



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores
públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Valverde Torres Jonathan David (ORCID: 0000-0001-5534-5733)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi Esposa Sharon por ser mi fuente de inspiración, por el apoyo para el logro de mis objetivos, a mi familia por su fraternidad en todo momento.

A los trabajadores que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

Jonathan David

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ancash por estar dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la 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.....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2.Variables y operacionalización.....	14
3.3.Población, muestra y muestreo.....	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5.Procesamientos.....	17
3.6.Método de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	31
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos de validación	16
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables	16
Tabla 3. Niveles de gobierno electrónico y sus dimensiones	18
Tabla 4. Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones	19
Tabla 5. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.....	21
Tabla 6. Conocer la relación que presenta la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.....	22
Tabla 7. Establecer la relación que presenta la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.....	23
Tabla 8. Estudiar la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.....	24
Tabla 9. Precisar la relación que presenta la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.....	25

Índice de figuras

Figura 1: Esquema del diseño correlacional.....	13
Figura 2. Niveles del gobierno electrónico y sus dimensiones	18
Figura 3. Barra de la gestión administrativa y sus dimensiones.....	19

Resumen

Al desarrollar la investigación se ubica dentro de la línea de reforma y modernización del estado, para ello establecido como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, presentando como metodología que se basó en el enfoque cuantitativo, presentando datos estadísticos, luego se consideró de diseño no experimental porque no se interviene en el comportamiento de las variables, correlacional porque se basa en analizar la relación que se presenta, de alcance transversal porque se da en un solo momento, para ello se aplicó a una población de 120 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario, realizando el proceso de validez y confiabilidad para su análisis, logrando concluir: Se ha demostrado la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.869$; $sig. = 0.000$) entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, considerado como sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula, dando a conocer que el soporte que brinda las tecnologías por medio de la aplicación del gobierno electrónico favorece a la gestión administrativa que se realiza.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión administrativa, herramientas tecnológicas

Abstract

When developing the research, it is located within the line of reform and modernization of the state, for this purpose established as an objective to determine the relationship between the electronic government and the administrative management of the public servants of the DREA, 2021, presenting as a methodology that was based In the quantitative approach, presenting statistical data, then it was considered of non-experimental design because it does not intervene in the behavior of the variables, correlational because it is based on analyzing the relationship that is presented, of cross-sectional scope because it occurs in a single moment, For this, it was applied to a population of 120 workers, to whom the survey technique was applied and the questionnaire was applied as an instrument, carrying out the process of validity and reliability for its analysis, managing to conclude: The existence of a significant relationship ($Rho = 0.869$; $sig. = 0.000$) between electronic government and administrative management of servers is public of the DREA, 2021, considered as sufficient support to reject the null hypothesis, making known that the support provided by technologies through the application of electronic government favors the administrative management that is carried out.

Keywords: Electronic government, administrative management, technological tools

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la exigencia de contar con componentes que garanticen la transparencia de la gestión administrativa de las instituciones públicas se ha vuelto uno de los elementos primordiales para todo gobierno, es por ello que nace el gobierno electrónico con la finalidad de brindar a los gobiernos centrales de los países la posibilidad de gestionar lo que causa y genera el desequilibrio de los gobiernos locales, un caso interesante es lo ocurrido en España, realizado por Vega (2017), quien a través de su publicación menciona que la corrupción y la gestión administrativa se encuentran vinculadas, mostrando que los problemas administrativos que se evidencian en las entidades públicas afectan a la gestión que se realiza, para ello se implementó el gobierno electrónico con el propósito de que la población tenga acceso a la información de las entidades públicas.

En Colombia López y García (2016), comentan que el gobierno electrónico a pesar de tener implementado ya varios años, los problemas con la gestión administrativa no han disminuido en gran proporcionalidad, mencionando que se evidencian dificultades en el control de los procesos, también no se realiza un monitoreo oportuno de los procesos municipales y no se logra alcanzar las metas institucionales. Del análisis realizado en ambos contextos se puede decir que el gobierno electrónico se ha creado para brindar soporte a la gestión administrativa que se realiza en las entidades públicas, pero hasta la actualidad no ha tenido trascendencia.

Dentro del contexto nacional se evidencia que la pandemia del Covid-19 ha expuesto los problemas tecnológicos con los que afrontan las entidades públicas y la falta de interés que han tenido los gobiernos locales durante los últimos años, a ello se tiene a Tumi (2020), comenta que existe una Ley N° 30823, que brinda los parámetros para mantener los servicios administrativos en línea, hasta la fecha no se ha cumplido en su totalidad. Otro caso presentado en Lima es lo realizado por Espinoza, Henríquez y Villanueva (2019), registrando que algunos gobiernos regionales del país se aplican el gobierno electrónico, pero en la parte administrativa no cumplen las expectativas de los usuarios quienes tienen que seguir trasladándose a las entidades para realizar sus trámites, generándose

incomodidad por la ciudadanía. Esto ha comenzado a generar una mala imagen de las entidades públicas referente a la gestión que se realiza.

Actualmente el Perú se encuentra inmerso en un método de digitalización que le permite sentar las bases de un Gobierno Digital como se propugna con la ayuda de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), agencia a la que nuestra nación aspira a ser miembro, y siendo que cada grupo, sin importar su extensión o su naturaleza, genera registros por sus enfoques de trabajo, de los cuales el contexto del sector público ya no sigue siendo, además los archivos como una suerte de hechos son pertenencias del capital intelectual de una organización (INAGEP, 2018). A nivel regional se puede evidenciar muchas de las entidades públicas no han implementado de manera oportuna el gobierno electrónico, expuesto por la pandemia del Covid-19, donde se refleja que las entidades no cuentan con procesos en línea que permita a los usuarios seguir realizando sus trámites y dificultando la gestión administrativa.

En el caso de la Dirección Regional de Educación Ancash (DREA) se puede evidenciar que presenta problemas con la implementación del gobierno electrónico, a pesar que se cuenta con un portal web para brindar información a los usuarios, esta aun no cuenta con sistemas informáticos que brinden soporte para realizar trámites en línea, expuesta por la pandemia, cuando no se pueden atender por un determinado tiempo y generando la incomodidad de los usuarios, poniendo en tela de juicio la gestión administrativa que se realiza en la entidad. Frente a ello los esfuerzos por mejorar la aplicación del gobierno electrónico durante el año 2020, se ha logrado alcanzar una mejora en los procesos electrónicos, pero se tiene el otro lado que los usuarios en su mayoría no cuentan con habilidades tecnológicas para utilizar estos trámites en línea. Al igual que otros sectores la era digital ha tomado fuerza durante el último año convirtiéndose en el principal soporte para la continuidad de gestiones de las diferentes entidades del estado y también en el sector privado. A partir de lo plasmado se tiene como iniciativa realizar un análisis de la situación que se encuentra actualmente relacionado al gobierno electrónico y a la gestión administrativa que se realiza.

Con lo mencionado se tiene la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que se presenta entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?

Al desarrollar la parte de la justificación permite diagnosticar el contexto del gobierno electrónico y gestión administrativa que se presenta en la DREA, favoreciendo a los usuarios y a la institución, que tuvo que tomar relevancia en la ejecución de este tipo de plataformas, para lo expuesto se aplicó la teoría del gobierno electrónico enfocado a TIC y de la misma manera para la gestión administrativa se aplicó las teorías propuestas en el marco teórico. Al realizar el análisis de la justificación práctica al finalizar el estudio la dirección de la entidad contara con indicadores estadísticas que desglosen los puntos positivos y débiles que se presenten referente al gobierno electrónico y como se vincula con la gestión administrativa, por otro lado al realizar el análisis de la justificación metodológica, para desarrollar el estudio se va a elaborar instrumentos que serán de gran beneficio para los futuros estudios, quienes tuvieron referencias de como analizar estas variables que en la actualidad se han vuelto relevantes para el sector público. Finalmente se tiene a la justificación teórica que se enmarca en las conclusiones que se logren alcanzar con el estudio, los cuales fueron relevantes para que puedan ser empleados como indicios en futuros estudios en las entidades públicas.

El objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021. De ahí se tiene a los objetivos específicos, comentando al primero: Conocer la relación que presenta la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021. Luego se tiene a: Establecer la relación que presenta la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021. Así se puede mencionar al objetivo: Estudiar la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021. Finalmente se tiene a: Precisar la relación que presenta la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

Finalmente se tiene a la hipótesis de estudio: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021. Luego se tiene a la hipótesis nula: No existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontró el estudio de Lizardo (2017), quien desarrollo un estudio en España con la denominación que se relaciona con el gobierno electrónico y el conocimiento que se presenta sobre la corrupción en los países de Latinoamérica, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: Los resultados de la prueba avalan que, si una nación de América Latina ya no alcanza niveles de institucionalidad, la madurez de la democracia y la política coinciden con que superan lo común para la zona (América Latina), la mejora de la administración electrónica podría tener poco efecto en la reducción de la noción de corrupción entre los residentes. Este fin tiene implicaciones cruciales, porque supone que los esfuerzos de cobertura de la administración electrónica deben coincidir con los rasgos dentro de las variables de institucionalidad, madurez de la democracia y consideración política. Como se puede evidenciar la aplicación de las tic se encuentra en todos los contextos y en la administración pública se ve reflejada.

Así en Ecuador se tiene a Guamán (2019), desarrollando su estudio con el título que se asocia con el diagnostico de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: El nivel de satisfacción de los ciudadanos depende de la conveniencia de uso y la utilidad percibida de las estructuras de autoridades digitales. La implicación realista de los hallazgos sugiere la mejora de las interfaces de los sistemas de autoridades digitales, para que sean limpias de aplicar y que sean útiles para la persona, esto podría mejorar el orgullo ciudadano y consecuentemente mejorar la fotografía del municipio antes que los vecinos. Es importante que se incorpore las tecnologías en los procesos de las entidades públicas.

En el mismo Ecuador Barragán (2019), quien estuvo a cargo del estudio que se vincula con el análisis de las incidencias del gobierno electrónico en los métodos de transparencia y colaboración ciudadana en la gestión pública, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: Por lo tanto, la e-Transparencia y la e-Participación como parte constitutiva de una respuesta mundial de e-Gobierno; Permiten una administración pública más clara y proactiva, con la posición de los registros en los sitios web, invitando a los clientes a registrarse y como resultado

vendiendo la participación ciudadana; Para que los residentes tengan hechos de su afición y participen en las elecciones, y por su parte, el gobierno consiste en acciones que están más abiertas al escrutinio, generando credibilidad y confianza en su desempeño general. Con ello se tiene que los sistemas informáticos deben estar dirigidos al servicio de la población.

