidades se desarrolla un liderazgo directivo eficientemente, entonces la gestión administrativa que se desarrolle será la adecuada. El estudio reveló que los directivos de las entidades estudiadas presentan un liderazgo eficiente, pues en los últimos tiempos venían formulando adecuadas estrategias institucionales, y estas se venían cumpliendo con el desarrollo de año escolar, es así que las entidades también demuestran una adecuada gestión administrativa. Es importante que el personal directivo de las I.E. públicas prioricen entre sus actividades el óptimo aprendizaje de los estudiantes, es por ello que deben de dotar con los

instrumentos y materiales necesarios al personal docente a fin de que puedan suplir con su labor adecuadamente y se brinde un servicio de calidad a los estudiantes.

.Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), indicando que, a mayor implementación de gobierno electrónico, mejor nivel de gestión administrativa, así mismo, además, solo existe una dependencia entre ambas variables en un 92.35%. Lo expuesto coincide con lo mencionado por Moreno (2021) quien determinó la existencia de correlaciones positivas y al mismo tiempo altas entre las variables abordadas en el estudio; al mismo tiempo, el valor de ($r_s = 0.870$) da cuenta de la existencia de una correlación directa. Por ello, se puede afirmar que, al contar con una dependencia alta, la gestión administrativa se verá mejorada a medida que se implementen las herramientas del gobierno electrónico mediante políticas de mejoramiento y desarrollo, lineamientos claros para su utilización por todos los beneficiarios (empresas, organizaciones, población, colaboradores). Entonces si en la institución municipal se cuenta con gobierno digital facilitará la distribución de información generalizada entre los funcionarios de la misma municipalidad así con la comunidad objetivamente.

Huancas (2020) determinó la existencia de correlación positiva y a la vez directa entre las variables de estudio, asimismo, se encontró un valor correlacional de Pearson, igual a $r^2=0.737$. En base a ello, se determinó que el gobierno electrónico influye de manera directa sobre el desempeño de la gestión administrativa en el objeto de estudio analizado. Por lo tanto, es favorable que este se implemente de manera efectiva y se realice el mantenimiento respectivo para que su utilización sea provechoso y significativo basados en la optimización del tiempo y la reducción de costos. Asimismo, las autoridades de dicha institución deben realizar capacitaciones a su personal, de tal manera que puedan explotar al máximo las herramientas tecnológicas y se obtengan los mejores resultados posibles.