En México se tiene el estudio de Casas (2016), quien estuvo a cargo del estudio que se vincula con el gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital durante los años del 2012 hasta 2015, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: En este entorno, el intercambio de hechos a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tiende a superar las barreras relacionadas con las condiciones del territorio y a pasar de un dispositivo electrónico a otro casi de inmediato. Lógicamente, lo más necesario dentro de la incorporación del gobierno electrónico son los estilos de vida de dichos dispositivos y, más aún, la existencia de clientes compartiendo datos en condiciones de conectividad que pueden ser parte de su verdad urbana, social y tecnológica en su localidad. Aquí es donde se aplica millas para comparar el sello que los gobiernos de los Estados Unidos. Y EDOMEX debe imprimir dentro de la mejora de sus capacidades, especialmente dentro de la mejora de un gobierno electrónico, junto con la gestión del gobierno abierto.

En el contexto nacional se tiene el estudio de Choquenaira (2018), con la denominación gobierno Electrónico enfoque de barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la experiencia de un contexto quechuhablante, estudio basa en el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, logrando llegar a la conclusión: Como resultado del trabajo de estudio se evidencia que como linderos socioculturales y políticos para el perfeccionamiento del Gobierno Electrónico, recae principalmente en el componente político, donde se constata cómo es el caso de los municipios en los que la escasez de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea, en este ejemplo el elemento institucional adquiere la máxima importancia. También se ha observado dentro de los hallazgos, así como en algunos estudios que implican que existe un desconocimiento sobre los beneficios de las autoridades electrónicas, se observa una lenta mejora con poca

institucionalidad. Hay una falta de pautas limpias sobre el tema, así como se desconoce la vida de un modelo basado totalmente en el gobierno digital.

Luego ubicamos el estudio de Ponce (2019), con el estudio que presenta como denominación gestión de las políticas de transparencia, enfocado a los estudios no experimentales y logrando concluir: Las pautas de transparencia son diseños que ayudan al movimiento público con la intención de ganar transparencia en la gestión pública. Estos se convierten en: políticas, técnicas administrativas, bienes y ofertas públicas, con el fin de adquirir un impacto ventajoso en el ciudadano. Estas normas, si bien son de carácter nacional, buscan conjugar y dar coherencia a la intervención del Estado, como un todo coherente y articulado. Con lo menciona se tiene que las tecnologías han favorecido al crecimiento de la gestión administrativa y roto barreras de tiempo y distancia.

Así se puede encontrar el aporte de Infante (2019), con la denominación que se basa en la aplicación del gobierno electrónico para perfeccionar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC, estudio basa en el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, logrando llegar a la conclusión: Podemos concluir que el resultado final recibido del coeficiente de asociación Rho de Spearman, que tiene la tarifa de 0.882, que el SPSS traduce como una correlación extensa al nivel de 0.01 y el valor que se alcanza de la sig. (bilateral) es 0.000 el igual que es mucho menor que el parámetro teórico de 0.05 o 5.0%, lo que nos permite afirmar que entonces se cumple la oportunidad especulativa: El Gobierno Electrónico se relaciona notablemente con la gestión que realiza la entidad.

Finalmente se tiene el estudio de Florián (2019), quien desarrollo un estudio con el título que se vincula con la transparencia pública en la gestión de compras estatales de una institución pública de Trujillo, enfocado a los estudios no experimentales y logrando concluir: el resultado que se obtuvo al analizar la influencia que se presente de la transparencia pública en la gestión de compras estatales, es considerada como altamente significativa, en virtud a lo registrado por el método de Tau-b de Kendall = 0.569 y Rho de Spearman = 0,681, ambas con una significancia de 0.000 (p-valor<0.001). Con ello se tiene lo favorable que es incorporar herramientas tecnológicas que favorezcan al análisis de los resultados.

Una vez presentado los antecedentes tenemos a la fundamentación teórica de las variables iniciando por el gobierno electrónico se tiene a Rincon (2017), se considera como un enfoque teórico que se basa en la administración pública digital, para que conceptualices el uso y aplicación de la última tecnología desde la perspectiva de normas, lineamientos y planes. Por tanto, a través de un método integral, se procede a examinar la racionalidad y las desviaciones viables con las que se están siguiendo las TIC en las estructuras de los países.

Así se pudo encontrar en aporte de Cortez y Cardona (2015), considera como el desarrollo socioeconómico a través del manejo de las herramientas tecnológicas como soporte, incorporándolo al sector público y siendo denominado gobierno electrónico, que se denomina uso de las TIC en los procesos administrativos de la entidad pública y al cual la población puede tener acceso por dispositivos y ver el avance de gestión que realizan, en cuando a inversión y gastos realizados.

También se tiene a Naser, Ramírez y rosales (2017), señala que una de las situaciones más exigentes que deben afrontar los gobiernos de los alrededores es el ejercicio de la democracia. Una nación que funcione y que pueda responder y manipular con transparencia y eficiencia las demandas ciudadanas es un detalle fundamental para el fortalecimiento de la democracia. Hoy los residentes están cada vez más informados, pueden ser mucho más estresantes dentro del funcionamiento de las instituciones públicas y demandar la prestación de buenos servicios de forma transparente, ecológica y en el momento oportuno. Es por ello que un control público efectivo representa una necesidad imperiosa para el fortalecimiento de la democracia dentro de la localidad y en consecuencia, la idea de las autoridades electrónicas, como paradigma de la gestión pública, viene a contribuir a enfrentar las situaciones exigentes, enfatizando la transparencia, acertar de entrada a la información, colaboración y participación ciudadana.

En la descripción de las dimensiones del gobierno electrónico se tomó en consideración a los descritos por la ONGEI (2013), entidad que expresa cuatro elementos fundamentales para analizar el gobierno electrónico y se basa en:

La primera se basa con la presencia, se basa en transmitir la información de las entidades públicas por medio de su portal web, redes sociales la información administrativa de la entidad se pone en línea información de todas las entidades

del estado, como gobiernos locales, también los otros sectores que involucre al estado. Por ejemplo: leyes, servicios, etc (Villoria y Ramírez, 2013).

La segunda se enfoca a la interacción, es la manera de comunicación que presenta la entidad pública con su población, utilizando los medios tecnológicos para lograrlo. Algunas experimentaciones sobre esto se tienen a los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional (Criado y Gil, 2013).

La tercera habla de la transacción, hace mención que se puede ejecutar trámites en línea. Como lo dan a conocer las entidades de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), otras entidades es el Servicio de Administración Tributaria (SAT), además se considera al Banco de la Nación, finalmente se puede ubicar a la RENIEC, entre otros más elementos que pueden ser incorporados a la lista (Binimelis, 2017).

Por último, la cuarta habla de la transformación, en esta parte se instituye un nuevo patrón de vinculación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Un ejemplo claro de esto es la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) (Massal y Germán, 2010).

Cuando se habla de la actualidad, nos mantenemos en un mundo tecnológico, complejo, interconectado y lleno de trabajos científicos y tecnológicos extraordinarios que tienen un impacto en nuestras vidas. Por este motivo, y para potenciar nuestro desempeño global profesional y personal, adicionalmente se debe recibir información básica de economía, medicamentos, mecánica o electrónica (Blanco, 2019).

En la última década, el gobierno digital ha ganado relevancia en el sector público y se ha configurado en un método orientado a la transformación de los gobiernos en el marco de la Nueva Gestión Pública (NGP), porque permite un mayor acceso a la información, mejora la participación ciudadana en asuntos públicos, hace más vital la forma de impartir sus ofertas y contribuye a un intercambio verbal bidireccional entre el Estado y los residentes a través del uso de registros y tecnología de conversación (Católico, Suárez y Velandia, 2016).

Es responsabilidad de los líderes de la presidencia hacer cumplir los mecanismos de control público para empoderar digitalmente a la ciudadanía en

frases de accesibilidad e integración digital, lo que promoverá autoridades efectivas y eficientes (Cano y Baena, 2015). Esto es posible ofreciendo ofertas accesibles a los residentes y permitiendo un mayor acceso a los hechos, una buena manera de transformar al gobierno en una organización agresiva y ciudadana.

En base a esta complejidad, el conocimiento y manejo de las TICs que los líderes encargados de hacer cumplir la versión descrita anteriormente son de singular relevancia. La mejora de las capacidades relacionadas con la accesibilidad y la integración virtual se convierten en dos de las principales dimensiones del empoderamiento virtual que este líder debe dominar como parte de su formación integral, no solo por el hecho de que se requiere a través de la sociedad de la información en estos días, sino también por el hecho de que también se puede acelerar la eficiencia de las estrategias productivas, sus capacidades de gestión y consecuentemente la competitividad (Jiménez et al, 2017).

En cuanto al desarrollo efectivo de estos talentos, dentro del ámbito de las corporaciones públicas, Serna (2016), destaca que se requieren ajustes internos para que sus funcionarios se capaciten en el uso de las TIC para que contribuyan a la generación de una autoridad abierta como una nueva forma de participación y colaboración con la ciudadanía. En singular, de las denominadas tecnologías sociales que quieren la implicación de una ciudadanía activa. Para ello, Flores (2020) cuestiona si los servidores públicos están preparados para afrontar las nuevas situaciones de exigencia que se plantean a través de las tecnologías y los nuevos tipos de citas.

Existe una gran necesidad de que los gobiernos y sus establecimientos proporcionen datos sin demora, que asuman responsabilidad, de manera que las instituciones concienticen a la ciudadanía para hacer evidente, optimizar y agilizar métodos y ofertas (Apaza, 2014). Estos aspectos han impulsado el uso extendido de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para comprender la documentación digital, tanto para la empresa privada como para las corporaciones de autoridades y para los residentes en moda, que podrían ser apoyados a través de arquitecturas diseñadas para trabajar en situaciones de máxima calidad, utilizando herramientas de gestión y mejora de modelos adecuados a los deseos de los establecimientos gubernamentales que resuelvan

problemas relacionados con la interoperabilidad, seguridad, compatibilidad y accedan a la posición del Estado y los ciudadanos de su tropezón con los denominados “virtuales tecnología ”(Pérez, et al., 2016).