En la misma línea Marallano (2018) en su investigación pudo determinar que las variables mantienen relación, según coeficiente de Rho de Spearman de 0,865, y una significancia bilateral es 0,00. Esto demuestra que los ciudadanos del distrito de Villa El Salvador, viene haciendo un uso frecuente y adecuado de las herramientas electrónicas que su gobierno les ofrece para estar informados respecto a cómo éstos vienen trabajando, para el bienestar del pueblo con la transparencia que es debida. Mismo que aumentara la confianza en los pobladores al seguir de cerca todas las labores que vienen realizando los gobernantes, quienes ejecutan proyectos en beneficio de la comunidad, todo ello motivará a que el ciudadano mantenga una participación activa en el desarrollo de ciertas actividades comunitarias. Asimismo, concordando con el autor Salazar (2020) quien indica que se encontró un valor correlacional de Pearson igual a 0.759, y un nivel de confianza igual a 99%, donde el coeficiente de determinación es de 0.576. Por lo tanto, se determinó la existencia de correlaciones altas y positivas entre las variables consideradas para el desarrollo del estudio en cuestión, por lo tanto, basándose en estos datos numéricos, se afirma que a media que el gobierno electrónico se implemente y logre instaurarse de manera efectiva, mejores serán los resultados en cuanto a la eficiencia de los servicios prestados por la corte superior de justicia analizada, por lo tanto, una mejora en la primera variable, será beneficiosa para la mejora del servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), además, solo existe una dependencia entre ambas variables en un 92.35%.
- 6.2.** EL nivel de gobierno electrónico es medio en un 48%, bajo en un 30% y alto en un 22%.
- 6.3.** El nivel de gestión administrativa, es medio en un 44%, bajo en un 30% y alto en un 26%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe del área de logística, implementar de herramientas tecnológicas para agilizar la atención al ciudadano, capacitar al personal para el uso de herramientas electrónicas a fin de poder obtener información respecto a los servicios de contrataciones.
- 7.2. Al jefe del área de logística, implementar con información actual las plataformas virtuales que son de libre acceso al ciudadano para que estos cumplan un rol de fiscalizadores.
- 7.3. Al jefe del área de logística, cumplir con los procedimientos administrativos dentro de la institución, tener conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la institución y que la institución suministre los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Risks and Advantages to Electronic Governance and the Status of the State of Nuevo Leon, Mexico*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=es
- Amador, J. (2003); *Proceso Administrativo*, [http://www.wlprisma.com/apuntes/administraci3n_de_empresas/proceso administrativo](http://www.wlprisma.com/apuntes/administraci3n_de_empresas/proceso_administrativo)
- Armas, U. & Armas, S. (2011). *Gobierno electr3nico: Fases y dimensiones y algunas consideraciones*. Centro de Estudios de Administraci3n P3blica: La Habana.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019). *Gobierno electr3nico y gesti3n p3blica*.
- Banco Mundial (BM). (2012). *La revoluci3n digital necesita el apoyo de complementos anal3gicos para desplegar todo su potencial*.
<http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/01/13/digital-revolutionneeds-offline-help-to-realize-its-potential>.
- Bersano, C. (2006). *New page comunicacion.sociales*.
<http://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar/>
- Campos, Y. (2011). *Motivaci3n y desempe1o laboral en docentes de la Facultad de Enfermer3a de la Universidad de Huancavelica – Per3*. (Art3culo Cient3fico).
- Canoura, V. (2018). *M3todo y estudio del gobierno electr3nico municipal. Una propuesta metodol3gica y su aplicaci3n al gobierno municipal en Galicia*. (Art3culo cient3fico). Universidad Nacional Aut3noma de M3xico.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/62503/55487>
- Carvalho, D. & Rodr3guez, D. (2012). *Acercando la ecolog3a a la gesti3n territorial - Repositorio Institucional*

- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Editorial Mexicana.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016*. (Tesis de maestría), Peru: Universidad Nacional del Antiplano
- Cobo, E. (2017). Análisis de la Gestión Administrativa en el Control Presupuestario del Sistema Educativo de Ecuador: El Caso de Estudio de la Dirección Distrital 13d08 Pichincha. *Revista Didáctica y educación*, 9 (1), 81-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6595070>
- Concha, G. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Delgado, U y Ena, P. (2008). *Introducción a la Investigación de Mercado*. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill
- Estrada, S. (2007). *Indicadores de gobierno electrónico: métricas derivadas de la experiencia de México*
- Finkelievich, I. y Prince, L. (2015). *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del Bing Bang paradigmático*. Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Flores, Y. (2020). *Representaciones sociales del gobierno electrónico*. (Artículo científico). Revista de investigaciones de la escuela de posgrado, Puno, Perú. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1846/432>
- Galarza, M. y Mora, J. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*, 7 (60), 1-21. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154/2209>

- Gonzales, B., Carvajal, A. y Gonzales, A. (2018). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades*. (Artículo científico). Universidad de Santiago de Chile, Santiago de Chile. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>
- Guerrero, O. (2002). *La administración pública del estado capitalista*. México D.F., México: Editorial Fontamara.
- Gutiérrez, L. y Rojas, P. (2008). *El Gobierno Electrónico Como Creador de Condiciones para la Apropiación de los Ciudadanos y Propiciador de una Ciudadanía e Identidad Cultural en Venezuela Basada en el Uso de las TICs*. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joshi, L. e Islam, T. (2018). *Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study*. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>
- Layne, K. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*. Artículo.
- Leal, L. (2015). *Principios de la gestión administrativa*. <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa1154671.html>.
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- López, J. Y Monte, P. (2015). *Sobrecarga laboral y de gestión del personal docente en el entorno universitario actual en España*. 32, 111-120.

https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2015_Arxius.pdf

Luna, A. (2008). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria.

Marallano, A. (2018). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13623/Marallano_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñiz, G. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. (3ª. ed.) España: Gestión 2000.

Observatorio del endeudamiento de los consumidores (2016). *Gestión Administrativa*. México. Editorial Trillos.

Presidencia del Consejo de Ministros (2018) *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. Lima. Perú: Secretaría de Gobierno Digital Subsecretaría de Transformación Digital

Ruiz, V.; Huaranga, V.; Moscoso, K. y Flores, F. (2020). *Liderazgo directivo y gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del nivel inicial Ugel 01 de Lima*. (Artículo científico). Revista de investigación científica, Pucallpa, Perú.
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/168/153>

Salazar, Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52603?show=full>

Sawmong, S. y Ogenyi, O. (2004). *The Store Loyalty of the UK's Retail Consumers*. The Journal of American Academy of Business Cambridge. Sep. 5, ½ p.p. 503-509

Sheryazdanova, G., Byulegenova, B., Nurtazina, R. y Rystina, I. (2020). *Correlation between EGovernment and corruption risks in Kazakhstan*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964362004/index.html>

Vergara, L. & Correa, P. (2014) *Administración pública electrónica hacia el procedimiento de gestión*. México: Mc Graw Hill.

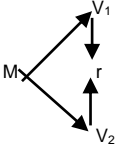
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Es el uso frecuente en de las tecnologías de la información y comunicación, por parte de las entidades públicas y el personal de estas, teniendo como objetivo mejorar eficacia en la gestión interna, dando mayor importancia en los servicios que ofrecen las entidades públicas, a través del uso de plataformas digitales, para los diferentes tramites orientados a los ciudadanos, entre las mismas organizaciones públicas y privadas (Salvador, 2012).	El gobierno electrónico se define como el uso de las tecnologías de información y comunicación, por parte de las instituciones de gobierno. Se medirá mediante un cuestionario de acuerdo a las dimensiones e indicadores.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio adecuado de herramientas tecnológicas - Utilización de TIC's - Capacidad - Agilidad de servicio 	Nominal
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Rendición de cuentas - Sistema electrónico de contrataciones - Información actualizada - Servicio de atención al ciudadano en línea 	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de acceso a cierta información - Ahorro de tiempo - Difusión de servicios ofrecidos - Relación con los ciudadanos 	
Gestión administrativa	Es el conjunto actividades administrativas de la institución coordinando operaciones que permiten alcanzar logros y prevenir problemas con eficiencia, que favorecen la obtención de resultados. (Amador, 2003)	La gestión administrativa es el grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicio tendiente a la satisfacción de las necesidades. Se medirá mediante un cuestionario de acuerdo a las dimensiones e indicadores.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Visión-misión - Objetivo - Estrategias - Procedimientos 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de responsabilidad - Estructura organizacional - División del trabajo 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Motivación - Comunicación - Supervisión 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Corrección - Medición de resultados - Establecer estándares - Retroalimentación 	

Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021? PE2: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Dirección de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Analizar el nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021. Conocer el nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, es alto. H2: El nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021., es alto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gobierno electrónico V2= Gestión administrativa r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituida por 50 colaboradores,</p> <p>Muestra estuvo constituida por 50 colaboradores,</p>	Variables	Dimensiones
		Gobierno electrónico	Eficiencia
			Transparencia
			Participación ciudadana
		Gestión administrativa	Planeación
			Organización
	Dirección		
	Control		

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gobierno electrónico

El presente instrumento tiene por finalidad de recabar información del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021, con el propósito de estudios de maestría de la Universidad César Vallejo.

Agradeciendo su grata colaboración solicitamos no redactar su nombre ni algún código, solo debe responder las percepciones que se presentaran a continuación. Utilice un lapicero azul, marque con honestidad eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición.

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

V1	Gobierno electrónico	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Eficiencia					
1	¿Los directivos realizan mantenimiento periódico a la plataforma electrónica?					
2	¿Los directivos utilizan las herramientas tecnológicas para informar a los ciudadanos?					
3	¿El mejoramiento o implementación de herramientas tecnológicas agilizan la atención al ciudadano?					
4	¿Hay desconfianza en el uso de las redes para obtener algún tipo de información?					
5	¿Los directivos realizan capacitación sobre herramientas tecnológicas?					
6	¿El área de informática contribuye o informa a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín sobre instalación de base de datos actualizado?					
D2	Transparencia					
7	¿Los directivos realizan informes periódicos acerca de la función que desempeña?					
8	¿Los directivos conocen el uso de herramientas					