Referente al sustento teórico de la gestión administrativa se tiene a Koontz y Weihrich (1993), argumentan que la gestión es un saber hacer tecnológico y un arte, y verifican que el ejercicio de la gestión es un arte fundamentalmente en el hecho de que su ejercicio exige un rigor de las características personales que determinan el logro. Pero, por supuesto, esas cualidades no públicas deben evolucionar en un marco teórico organizado y probado por medio de la técnica clínica. A su vez, para hacer una contribución al desempeño general eficiente de la práctica organizacional, se ha desarrollado una técnica administrativa estricta y rápida.

Huaman (2018), define la gestión como el conjunto de trabajos que pueden ser necesarios para asegurar el aporte y cooperación de todas las personas que forman parte del empleador, de esta manera que los objetivos previstos se cumplan en su totalidad. La gestión administrativa se describe como el método de diseñar y retener un entorno en el que, operando en grupo, las personas cumplen de manera eficiente objetivos específicos. Según Chiavenato (2014), la gestión administrativa significa mucho más que planificar, organizar, dirigir y controlar, implica tomar decisiones y movimientos que “se aplican a una secuencia de situaciones en todo tipo de empresas. Es igualmente coordinar las fuentes humanas, monetarias, materiales y tecnológicas para cosechar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades logradas a través de todos los grados de la empresa”. Estas acciones a la vez interfieren dentro de la técnica de gran cuidado que se le da al consumidor (Díaz, 2016).

Según Mendoza (2017), hace mención que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, ya que contiene movimientos que se orientan consistentemente a alcanzar los objetivos a través del cumplimiento de la gestión tradicional dentro del proceso administrativo: hacer planes, organizar, dirigir y controlar.

Otro aporte relevante es lo que menciona Ramírez (2016), cuando se habla de incorporación de una nueva versión de control administrativo propone una evaluación preliminar y exhaustiva del escenario actual, de tal manera que se

reconozcan todos y cada uno de los enfoques administrativos desarrollados dentro de la organización y los factores que en ellos interfieren, cada uno de los componentes como uno solo.

El aporte que mencionan González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020), la gestión administrativa es la agrupación de actividades que se ejecutan para dirigir una organización, a través de la realización de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir los movimientos y las actividades especiales que se desarrollan dentro de la empresa, que permiten ahorrarle problemas y ganar los objetivos establecidos.

Las dimensiones de la gestión administrativa se basan en lo argumentado por Federico y Loguzzo (2016), quien expresa los cuatro elementos que se basa la gestión administrativa, describiéndolos en:

El primero hace referencia a la planeación: se refiere a la característica que da inicio al ciclo, ya que establece los elementos y criterios generalizados en los que se basan los demás (Pacheco, 2016). La planificación consiste en descifrar las bases de ese movimiento manual del destino. El proceso de elaboración de planes consiste en la dedicación de los blancos, la situación futura a realizar y las sugerencias generales de los movimientos que se deben ejecutar para lograrlo. En este sentido, la planificación incluye determinar los objetivos que se prevé realizar y los mejores cursos de acción para alcanzarlos (González, et al., 2020).

La segunda hace mención a la organización: En esta situación, verificamos con la acción de organizar una organización, esto es, una entidad social, constituida intencionalmente para la consecución de fines específicos (Aguilar et. al., 2020).

En la tercera se hace referencia a la dirección: las características anteriores, elaboración de planes y organización, hacían referencia a actividades previas a la acción organizativa. El primero al diseño de programas que orienten el movimiento organizacional, el segundo al trazado de la máxima agencia adecuada para la consecución de los objetivos instalados. El rasgo de control se refiere a la gestión de esta entidad social hacia la persecución de las metas establecidas, es decir, cómo se motoriza la capacidad de movimiento de capacidad representada por medio de un empleador (Zavaleta, 2021).

Finalmente, el control: como característica de la administración, la dirección tiene la causa de verificar los efectos obtenidos a través del movimiento organizacional y contrastarlos con los planes establecidos (Bao, 2020). El objetivo de los procesos de gestión es identificar las desviaciones actuales entre lo que se convirtió en deliberado y los resultados adquiridos, con el fin de tomar conciencia de las razones de la desviación y rectificar la ruta de acción organizacional a través de acciones correctivas orientándola hacia las metas instaladas (Barrera, 2018).

En la gestión actual se está dando una importancia notable al mejor control administrativo con el que se avanzan los rasgos más esenciales de la administración debido a que se considera que la gestión pasa de cumplir una característica fácil, el nivel se eleva en la forma en que un respetable cumple en tiempo, forma y con proactividad e iniciativa sus deportes propuestos en cada gestión orientada a la consecución de las metas, se asocia directamente con un ser contado de mentalidad más cercana al control, la forma de manipular los activos esenciales para llevar a cabo el planes y sobre todo el compromiso que debe ser necesario para cumplir con la función de gestión (Hernández, et al, 2017).

Lo anterior deja claro que la gestión administrativa es una actividad clave para cosechar metas estratégicas debido a que la gestión se ubica entre el método y los objetivos que deben alinearse en relación con la tarea y la organización imaginativa y profética, valores y reglas; El software de las técnicas definidas es crucial para las operaciones esenciales porque refuerzan su interfaz de gestión y venden una agencia verde extra (Velásquez et. Al., 2016).

En las corporaciones, mediante la aplicación adecuada de la gestión administrativa, se consigue un mayor manejo de las fuentes y la capacidad que generan en frases de excepcionalidad y productividad. Esto se aplica específicamente a estas variedades de negocios que consideran que debido al hecho de que se denominan generadores de expreso, sus funciones se limitan más a las pinturas diarias y sin ningún sistema de planificación, sin darse cuenta de que pierden la posibilidad de observar adecuadamente sus principales metas, que incluye en la creciente sinergia e imposición de los sueños de la organización de manera profesional, sistemática, obvia y responsable (Mendoza et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, Hernández y Mendoza (2018), lo define como estudio que se basa en el uso de fuentes bibliográficas existentes para desarrollar y fundamentar un estudio, con la finalidad de obtener viabilidad sobre su desarrollo, para el caso de estudio se realizó una revisión de literatura con fuentes de información pertinente con la finalidad de respaldar el estudio.

Además, la investigación presento un enfoque cuantitativo desarrollado en análisis estadísticos que se requiere para analizar a determinadas variables. Se considera de diseño no experimental, descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2014), “se desarrolla sin intervenir intencionadamente en la variable. En otras palabras, se conoce como estudios en los que el investigador no intercede de manera intencional en la variable para registrar su efecto sobre otra variable” (p.152). solo se observa con la percepción a través de instrumentos.

Según el alcance temporal fue de corte transversal, ya que el desarrollo de la investigación se dará en un solo momento. El estudio solo recolectará y analizó los datos de la investigación en un determinado tiempo.

El esquema para el presente estudio, es el siguiente.

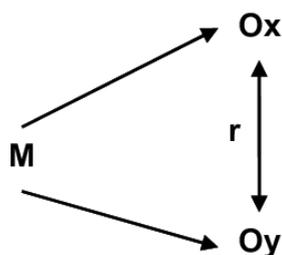


Figura 1: Esquema del diseño correlacional

Dónde:

- M:** Muestra de estudio.
- Ox:** Observación del gobierno electrónico
- Oy:** Observación de la Gestión Administrativa
- R:** Relación que presentan.

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gobierno electrónico

Referente al desarrollo de la definición conceptual se tiene a Rincon (2017), se considera como un enfoque teórico que se basa en la administración pública digital, para que conceptualices el uso y aplicación de la última tecnología desde la perspectiva de normas, lineamientos y planes. Por tanto, a través de un método integral, se procede a examinar la racionalidad y las desviaciones viables con las que se están siguiendo las TIC en las estructuras de los países. Para ello se describe a la definición operacional mencionando que el gobierno electrónico se refiere al manejo de las herramientas tecnológicas referente a las dimensiones de presencia, interacción, transacción y transformación, analizado mediante un instrumento elaborado a partir de los indicadores propuestos y analizado mediante una escala ordinal.

Variable Y: Gestión administrativa

Referente al desarrollo de la definición conceptual se tiene a González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020), la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se ejecutan para dirigir una organización, a través de la realización de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir los movimientos y las actividades especiales que se desarrollan dentro de la empresa, que permiten ahorrarle problemas y ganar los objetivos establecidos. Luego se tiene a la definición operacional mencionado que la gestión administrativa se analiza por medio de la percepción de los funcionarios públicos y analizado en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población dentro del estudio está conformada por 120 trabajadores entre nombrados y contratados, extraída del reporte de personal de la entidad (CAP), quienes son las personas que respondieron a las interrogantes propuestas en el estudio, para ello Salgado (2018), expresa que la población es la unidad de análisis que se conforma por todos lo que se encuentre bajo la cobertura de la problemática, presentando experiencias, sucesos acontecidos para responder al instrumento propuesto.

Del mismo modo al describir a la muestra se tiene que Baena (2017), quien conceptualiza a la muestra como un fragmento de la población y en casos especiales se puede considerar a la muestra como el total de la población denominándose muestra censal. En el caso del estudio no se requiere el cálculo de la muestra, porque el investigador trabajó con todos los trabajadores para evitar margen de error en los resultados.

En el caso del muestreo aplicado en el estudio se utilizó el no probabilístico, porque no se recurre a pruebas estadísticas para obtener el cálculo de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En el estudio se ha determinado utilizar la técnica de la encuesta, puesto que es una técnica muy común para los trabajadores y será de mejor manejo para ello en la facilidad del llenado. Al respecto Cabezas, Andrade y Torres (2018), hacen referencia que la encuesta es una técnica empleada en los dos enfoques que es cuantitativo y a la vez aplicado en estudios cualitativos, esto depende del tipo de formulación que presente su instrumento.

Instrumento:

En el estudio se ha determinado utilizar como instrumento el cuestionario, al respecto Cohen y Gómez (2019), consideran que el cuestionario dentro de los estudios cuantitativos se considera con opciones de preguntas cerradas, para que las personas que realizaran el llenado puedan categorizar sus opiniones y se pueda tener de manera cuantitativa su evaluación brindada. En el caso del estudio se

plantean dos cuestionarios uno que se enfoca a la primera variable que es gobierno electrónico y el otro que se enfoca a la segunda variable que es gestión administrativa.

Validez:

En el caso de la validez, se tomó en cuenta el juicio de expertos, para ello se solicitará a 3 profesionales que cuenten con grado mínimo de maestría y que sean de la rama de gestión pública para que puedan realizar la evaluación del instrumento y que presente coherencia con los indicadores propuestos, además de para completar su valoración se debe realizar el llenado del formato que se utiliza en la universidad y adjuntada en anexos.

Tabla 1. Expertos de validación

Experto	Grado	Dictamen
Berú Apamel Mejía cuentas	Magister	Aplicable
Ángel Reynaldo Cárdenas Huerta	Magister	Aplicable
Ponte Quiñones Elvis Jerson	Doctor	Aplicable

Fuente: Anexos

Confiabilidad:

En esta fase se seleccionó una muestra piloto conformada por 15 trabajadores, para ello se seleccionó una fecha en coordinación con los seleccionados, luego de esa aplicación se realizó una tabulación en SPSS y se realizó el cálculo del alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables

Cuestionario	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Nº de encuestados	Nº de items
Gobierno electrónico	0.882	15	17
Gestión administrativa	0.811	15	24

Fuente: Anexos

3.5. Procesamientos

El estudio inicia cuando el investigador solicita a la entidad que se le brinde la autorización de ingreso a la entidad y tener contacto con los trabajadores para la aplicación de los instrumentos, este contacto con la pandemia puede ser por vía correo electrónico para que se les envíe el formulario de Google que se desarrollará donde especifica las preguntas planteadas en los instrumentos. Para ello se enviará un correo previo informándoles a los trabajadores los lineamientos y la información del propósito que tiene el estudio. Una vez obtenida la información se pasará al análisis estadístico para obtener los resultados esperados.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos en el estudio se hizo uso de la estadística descriptiva, puesto que en el desarrollo del estudio se aplicó tablas de frecuencia y figuras de barra para conocer cómo se presenta la percepción que se tiene. Por otro lado, para analizar cómo se relaciona las variables y para realizar la prueba de hipótesis se realizó una prueba de normalidad para determinar cuál es el método inferencial más adecuado, luego de ello se aplicará la estadística más adecuada para probar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En este aspecto se tomó en consideración a los factores relevantes para alcanzar con éxito el estudio detallando al consentimiento informado, puesto que a la hora de aplicar los cuestionarios a la muestra se informó el propósito y la finalidad que se tiene, luego se establecerá el anonimato, referido que en los instrumentos no se registra datos personales de los trabajadores para evitar exponer sus respuestas, así mismo se aplicó la originalidad porque en todo el proceso del estudio se respetó los derechos de autor, respetando y realizando las citas pertinentes en todo el trabajo.

IV. RESULTADOS

Aquí es donde se analizan las opiniones proporcionadas por los trabajadores de la DREA, por medios de los instrumentos aplicado en el mes de junio del 2021, que a través de una escala ordinal presentan un análisis descriptivo y por medio del análisis inferencial se dan a conocer los niveles de correlación que se presentan en el estudio y se realiza la prueba de hipótesis.

4.1. Análisis descriptivo

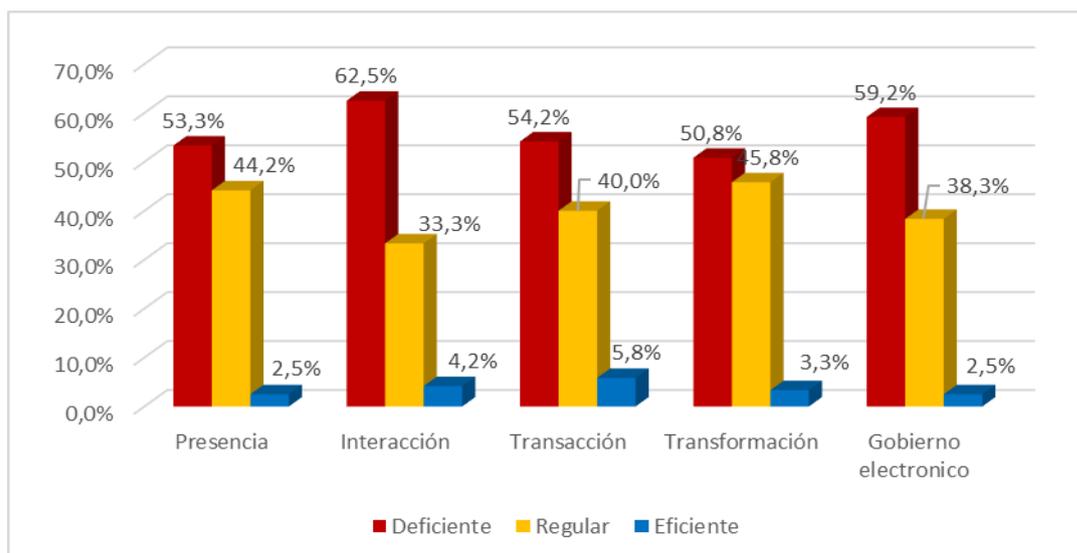
En esta fase del estudio se muestran los niveles alcanzados por cada uno de las variables con sus dimensiones, detallado en las siguientes líneas:

Tabla 3. Niveles de gobierno electrónico y sus dimensiones

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Presencia	64	53,3%	53	44,2%	3	2,5%	120	100,0%
Interacción	75	62,5%	40	33,3%	5	4,2%	120	100,0%
Transacción	65	54,2%	48	40,0%	7	5,8%	120	100,0%
Transformación	61	50,8%	55	45,8%	4	3,3%	120	100,0%
Gobierno electrónico	71	59,2%	46	38,3%	3	2,5%	120	100,0%

Fuente: Base de datos aplicado a los trabajadores

Figura 2. Niveles del gobierno electrónico y sus dimensiones



Fuente: Tabla 1.

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan a la presencia con 53.3% para el nivel

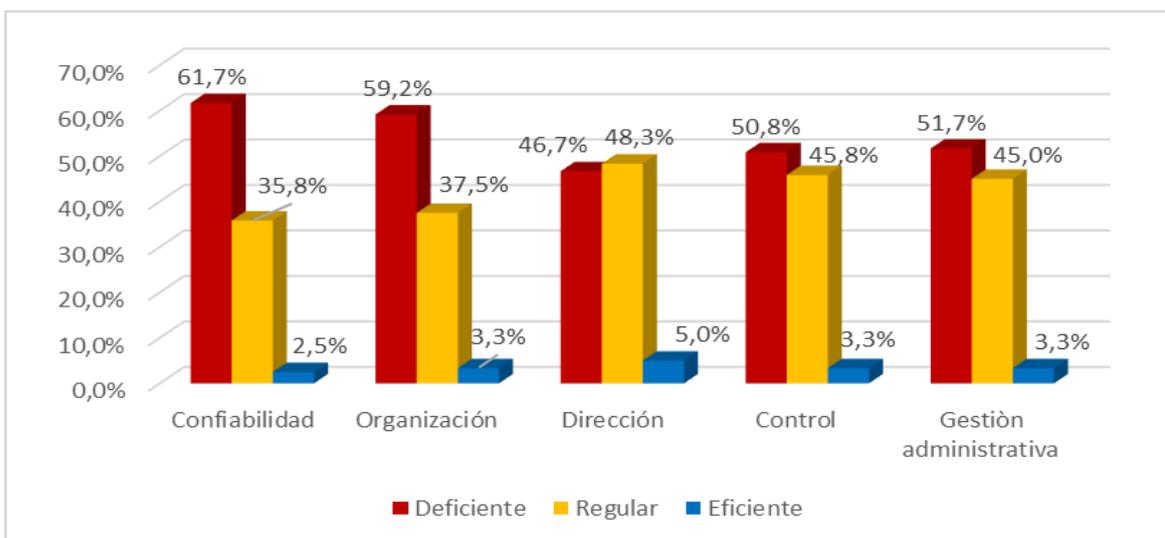
deficiente, de ahí se tiene que el 44,2% lo consideran como regular y el 2.5% lo perciben como eficiente. Al realizar el análisis de la interacción se tiene que el 62.5 % lo perciben como deficiente, luego se ha ubicado que el 33.3% lo analizan como regular y el 4.2% lo analizan como eficiente. Al realizar el estudio de la transacción se tiene que el 54.2% lo consideran como deficiente, luego se tiene que el 40.0% lo analizan como regular y el 5.8% lo consideran como eficiente. Al estudiar transformación se tiene que el 50.8% lo analizan como deficiente, luego se ha encontrado que el 45.8% lo consideran como regular y el 3.3% lo consideran como eficiente. Al analizar a la variable que es gobierno electrónico se tiene que el 59.2 % lo encuentran como deficiente, de ahí se tiene que el 38.3% lo ubican como regular y l 2.5% lo perciben como eficiente.

Tabla 4. Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Confiabilidad	74	61,7%	43	35,8%	3	2,5%	120	100,0%
Organización	71	59,2%	45	37,5%	4	3,3%	120	100,0%
Dirección	56	46,7%	58	48,3%	6	5,0%	120	100,0%
Control	61	50,8%	55	45,8%	4	3,3%	120	100,0%
Gestión administrativa	62	51,7%	54	45,0%	4	3,3%	120	100,0%

Fuente: Base de datos aplicado a los trabajadores

Figura 3. Barra de la gestión administrativa y sus dimensiones



Fuente: Tabla 2.

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan a la confiabilidad con el 61.7 % ubicando como deficiente, luego se tiene que el 35.8% lo consideran como regular y el 2.5% lo ubican como eficiente. Al analizar a la organización se tiene que el 59.2% lo encuentran como deficiente, luego se tiene que el 37.5% lo ubican como regular y el 3.3% lo perciben como eficiente. Al comentar a la dirección se tiene que el 46.7% lo consideran como deficiente, luego se tiene que el 48.3% lo perciben como regular y el 5.0% lo encuentran como eficiente. Al mencionar al control se encontró que el 50.8% lo encuentran como deficiente, de ahí se tiene que el 45.8% lo encuentran como regular y el 3.3% lo encuentran como eficiente. Al realizar el análisis de la gestión administrativa se ubica que el 51.7% lo encuentran como deficiente, de ahí se tiene que el 45.0% lo consideran como regular y el 3.3% lo encuentran como eficiente.

4.2. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

Al realizar el análisis de la correlación se basó a una prueba no paramétrica del Rho de Spearman y para comprobar la hipótesis se tiene el análisis de la significancia obtenida:

Tabla 5. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

		Gobierno electrónico	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,869**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,869**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.869 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que el gobierno electrónico favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula.

Tabla 6. Conocer la relación que presenta la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

			Presencia	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Presencia	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.731 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión presencia favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula.

Tabla 7. Establecer la relación que presenta la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

			Interacción	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.697 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión interacción favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula.