	electrónicas, a fin de poder obtener información respecto a los servicios de contrataciones, en la institución?					
9	¿Las herramientas tecnológicas ayudan a la transparencia de la gestión pública de la institución?					
10	¿La institución cuenta con información actualizada?					
11	¿Se cuenta con manuales de instrucción al ciudadano sobre el uso de las plataformas?					
D3	Participación ciudadana					
12	¿Se hace uso de los servicios en red en la institución para dar información al ciudadano?					
13	¿La información obtenida en las redes agiliza la atención que se brinda al ciudadano en la institución?					
14	¿La aplicación de tecnologías de información en la institución mejora la relación con el ciudadano?					
15	¿Se realiza difusión acerca los servicios que ofrece la institución?					
16	¿Las plataformas virtuales son de libre acceso al ciudadano?					

Cuestionario de gestión administrativa

El presente instrumento tiene por finalidad de recabar información de la gestión administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, San Martín, 2021., con el propósito de estudios de maestría de la Universidad César Vallejo.

Agradeciendo su grata colaboración solicitamos no redactar su nombre ni algún código, solo debe responder las percepciones que se presentaran a continuación. Utilice un lapicero azul, marque con honestidad eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición.

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

V1	Gobierno electrónico	Escala de medición				
D1	Planeación	1	2	3	4	5
1	¿Conoce cuál es la visión y misión de la institución?					
2	¿Se cumple con los procedimientos administrativos dentro de la institución?					
3	¿Se cumple con los objetivos planteados en la institución?					
4	¿Se realiza estrategias para el cumplimiento de tus objetivos dentro de la institución?					
D2	Organización					
5	¿Conoce cuál es la responsabilidad en cada función encomendada por la institución?					
6	¿Tiene conocimiento claro de las funciones que están bajo su responsabilidad dentro de la institución?					
7	¿Las funciones en la institución son asignadas por orden de rango o importancia?					
8	¿La institución suministra los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?					
D3	Dirección					
9	¿Existe coordinación y comunicación fluida entre los trabajadores de la institución?					

10	¿El personal de la institución es capacitado para el desarrollo de sus funciones?					
11	¿El personal de la institución es guiado y vigilado para que las actividades se realicen adecuadamente?					
12	¿Con la motivación se logra una buena ejecución del trabajo dentro de la institución?					
D4	Control					
13	¿La institución realiza el seguimiento adecuado a fin de corregir posibles irregularidades?					
14	¿La institución toma acciones a fin de evaluar los resultados obtenidos?					
15	¿El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la institución?					
16	¿La institución contribuye con mejor rendimiento de los empleados?					

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC García Mendoza, Javier
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión de los Servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Aguila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos planteados permitirán llevar a cabo con eficiencia el trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4/8

Tarapoto, 28 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC García Mendoza, Javier
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión de los Servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno electrónico
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Aguila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos planteados permitirán llevar a cabo con eficiencia el trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
48

 Tarapoto, 28 de junio de 2021


Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Lic. CC.SS Carranza García, Carmen Rosa

Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN

Especialidad : Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno electrónico

Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Aguila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 30 de junio de 2021


 Lic. Carmen Rosa Carranza García
 DOCTORA EN GP Y G

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Lic. CC.SS Carranza García, Carmen Rosa

Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN

Especialidad : Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario de gestión administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Aguila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

 Tarapoto, 30 de junio de 2021



Lic. Carmen Rosa Carranza García
DOCTORA EN GP Y G

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPCC Saavedra Valera, Grace Milagros
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Aguila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 28 de junio de 2021


 Mg. CPCC Grace Milagros Saavedra Valera

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPCC Saavedra Valera, Grace Milagros
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de gobierno electrónico
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Calderón del Águila, Jorge Alberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 28 de junio de 2021



 Mg. CPCC. Grace Milagros Saavedra Valera

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Señor:

ING .RAFAEL ANTONIO GATICA VEGA

Director Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín

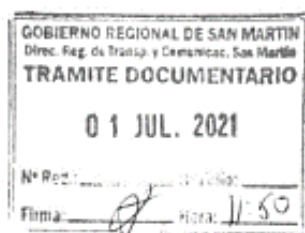
AV. CIRCUNVALACION N°624
TARAPOTO

Yo **Jorge Alberto Calderón del Águila**, identificado con DNI: 71902635 con domicilio en Jr. Jr. Progreso 418 - Barrio Huayco- Provincia de San Martín, Departamento de San Martín, Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro cursando el III ciclo de la Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo y estando realizando mi trabajo de investigación titulado: **"Gobierno electrónico y gestión administrativa, Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2021"** solicito a Usted, permiso para realizar mi trabajo de investigación en la DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTIN, el cual será de gran ayuda para poder desarrollar la investigación y así optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública .

Así mismo, se adjunta el cuestionario que será desarrollado por los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y San Martín.

Propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima



Tarapoto, 01 de julio de 20201


.....
JORGE ALBERTO CALDERON DEL AGUILA
DNI: 71902635

Tarapoto, 05 julio de 2021

CARTA N° 048 -2021-GRSM/DRTC-DO

Señor:
JORGE ALBERTO CALDERON DEL AGUILA
Jr.PROGRESO N°418 - Tarapoto

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA DRTC-SM.

REFERENCIA : Solicitud S/N

Es grato dirigirme a usted, a nombre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional San Martín, para expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su solicitud se **AUTORIZA** realizar trabajo de investigación titulado "GOBIERNO ELECTRONICO Y GESTION ADMINISTRATIVA en la Direccion Regional de Transportes y Comunicaciones San Martin, 2021", debiendo coordinar con el jefe de la Unidad de Personal, para el desarrollo del mismo

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones SM
.....
Lic. Adm. Segundo Hipólito Saldana Pérez
DIRECTOR DE OPERACIONES

C.c
SHSP/CC
Archivo

Base de datos estadísticos

Variable 1: Gobierno electrónico

Nº	Eficiencia							Transparencia						Participación ciudadana						TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Subtotal	p7	p8	p9	p10	p11	Subtotal	p12	p13	p14	p15	p16	Subtotal	
1	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	41
2	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	55
3	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	19
4	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	26
5	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	54
6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	9	28
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	63
8	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	13	42
9	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	16	4	4	4	5	5	22	61
10	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	19	4	5	4	5	5	23	70
11	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	67
12	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	13	2	3	2	4	4	15	45
13	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	14	3	2	3	2	2	12	39
14	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	18	55
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	27
16	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	41
17	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	55
18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	19
19	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	26
20	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	54
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	41

22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	55
23	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	19
24	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	26
25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	54
26	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	9	28
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	63
28	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	13	42
29	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	16	4	4	4	5	5	22	61
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	19	4	5	4	5	5	23	70
31	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	67
32	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	13	2	3	2	4	4	15	45
33	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	14	3	2	3	2	2	12	39
34	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	18	55
35	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	27
36	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	41
37	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	55
38	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	19
39	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	26
40	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	54
41	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	41
42	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	55
43	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	19
44	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	26
45	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	54
46	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	9	28
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	63
48	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	13	42

49	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	16	4	4	4	5	5	22	61
50	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	19	4	5	4	5	5	23	70

Variable 2:

Planeación						Organización					Dirección					Control					TOTAL
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	Subtotal	pr5	pr6	pr7	pr8	Subtotal	pr9	pr10	pr11	pr12	Subtotal	pr13	pr14	pr15	pr16	subtotal	
1	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	43
2	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	52
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	24
5	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	54
6	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	25
7	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	60
8	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	42
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	64
10	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	74
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	66
12	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	3	2	3	3	11	44
13	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	37
14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	2	3	4	4	13	56
15	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	29
16	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	36
17	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	48
18	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	2	2	1	1	6	27
19	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	2	1	1	1	5	29

20	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	54
21	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	43
22	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	52
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	18
24	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	24
25	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	54
26	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	25
27	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	60
28	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	42
29	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	64
30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	74
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	66
32	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	3	2	3	3	11	44
33	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	37
34	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	2	3	4	4	13	56
35	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	29
36	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	36
37	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	48
38	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	2	2	1	1	6	27
39	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	2	1	1	1	5	29
40	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	54
41	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	43
42	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	52
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	24
45	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	54
46	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	25

47	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	60
48	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	42
49	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	64
50	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	74