Tabla 8. Estudiar la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021

			Transacción	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Transacción	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.719 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión transacción favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula.

Tabla 9. Precisar la relación que presenta la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

			Transformación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación:

Con lo analizado de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.798 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión transformación favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula.

V. DISCUSIÓN

En este apartado del estudio se dan a conocer la comparación o similitud que presentan los resultados obtenidos en el estudio con los antecedentes propuestos, para ello se tiene en cuenta cada objetivo establecido en el estudio:

Con referencia al objetivo general que se basa en determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, tras un análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.869 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que el gobierno electrónico favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula, resultados que presentan una concordancia con lo registrado por Lizardo (2017), quien desarrollo un estudio en España con la denominación que se relaciona con el gobierno electrónico y el conocimiento que se presenta sobre la corrupción en los países de Latinoamérica, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: Los resultados de la prueba avalan que, si una nación de América Latina ya no alcanza niveles de institucionalidad, la madurez de la democracia y la política coinciden con que superan lo común para la zona (América Latina), la mejora de la administración electrónica. podría tener poco efecto en la reducción de la noción de corrupción entre los residentes. Este fin tiene implicaciones cruciales, porque supone que los esfuerzos de cobertura de la administración electrónica deben coincidir con los rasgos dentro de las variables de institucionalidad, madurez de la democracia y consideración política. Como se puede evidenciar la aplicación de las tic se encuentra en todos los contextos y en la administración pública se ve reflejada. Con ello se puede decir la relevancia que presenta incorporar las tecnologías en los procesos administrativos de las entidades públicas por que facilita la gestión que se realiza, además Cortez y Cardona (2015), considera como el desarrollo socioeconómico a través del manejo de las herramientas tecnológicas como soporte, incorporándolo al sector público y siendo denominado gobierno

electrónico, que se denomina uso de las TIC en los procesos administrativos de la entidad pública y al cual la población puede tener acceso por dispositivos y ver el avance de gestión que realizan, en cuando a inversión y gastos realizados.

Con referencia al objetivo específico que se basa en conocer la relación que presenta la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, tras un análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.731 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión presencia favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula, resultados que presentan una concordancia con lo registrado por Barragán (2019), quien estuvo a cargo del estudio que se vincula con el análisis de las incidencias del gobierno electrónico en los métodos de transparencia y colaboración ciudadana en la gestión pública, alineada a los estudios no experimentales, logrando concluir: Por lo tanto, la e-Transparencia y la e-Participación como parte constitutiva de una respuesta mundial de e-Gobierno; Permiten una administración pública más clara y proactiva, con la posición de los registros en los sitios web, invitando a los clientes a registrarse y como resultado vendiendo la participación ciudadana; Para que los residentes tengan hechos de su afición y participen en las elecciones, y por su parte, el gobierno consiste en acciones que están más abiertas al escrutinio, generando credibilidad y confianza en su desempeño general. Con ello se tiene que los sistemas informáticos deben estar dirigidos al servicio de la población. Con ello se comenta que las acciones que se realice con los recursos tecnológicos que permitan a los usuarios interactuar con los procesos administrativos, benefician a la gestión que se realiza. Naser, Ramírez y rosales (2017), comenta que uno de los mayores desafíos que deben enfrentar los gobiernos de la región es el ejercicio de la democracia. Un Estado que funcione y que pueda responder y gestionarse con transparencia y eficacia a las demandas ciudadanas es un elemento fundamental para el fortalecimiento de la democracia. Hoy los ciudadanos están más y mejor informados, son mucho más exigentes en el funcionamiento de las instituciones

públicas y demandan la prestación de servicios de calidad de manera transparente, eficiente y oportuna.

Con referencia al objetivo específico que se basa en establecer la relación que presenta la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, tras un análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.697 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión interacción favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula, resultados que presentan una concordancia con lo registrado por Choquenaira (2018), con la denominación gobierno Electrónico enfoque de barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la experiencia de un contexto quechuahablante, estudio basa en el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, logrando llegar a la conclusión: Como resultado del trabajo de estudio se evidencia que como linderos socioculturales y políticos para el perfeccionamiento del Gobierno Electrónico, recae principalmente en el componente político, donde se constata cómo es el caso de los municipios en los que la escasez de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea, en este ejemplo el elemento institucional adquiere la máxima importancia. También se ha observado dentro de los hallazgos, así como en algunos estudios que implican que existe un desconocimiento sobre los beneficios de las autoridades electrónicas, se observa una lenta mejora con poca institucionalidad. Hay una falta de pautas limpias sobre el tema, así como se desconoce la vida de un modelo basado totalmente en el gobierno digital. Por otro lado, Mendoza (2017), hace mención que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, ya que contiene movimientos que se orientan consistentemente a alcanzar los objetivos a través del cumplimiento de la gestión tradicional dentro del proceso administrativo: hacer planes, organizar, dirigir y controlar.

Con referencia al objetivo específico que se basa en estudiar la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, tras un análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.719 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión transacción favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula, resultados que presentan una concordancia con lo registrado por Ponce (2019), con el estudio que presenta como denominación gestión de las políticas de transparencia, enfocado a los estudios no experimentales y logrando concluir: Las pautas de transparencia son diseños que ayudan al movimiento público con la intención de ganar transparencia en la gestión pública. Estos se convierten en: políticas, técnicas administrativas, bienes y ofertas públicas, con el fin de adquirir un impacto ventajoso en el ciudadano. Estas normas, si bien son de carácter nacional, buscan conjugar y dar coherencia a la intervención del Estado, como un todo coherente y articulado. Con lo menciona se tiene que las tecnologías han favorecido al crecimiento de la gestión administrativa y roto barreras de tiempo y distancia. De acuerdo a lo que menciona Ramírez (2016), cuando se habla de incorporación de una nueva versión de control administrativo propone una evaluación preliminar y exhaustiva del escenario actual, de tal manera que se reconozcan todos y cada uno de los enfoques administrativos desarrollados dentro de la organización y los factores que en ellos interfieren, cada uno de los componentes como uno solo.

Con referencia al objetivo específico que se basa en precisar la relación que presenta la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, tras un análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores de la DREA se han registrado datos que analizan como una relación de Rho de 0.798 ubicado en el rango de positiva considerable, dando a conocer que la dimensión transformación favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene. Además, al analizar la hipótesis planteada en el estudio se tiene una

significancia del 0.000 situada por debajo del 0.01 con lo cual sirve de sustento para que se acepte la hipótesis de estudio y se rechaza la nula, resultados que presentan una concordancia con lo registrado por Florián (2019), quien desarrollo un estudio con el título que se vincula con la transparencia pública en la gestión de compras estatales de una institución pública de Trujillo, enfocado a los estudios no experimentales y logrando concluir: el resultado que se obtuvo al analizar la influencia que se presente de la transparencia pública en la gestión de compras estatales, es altamente significativa, en virtud a los resultados de Tau-b de Kendall = 0.569 y Rho de Spearman = 0,681, ambas con una significancia de 0.000 (p-valor<0.001). Con ello se tiene lo favorable que es incorporar herramientas tecnológicas que favorezcan al análisis de los resultados. González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020), la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se ejecutan para dirigir una organización, a través de la realización de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir los movimientos y las actividades especiales que se desarrollan dentro de la empresa, que permiten ahorrarle problemas y ganar los objetivos establecidos. Con ello se puede indicar que en la actualidad se ha incorporado a las tecnologías como soporte para brindar alcance y transparencia a la población.

VI. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados que responden a los objetivos establecidos en el estudio y se logra concluir lo siguiente:

Primero: Se ha demostrado la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.869$; $sig. = 0.000$) entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, considerado como sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula, dando a conocer que el soporte que brinda las tecnologías por medio de la aplicación del gobierno electrónico favorece a la gestión administrativa que se realiza.

Segundo: Se ha alcanzado una relación significativa ($Rho = 0.731$; $sig. = 0.000$) entre la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, sustentando que la presencia que presenta las herramientas tecnológicas favorece a la gestión administrativa que se realiza en la entidad, como es la incorporación de aplicación que facilitan el acceso y tramites a los ciudadanos.

Tercero: Se ha establecido una relación significativa ($Rho = 0.697$; $sig. = 0.000$) entre la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, dando a conocer que la dimensión interacción favorece la gestión administrativa que se realiza en la entidad y es muy importante que las autoridades tomen interés en mejorar la percepción que se tiene.

Cuarto: Se ha calculado una relación significativa ($Rho = 0.719$; $sig. = 0.000$) entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, reflejando que el seguimiento y control de los procesos administrativos que realizan los usuarios por la web se consideran relevantes para la gestión que realiza la municipalidad.

Quinto: Se ha determinado que existe relación significativa ($Rho = 0.798$; $sig. = 0.000$) entre la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021, reflejando lo importante que es para los usuarios la disponibilidad que se presenta de la información.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al administrador de la DREA proponer y articular el trabajo en la implementación de sistemas informáticos que permitan la automatización de algunos procesos que realizan los usuarios para que se pueda agilizar y descongestionar los trabajos administrativos.

Segundo: Al encargado de imagen institucional actualizar de manera permanente la página web y de las redes sociales para que la población pueda acceder a los últimos acontecimientos de la entidad.

Tercero: Al área de talento humano evaluar los procesos administrativos que se siguen para comprobar si se cumplen con los procedimientos que se establecen en el MOF y de ser necesario mejorar los procesos que se detecten deficientes.

Cuarto: A los usuarios que recurren a diario a realizar sus trámites administrativos utilizar las herramientas tecnológicas para que su tramites puedan ser realizados de manera más rápida y oportuna.

Quinto: A los estudiantes de pre grado y también a los de posgrado continuar realizando estudios que se relacionen con la incorporación de las tecnologías en entidades públicas, para analizar el cumplimiento de lo dispuesto por el gobierno central de contar con servicios informáticos que agilicen los trámites de la población.

REFERENCIAS

- Apaza, R. (2014). Modelo de Integración de la Web Semántica al Gobierno Electrónico. 12(3).
http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S3333-77772014000100028&script=sci_arttext
- Aguilar, C., Palomino, G. y Suarez, H. (2020). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2.https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104p.613Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades,2020.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Barrera, A. (2018). Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bao, C. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú. 6(2). 104-114.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

- Binimelis, H. (2017). *Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work*. 20(3). <https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH/?lang=es>
- Blanco, L. (2019). *Ethics and Values of Information and Communication Technologies (ICT): Electronic Government (E-gov) between Dictatorship and Democracy*. 163(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e6.pdf>
- Casas, U. (2016). *El gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital 2012- 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65538/tesis-ubaldo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Católico, D., Suárez, S. y Velandia, J. (2016). *E-government in the tax administrations of Latin America*. 7(2). 50-65. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial

Teseo. Recuperado de
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Cortez, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno electrónico en Latinoamérica*. IBN: 958738640X. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=fKMyDwAAQBAJ&pg=PA83&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT8lSp74_wAhUOnOAKHYC-B_4Q6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false

Criado, I. y Gil, R. (2013). Electronic Government, Management and Public Policies: Current Status and Future Trends in Latin America. 22(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

Díaz, V. (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radio diagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016. (Tesis en maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de Posgrado, Lima.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20C3%9AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Espinoza, E., Henríquez, M. y Villanueva, G. (2019). *Opportunities for using information and communication technology (ICT) for strengthening campaigns against anemia in Peru*. Revista científica Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172019000200012

Federico, M. y Loguzzo, H. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. ISBN 978-987-29188-6-6. Recuperado de

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

Florián, G. (2019). *Transparencia pública en la gestión de compras estatales de la Red de Servicios de Salud UTES N° 6 de Trujillo 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37342/florian_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, Y. (2020). Social representations of electronic government. 9 (3). 1705-1717. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1846/432>

Guamán (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. Revista científica Scielo. ISSN 2218-3620. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

González, S., Viteri, Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. 28(5), 15-22. <https://pdfs.semanticscholar.org/733a/447a0254f14c8d88458dcd3a97f674cd8625.pdf>
- Huaman, E. (2018). La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018. (Tesis Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INAGEP. (2018). *Modelo de Gestión Documental*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://www.inagep.com/contenidos/modelo-de-gestion-documental-en-el-peru-decreto-legislativo-1310>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). Government School based on ICT: A Key Strategy for Achieving Digital Empowerment, Accessibility, and Integrality.

28(5). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000500010

Koontz, H. y Wehrich, H. (1993). *Administración*. México, Mc Graw Hill.

Lizardo, R. (2017). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica* (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>

López, S. y García, R. (2016). *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación*. (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>

Massal, J. y Germán, C. (2010). Electronic government: "state, citizenship and democracy on the internet?". 23(68). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. 4(4). 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Naser, A., Ramírez, A. y rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al estado abierto en América latina y el caribe*. ISBN: 9210585860. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=BTHLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico+libro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQh7i58o_wAhUEhuAKHWXwAuoQ6AEwCXoECAkQAg#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico%20libro&f=false

ONGEI (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2016). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. 29 (5). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lang=pt

Pérez, R., Camacho, O., Mena, E. y Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico en México. 9 (5). <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>

Ponce, M. (2019). *Gestión de las políticas de transparencia*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16057/PO_NCE_BASURTO_MERCEDES_MARGOT_GESTION_POLITICAS_TRANSPARENCIA.pdf?sequence=1

Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.

Rincon, E. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. ISBN: 978-958-738-827-5. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT8ISp74_wAhUOnOAKHYC-B_4Q6AEwBnoECAgQAg#v=onepage&q=Gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.

- Serna, M. y Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma, Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 3(1), 1-14
- Tumi, J. (2020). *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018)*. Revista científica Scielo. ISSN 2219-7168. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682020000100063
- Vega, A. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>
- Velásquez, B., Ponce, V. y Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera. Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. 10(38). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Development Stages of Electronic Government Models: An Analysis from Political Theory. 22(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional – Perú. 12(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000100053&lng=es&nrm=iso

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Rincon (2017), se considera como un enfoque teórico que se basa en la administración pública digital, para que conceptualices el uso y aplicación de la última tecnología desde la perspectiva de normas, lineamientos y planes. Por tanto, a través de un método integral, se procede a examinar la racionalidad y las desviaciones viables con las que se están siguiendo las TIC en las estructuras de los países.	El gobierno electrónico se refiere al manejo de las herramientas tecnológicas referente a las dimensiones de presencia, interacción, transacción y transformación, analizado mediante un instrumento elaborado a partir de los indicadores propuestos y analizado mediante una escala ordinal.	Presencia	Normas técnicas	Ordinal
				Necesidades de la institución	
				Guías digitales	
				Procedimiento en el portal web	
			Interacción	Contenido del portal web	
				Diseño del portal web	
				Difusión por correo	
				Redes sociales	
			Transacción	Información relevante en redes sociales	
				Tramites en línea	
				Actualización de información	
				Agilización de gestión	
			Transformación	Gestión económica de la entidad	
Publicación de inversiones					
Exigencias informáticas					
Consulta amigable					
Gestión administrativa	González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020), la gestión administrativa es el	La gestión administrativa se analiza por medio de la	Confiabilidad	Transparencia de información	
				Lineamientos de objetivos	
				Metas establecidas	
				Cronograma de actividades	
				Programación de actividades	

<p>conjunto de actividades que se ejecutan para dirigir una organización, a través de la realización de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir los movimientos y las actividades especiales que se desarrollan dentro de la empresa, que permiten ahorrarle problemas y ganar los objetivos establecidos.</p>	<p>percepción de los funcionarios públicos y analizados en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control.</p>	<p>Organización</p>	Manual de rganización y funciones	
			Delegación de funciones	
			Perfil de puestos	
			Organigrama institucional	
		<p>Dirección</p>	Comunican institucional	
			Valoración a los trabajadores	
			Reconocimiento laboral	
			Delegación de funciones	
		<p>Control</p>	Evaluaciones de trabajo	
			Control municipal	
			Errores administrativos	
			Evaluación de desempeño	
			Supervisión monitoreo	
Metas establecidas				

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash - 2021”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la relación que se presenta entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.	Existe relación significativa relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cuál es la relación que se presenta entre la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?	Conocer la relación que presenta la presencia y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.	Existe relación significativa relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.
¿Cuál es la relación que se presenta entre la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?	Establecer la relación que presenta la interacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.	Existe relación significativa relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.
¿Cuál es la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?	Estudiar la relación que se presenta entre la transacción y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.	Existe relación significativa relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

¿Cuál es la relación que se presenta entre la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021?	Precisar la relación que presenta la transformación y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.	Existe relación significativa relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.
---	--	---

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Tipo: Aplicada (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Nivel: Correlacional (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Diseño: no experimental, transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Población 120 trabajadores entre nombrados y contratados</p> <p>Tipo de muestreo Muestreo de tipo censal (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Tamaño de la muestra 120 trabajadores entre nombrados y contratados</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: la encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva Análisis estadístico descriptivo: Los datos serán tabulados y se presentados en las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Se empleó el software estadístico SPSS V 25.</p> <p>Inferencial Estadístico de prueba no paramétrica: Coeficiente Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. Para este análisis también se empleó el software estadístico SPSS versión 25.</p>

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de gobierno electrónico

Considerado servidor, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **el gobierno electrónico** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1: Presencia					
1	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones.					
2	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución.					
3	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo.					
4	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web.					
	DIMENSIÓN 2: Interacción					
5	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado.					
6	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo.					
7	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información.					
8	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso.					
9	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales.					

	DIMENSIÓN 3: Transacción					
10	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos.					
11	La institución actualiza la información de los trámites administrativos.					
12	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la institución.					
13	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional.					
	DIMENSIÓN 4: Transacción					
14	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web.					
15	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central.					
16	Considera importante la información que se publica en consulta amigable.					
17	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública.					

Cuestionario de gestión administrativa

Considerado servidor, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión administrativa** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad					
1	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la institución.					
2	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.					
3	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la entidad.					
4	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.					
5	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la entidad.					
	DIMENSIÓN 2: Organización					
6	Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la entidad.					
7	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la entidad.					

8	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.					
9	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización institucional.					
10	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama institucional.					
	DIMENSIÓN 3: Dirección					
11	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la institución.					
12	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la institución.					
13	Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios.					
14	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.					
15	Se valora el trabajo dirigido por los servidores públicos en la institución.					
16	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados de la institución.					
17	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la institución.					
18	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la institución.					
	DIMENSIÓN 4: Control					
19	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área institucional.					

20	Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la institución.					
21	Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la institución.					
22	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en la entidad.					
23	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la institución.					
24	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la institución.					

Anexo 03: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Presencia							
1	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones.	X		X		X		
2	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución.	X		X		X		
3	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo.	X		X		X		
4	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado.	X		X		X		
6	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo.	X		X		X		
7	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información.	X		X		X		
8	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso.	X		X		X		
9	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El portal web cuenta con tramites en línea para los usuarios internos y externos.	X		X		X		
11	La institución actualiza la información de los trámites administrativos.	X		X		X		
12	Considera que los tramites en línea agilizan la gestión de la institución.	X		X		X		
13	Los tramites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web.	X		X		X		
15	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central.	X		X		X		
16	Considera importante la información que se publica en consulta amigable.	X		X		X		
17	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Elvis Ponte Quiñones DNI: 44199834

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad							
1	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la institución.	X		X		X		
2	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.	X		X		X		
3	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la entidad.	X		X		X		
4	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X		X		X		
5	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la entidad.	X		X		X		
7	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la entidad.	X		X		X		
8	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.	X		X		X		
9	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización institucional.	X		X		X		
10	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama institucional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la institución.	X		X		X		
12	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la institución.	X		X		X		
13	Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios.	X		X		X		
14	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.	X		X		X		
15	Se valora el trabajo dirigido por los servidores públicos en la institución.	X		X		X		
16	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados de la institución.	X		X		X		
17	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la institución.	X		X		X		
18	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control							
19	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área institucional.	X		X		X		
20	Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la institución.	X		X		X		
21	Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la institución.	X		X		X		
22	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en la entidad.	X		X		X		



23	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la institución.	X		X		X		
24	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Elvis Ponte Quiñones DNI: 44199834

Especialidad del validador:..... Metodología de la investigación

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

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

15 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Presencia								
1	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones.	X		X		X		Ninguno
2	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución.	X		X		X		Ninguno
3	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo.	X		X		X		Ninguno
4	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 2: Interacción								
5	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado.	X		X		X		Ninguno
6	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo.	X		X		X		Ninguno
7	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información.	X		X		X		Ninguno
8	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso.	X		X		X		Ninguno
9	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 3: Transacción								
10	El portal web cuenta con tramites en línea para los usuarios internos y externos.	X	No	X	No	X	No	Ninguno
11	La institución actualiza la información de los trámites administrativos.	X		X		X		Ninguno
12	Considera que los tramites en línea agilizan la gestión de la institución.	X		X		X		Ninguno
13	Los tramites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 4: Transacción								
14	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web.	X		X		X		Ninguno
15	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central.	X		X		X		Ninguno
16	Considera importante la información que se publica en consulta amigable.	X		X		X		Ninguno
17	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública.	X		X		X		Ninguno

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mg. BERÚ APAMEL MEJIA CUENTAS

DNI:45438278

Especialidad del validador: **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad								
1	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la institución.	X		X		X		Ninguno
2	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.	X		X		X		Ninguno
3	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la entidad.	X		X		X		Ninguno
4	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X		X		X		Ninguno
5	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la entidad.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la entidad.	X		X		X		Ninguno
7	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la entidad.	X		X		X		Ninguno
8	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.	X		X		X		Ninguno
9	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización institucional.	X		X		X		Ninguno
10	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama institucional.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la institución.	X		X		X		Ninguno
12	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la institución.	X		X		X		Ninguno
13	Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios.	X		X		X		Ninguno
14	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.	X		X		X		Ninguno
15	Se valora el trabajo dirigido por los servidores públicos en la institución.	X		X		X		Ninguno
16	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados de la institución.	X		X		X		Ninguno
17	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la institución.	X		X		X		Ninguno
18	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la institución.	X		X		X		Ninguno
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área institucional.	X		X		X		Ninguno
20	Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la institución.	X		X		X		Ninguno
21	Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la institución.	X		X		X		Ninguno
22	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en la entidad.	X		X		X		Ninguno



23	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la institución.	X		X		X		Ninguno
24	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la institución.	X		X		X		Ninguno

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. BERÚ APAMEL MEJIA CUENTAS

DNI: 45438278

Especialidad del validador: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Presencia							
1	Las normas técnicas institucionales son publicadas a través de las tecnologías de la información y comunicaciones.	X		X		X		
2	Considera que las normas técnicas son acordes a las necesidades de la institución.	X		X		X		
3	Las guías técnicas se publican de manera digital y se difunde al personal administrativo.	X		X		X		
4	Todo el personal puede ubicar las guías y procedimientos en el portal web.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el contenido del portal web es el más adecuado.	X		X		X		
6	El diseño del portal web se adapta a los colores instituciones y la estructura es de fácil manejo.	X		X		X		
7	Se cuenta con correos corporativos para la difusión de información.	X		X		X		
8	La institución utiliza las redes sociales para publicar información y que la población pueda tener acceso.	X		X		X		
9	Considera importante la difusión de información a través de las redes sociales.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El portal web cuenta con tramites en línea para los usuarios internos y externos.	X		X		X		
11	La institución actualiza la información de los trámites administrativos.	X		X		X		
12	Considera que los tramites en línea agilizan la gestión de la institución.	X		X		X		
13	Los tramites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión institucional.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución pública la información financiera para que cualquier persona pueda verlo en su portal web.	X		X		X		
15	Se cumple con las exigencias informáticas del gobierno central.	X		X		X		
16	Considera importante la información que se publica en consulta amigable.	X		X		X		
17	Consulta amigable es sinónimo de transparencia de gestión de toda entidad pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. ÁNGEL REYNALDO CÁRDENAS HUERTA**

DNI: 40757653

Especialidad del validador: **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : Confiabilidad								
1	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la institución.	X		X		X		
2	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.	X		X		X		
3	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la entidad.	X		X		X		
4	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X		X		X		
5	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la entidad.	X		X		X		
DIMENSION 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la entidad.	X		X		X		
7	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la entidad.	X		X		X		
8	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.	X		X		X		
9	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización institucional.	X		X		X		
10	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama institucional.	X		X		X		
DIMENSION 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la institución.	X		X		X		
12	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la institución.	X		X		X		
13	Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios.	X		X		X		
14	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.	X		X		X		
15	Se valora el trabajo dirigido por los servidores públicos en la institución.	X		X		X		
16	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados de la institución.	X		X		X		
17	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la institución.	X		X		X		
18	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la institución.	X		X		X		
DIMENSION 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área institucional.	X		X		X		
20	Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la institución.	X		X		X		
21	Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la institución.	X		X		X		
22	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en la entidad.	X		X		X		



23	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la institución.	X		X		X		
24	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. ÁNGEL REYNALDO CÁRDENAS HUERTA

DNI: 40757653

Especialidad del validador: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

15 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GOBIERNO ELECTRONICO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																		
SUJETOS	PREGUNTAS																	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	2	4	2	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	62
2	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	62
3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	69
4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	61
5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	2	3	2	3	63
6	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	44
7	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	1	2	3	2	3	2	42
8	2	4	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	51
9	2	3	4	2	3	2	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	49
10	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	1	4	2	2	44
11	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	38
12	3	2	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	4	2	3	2	3	45
13	2	2	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	40
14	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	2	4	1	2	3	41
15	3	2	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	41
VARIANZA	0.4	0.7	1.3	0.9	0.7	0.8	1.6	0.9	0.5	1.7	1.0	1.3	1.0	1.6	1.1	0.8	0.7	100.5
TOTAL	17.1																	0.882
ALFA DE CRONBACH																		0.882

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTION ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																									
SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	2	2	3	4	5	4	5	4	2	3	2	5	4	5	4	2	3	2	5	4	2	2	3	2	79
2	5	4	5	3	2	4	5	3	2	3	2	4	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	5	78
3	4	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	5	4	2	3	2	5	4	2	3	81
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	2	67
5	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	2	3	2	76
6	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	2	4	5	2	3	72
7	2	3	2	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	71
8	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	2	71
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	64
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	106
11	2	3	2	1	2	3	2	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	65
12	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	2	4	5	2	3	2	4	5	3	2	2	1	3	70
13	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	57
14	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	4	5	4	5	63
15	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	71
VARIANZA	0.9	1.1	1.0	1.4	1.2	1.0	1.7	1.4	0.9	1.1	0.7	1.4	0.9	1.6	0.7	1.2	0.9	0.9	0.9	1.0	1.0	1.6	0.9	1.0	118.7
TOTAL	26.5																							0.811	
																							ALFA DE CRONBACH	0.811	

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Anexo 05: Constancia de autorización



PERÚ

Ministerio
de Educación

Gobierno Regional de
Ancash

Dirección Regional de
Educación de Ancash



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huaraz,

12 JUL. 2021

OFICIO N° 1095 -2021-ME-GRA/DREA-OA-PER.

SEÑOR

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA,

COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POST GRADO
SEMPRESENCIALES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO.

LIMA.-

Asunto: Se facilitará el acceso a la información
para el desarrollo del trabajo de
investigación - TESIS.

REF : Carta P. 286-2021-UCV-EPG-SP.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. y expresarle mi
saludo cordial y comunicarle que se facilitara al acceso de información para que
desarrolle el trabajo de investigación (tesis) titulado: **"Gobierno electrónico y la
gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de
Educación de Ancash, 2021"**. Para tal efecto el estudiante del Programa de Maestría en
Gestión Pública Sr. Jonathan David VALVERDE TORRES, se deberá contactarse con
el responsable del área correspondiente de Informática el Sr. Giancarlo LEANDRO
ROMERO, CEL N° 982586565, para las coordinaciones necesarias que requiere el
desarrollo de dicho trabajo de investigación (TESIS) antes mencionado.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los
sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Anexo 06: Base de datos

TABULACIÓN DE DATOS SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Sujetos	PREGUNTAS																					VARIABLE TOTAL
	Presencia					Interacción						Transacción					Transacción					
	1	2	3	4	SUB	5	6	7	8	9	SUB	10	11	12	13	SUB	14	15	16	17	SUB	
1	2	2	2	2	8	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	41
2	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	2	3	2	3	10	34
3	1	2	3	2	8	2	2	2	1	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	36
4	2	3	2	3	10	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	40
5	2	3	3	3	11	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	43
6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	33
7	2	3	3	2	10	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	41
8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	32
9	2	2	3	2	9	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	41
10	2	2	2	3	9	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	38
11	2	2	3	2	9	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	40
12	2	2	2	3	9	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	1	1	6	30
13	2	2	2	3	9	1	2	1	2	1	7	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	31
14	2	3	2	3	10	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	43
15	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	35
16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	1	8	3	2	3	2	10	36
17	3	2	2	2	9	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	43
18	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	42

19	2	3	3	3	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	1	2	3	2	8	43
20	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	36
21	2	3	2	2	9	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	41
22	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	43
23	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	39
24	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	39
25	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	39
26	2	2	2	1	7	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	36
27	2	2	2	2	8	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	44
28	2	1	1	2	6	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	37
29	2	2	3	2	9	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	39
30	1	3	3	3	10	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	46
31	2	2	3	2	9	2	2	3	1	1	9	2	1	2	1	6	3	2	2	2	9	33
32	3	3	3	2	11	2	2	3	3	3	13	1	1	1	1	4	3	3	3	2	11	39
33	2	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	7	2	2	3	2	9	30
34	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	38
35	2	3	2	2	9	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	36
36	2	2	3	2	9	2	3	3	3	2	13	2	2	1	1	6	3	2	3	2	10	38
37	2	2	3	3	10	2	1	1	1	3	8	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	36
38	2	2	1	1	6	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	33
39	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	6	2	2	3	3	10	32
40	2	1	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	30
41	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	3	2	1	8	2	2	2	3	9	36
42	3	3	2	3	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	41

43	2	2	2	3	9	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	40
44	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	6	2	3	1	2	8	35
45	2	3	2	2	9	2	2	1	1	1	7	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	36
46	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	40
47	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	36
48	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	1	1	1	5	3	3	2	1	9	36
49	2	3	2	2	9	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	35
50	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	30
51	2	1	1	1	5	2	3	3	3	3	14	2	1	2	1	6	3	2	1	1	7	32
52	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	14	2	2	2	1	7	2	3	3	3	11	40
53	2	2	2	3	9	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	10	2	2	1	1	6	37
54	2	1	1	3	7	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	41
55	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	42
56	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	44
57	3	3	2	3	11	2	2	3	3	2	12	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	45
58	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	40
59	2	2	3	3	10	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	40
60	2	3	3	3	11	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	46
61	3	2	3	2	10	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	44
62	2	2	3	2	9	2	3	2	3	3	13	2	2	1	2	7	3	3	3	3	12	41
63	2	2	2	3	9	1	2	1	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	35
64	2	2	3	2	9	1	2	1	2	1	7	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	35
65	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	40
66	3	2	3	3	11	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	45

67	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	6	1	2	3	2	8	34
68	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	31
69	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	42
70	3	2	2	2	9	2	2	3	3	3	13	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	38
71	2	2	3	3	10	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	42
72	2	3	3	3	11	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	40
73	2	3	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	2	3	2	9	1	2	2	2	7	34
74	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	44
75	2	3	3	3	11	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	44
76	1	2	2	2	7	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	33
77	3	2	3	2	10	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	39
78	1	2	3	2	8	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	40
79	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	8	2	2	3	2	9	38
80	2	3	2	2	9	3	3	2	3	2	13	1	2	2	2	7	3	2	3	2	10	39
81	2	3	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	35
82	2	3	2	3	10	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	45
83	3	2	3	2	10	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	42
84	2	2	3	2	9	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	40
85	1	3	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	36
86	2	3	2	1	8	2	2	1	2	2	9	3	2	2	2	9	3	1	1	3	8	34
87	3	3	2	3	11	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	45
88	2	3	2	3	10	2	1	1	2	1	7	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	37
89	2	3	2	3	10	2	1	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	41
90	3	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	37

91	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	37
92	3	3	3	2	11	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	48
93	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	43
94	3	3	2	3	11	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	46
95	3	2	2	3	10	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	10	1	2	3	2	8	40
96	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	43
97	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	1	3	2	8	35
98	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	37
99	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	37
100	2	2	2	1	7	3	2	3	1	2	11	3	2	1	2	8	3	2	1	2	8	34
101	2	1	2	3	8	2	1	2	3	2	10	2	1	2	1	6	1	1	2	2	6	30
102	2	2	2	3	9	2	1	2	3	2	10	2	1	2	3	8	1	2	3	2	8	35
103	2	3	2	1	8	1	2	3	2	3	11	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	32
104	3	3	3	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	44
105	3	2	1	2	8	2	2	3	2	2	11	3	2	1	2	8	2	3	1	2	8	35
106	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	8	2	3	2	2	9	38
107	3	2	3	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	45
108	3	2	2	3	10	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	3	1	9	39
109	3	3	3	3	12	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	46
110	2	3	2	3	10	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
111	3	3	2	3	11	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	44
112	2	3	3	3	11	3	2	3	2	2	12	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
113	3	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	1	2	2	3	8	2	2	2	1	7	35
114	3	3	3	2	11	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	47

115	3	3	2	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	44
116	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	45
117	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	35
118	3	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	35
119	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	45
120	3	2	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	46

TABULACIÓN SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sujetos	PREGUNTAS																										VARIABLE TOTAL		
	Confiabilidad						Organización						Dirección						Control										
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	15	16	17	18	SUB	19	20	21	22	23		24	SUB
1	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	3	2	16	2	2	3	2	3	2	14	52
2	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	3	3	2	1	19	2	1	2	1	1	2	9	55
3	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	3	16	3	2	2	3	3	2	15	55	
4	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	56	
5	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	2	3	16	60
6	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	59
7	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	2	3	3	2	3	15	55
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12	59
9	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	2	2	2	20	2	3	3	2	2	2	14	60

10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	1	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	14	57
11	2	2	2	1	1	8	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	2	3	3	3	3	17	57
12	3	3	3	3	2	14	1	2	2	3	2	10	2	2	1	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	1	8	47
13	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	2	3	2	3	16	60
14	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2	2	3	2	3	2	14	59
15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	3	2	2	16	60
16	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	3	3	1	3	19	3	3	3	2	2	2	15	56
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	3	2	3	21	2	2	2	2	3	2	13	54
18	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	56
19	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	2	2	3	16	63
20	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	1	2	3	2	2	1	11	49
21	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	2	3	1	3	1	2	2	2	16	2	3	2	1	2	2	12	54
22	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	64
23	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	3	3	2	14	58
24	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	2	2	2	13	56
25	2	2	3	2	1	10	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	15	59
26	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	1	2	2	2	16	1	2	1	2	2	1	9	48
27	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	2	2	3	19	2	3	3	3	3	3	17	61
28	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	3	17	61
29	2	3	2	3	3	13	2	3	2	2	2	11	3	1	1	1	2	2	3	2	15	3	2	2	2	3	2	14	53
30	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	2	2	3	3	3	15	59
31	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	2	3	1	17	1	2	2	1	1	1	8	51
32	1	2	3	2	1	9	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	2	1	2	18	3	2	2	2	2	2	13	52
33	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	1	8	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	2	2	1	1	1	9	43
34	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	2	2	1	19	1	1	2	2	1	1	8	52
35	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	2	1	1	2	1	3	2	14	1	3	3	2	2	2	13	48

36	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	1	2	3	1	11	56
37	2	2	2	1	3	10	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	2	1	1	1	3	10	52
38	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	1	1	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	52
39	2	2	2	1	1	8	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	2	17	1	2	1	1	2	2	9	45
40	3	3	3	3	2	14	3	2	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	1	1	11	1	2	1	1	2	1	8	42
41	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	3	3	3	3	20	2	3	2	2	2	2	13	56
42	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	3	2	2	19	3	2	3	2	2	2	14	54
43	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	3	2	2	17	2	2	2	2	1	2	11	49
44	2	2	3	2	2	11	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	1	2	3	3	3	14	49
45	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	1	2	2	3	14	2	3	3	3	2	2	15	46
46	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	3	2	2	21	3	3	3	3	2	2	16	59
47	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	1	10	3	3	2	2	3	3	2	2	20	2	2	2	2	3	2	13	55
48	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	2	10	2	1	1	1	1	2	2	1	11	2	1	1	1	1	1	7	36
49	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	3	2	3	16	2	2	3	3	2	2	14	48
50	2	1	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	2	2	2	1	2	1	2	3	15	3	3	2	2	3	2	15	52
51	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	2	11	1	1	1	2	2	2	3	2	14	2	3	2	1	1	1	10	44
52	3	3	2	2	2	12	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	3	3	2	2	18	2	3	2	2	3	2	14	51
53	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	1	1	2	13	2	2	1	3	3	3	14	44
54	2	2	2	1	1	8	3	2	1	1	1	8	2	1	2	2	1	2	2	3	15	2	3	2	2	3	2	14	45
55	1	1	2	2	1	7	3	2	2	3	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	2	2	1	2	10	44
56	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	3	3	2	3	15	57
57	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	2	2	2	2	2	2	12	58
58	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	3	2	2	2	14	56
59	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	14	58
60	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	3	2	3	3	3	3	17	59
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	2	2	2	20	2	1	1	2	1	1	8	57

62	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	1	2	2	2	18	3	3	2	3	2	3	16	58
63	2	2	2	2	3	11	1	2	2	3	2	10	3	2	3	2	3	3	2	2	20	2	2	3	2	3	2	14	55
64	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	2	15	3	3	3	3	2	2	16	49
65	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	2	2	2	15	61
66	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2	2	2	2	3	2	13	58
67	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	3	3	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	56
68	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	3	1	3	19	3	3	3	2	2	3	16	55
69	2	2	3	2	1	10	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	2	3	21	1	2	3	2	2	1	11	57
70	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	1	2	2	12	53
71	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	3	3	3	18	60
72	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	3	3	2	14	52
73	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	2	12	2	3	1	3	1	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	13	52
74	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	3	3	3	3	2	16	66
75	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	2	3	16	67
76	1	2	3	2	1	9	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	3	2	3	20	1	2	1	2	2	1	9	52
77	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	3	18	67
78	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	18	64
79	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	2	3	19	3	2	2	2	3	2	14	56
80	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	2	2	3	3	3	15	63
81	2	3	2	1	2	10	2	3	2	2	2	11	3	1	1	1	2	2	3	2	15	3	2	3	1	2	3	14	50
82	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	3	2	3	2	2	14	64
83	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	3	16	61
84	2	2	3	2	1	10	2	2	1	2	1	8	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	2	3	2	3	2	15	51
85	1	1	2	3	2	9	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	2	3	2	2	13	55
86	2	3	2	1	2	10	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	2	2	13	54
87	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	2	15	63

88	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	3	2	14	55
89	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	3	3	2	3	2	16	65
90	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	3	3	3	2	2	16	56
91	2	2	3	2	3	12	2	1	2	3	2	10	2	2	3	2	3	2	3	2	19	3	2	3	2	3	2	15	56
92	2	3	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	2	3	2	2	15	63
93	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	2	3	2	2	15	63
94	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	2	3	2	2	15	63
95	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	2	8	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	2	2	3	2	2	14	55
96	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	3	3	3	3	2	16	64
97	2	2	2	3	2	11	3	2	1	2	2	10	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	2	3	2	3	1	14	56
98	2	3	2	2	1	10	2	1	2	3	2	10	3	2	2	3	2	3	2	2	19	3	2	3	2	3	2	15	54
99	3	2	2	2	1	10	1	3	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	2	3	19	1	2	1	2	1	2	9	48
100	2	2	2	1	2	9	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	1	1	2	1	3	10	50
101	2	1	2	3	2	10	1	2	2	2	1	8	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	1	3	2	3	2	13	51
102	2	2	2	3	2	11	1	2	1	2	2	8	2	3	2	3	2	3	2	2	19	2	1	2	1	2	1	9	47
103	2	3	2	1	2	10	3	1	2	2	3	11	3	3	2	3	2	2	2	3	20	2	3	2	3	2	2	14	55
104	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	2	15	64
105	3	2	1	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	1	2	1	1	11	3	3	2	2	3	2	15	45
106	2	3	2	3	2	12	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	1	2	1	1	11	3	2	3	2	3	2	15	48
107	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	17	68
108	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12	2	1	2	1	2	3	2	2	15	3	2	3	2	3	3	16	54
109	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	3	3	3	3	2	16	64
110	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	2	3	16	64
111	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2	3	3	3	2	2	15	64
112	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	3	3	3	17	64
113	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	2	14	55

114	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	2	3	2	21	2	3	2	3	2	2	14	63
115	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	2	3	3	17	65
116	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	2	3	2	3	19	3	2	3	2	3	2	15	59
117	3	2	3	2	2	12	1	2	1	2	2	8	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	1	13	53
118	2	3	2	3	2	12	3	1	2	2	3	11	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	2	3	1	2	2	13	54
119	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	15	62
120	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	2	15	63