



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y la mejora en la gestión Institucional de la Unidad  
de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Benites Namay, Katherine Alejandra (ORCID: 0000-0003-0454-2416)

**ASESOR:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

A Dios, por ser mi escudo y fortalecerme en los momentos más difíciles y me sostuvo siempre.

A mi madre y a mis hermanos quienes con sus consejos alimentaron mi apetito de superación.

A mí querido esposo y mis hijos con mucho amor por ser mi motivo y apoyo incondicional.

A mis maestros Vallejanos por su apoyo y por entregar de lo mejor, para así lograr mi más añorada meta profesional.

## **Agradecimiento**

A la Casa de estudios Universidad Cesar Vallejo por brindarme las herramientas del saber y poder ampliar mis conocimientos en beneficio de mis estudiantes y lo personal encaminar un sueño anhelado.

Al Doctor Robinson Manuel Quiroz Gonzales, Doctor Cesar Alberto Bazán Alvites, Doctora Flor Haydeé Julca Moreno, Doctora Laura María Díaz Guerra por sus valiosos aportes como jueces expertos al evaluar y validar los instrumentos.

Al señor Dr. Segundo Moreno Infantes por permitir ejecutar mi trabajo de investigación en la ugel Sánchez Carrión de la ciudad de Huamachuco.

A mi asesor, Dr. Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez por su paciencia, dedicación y sus acertadas orientaciones en la asesoría de mi tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
2.2. Operacionalización de las variables .....	21
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.5. Procedimiento .....	22
2.6. Método de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS.....	<u>24</u>
V- DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	<u>34</u>
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de los niveles del Gobierno digital en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión	27
Tabla 2.	Distribución de los niveles de la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión	28
Tabla 3.	Distribución de los niveles de la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión	29
Tabla 4.	Influencia del Gobierno Digital y sus dimensiones en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.	30
Tabla 5.	Influencia del Gobierno Digital y sus dimensiones en la dimensión Gestión en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.	31
Tabla 6.	Influencia del Gobierno Digital y sus dimensiones en la dimensión Administración en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.	32
Tabla 7.	Influencia del Gobierno Digital y sus dimensiones en la dimensión Pedagogía en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.	33
Tabla 8.	Influencia del Gobierno Digital y sus dimensiones en la dimensión Comunitaria en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.	34

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo el de determinar si la “Influencia del gobierno digital mejora la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021”, para lo cual, se empleó un diseño de Investigación no experimental, correlacional causal; con una población de 100 trabajadores de diferentes áreas administrativas del UGEL Sánchez Carrión, para lo cual se trabajó con una muestra conformada por 35 de los empleados, En base a los resultados se concluye que el gobierno digital de se muestra el Gobierno digital ha calificado como regular por un 59% con tendencia a ser deficiente para un 40%, explicado por una Presencia de nivel regular en un 47% con tendencia a ser deficiente en un 43%, una Interacción de nivel regular en un 51% con tendencia a ser deficiente en un 40%, un intercambio de nivel regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 41% y una Transformación de nivel regular en un 53% con tendencia a ser deficiente para un 42% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**Palabras clave:** Gobierno digital, la gestión Institucional, UGEL Sánchez Carrión

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine if the “Influence of digital government for the improvement in the Institutional management of the Sánchez Carrión Local Educational Management Unit, 2021. For which, a non-experimental, causal correlational research design was used; With a population of 100 workers from different areas, the sample consisted of 35 of the employees, based on the results, it is concluded that the digital government of the digital government has been classified as regular by 59% with a tendency to be deficient for 40%, explained by a Presence of a regular level in 47% with a tendency to be 43% poor, a 51% regular level Interaction with a tendency to be 40% deficient, a 54% fair level exchange with a 41% tendency to be deficient, and a regular level Transformation in 53% with a tendency to be deficient for 42% of the administrative workers of the UGEL Sánchez Carrión.

**Keywords:** Digital government, Institutional management, UGEL Sánchez Carrión

## I. INTRODUCCIÓN

La globalización del mundo digital está inmersa en todos los escenarios institucionales, es por ello que obliga a tener respuestas consistentes a cambios sustanciales que se requiere en ese momento.

A nivel mundial diversas entidades públicas para brindar sus servicios de atención han tenido que adaptarse y adecuarse a las transformaciones de orden digital, de esta manera permitirá mejorar sus estados de atención al ciudadano en lo que respecta a documentación, pagos y otros intereses de cada individuo, es menester detallar que lo digital ha revolucionado todo los sectores que ha conllevado que las instituciones públicas y privadas estén dotados de divergentes mecanismos que aportan a la gestión institucional la cual pueda satisfacer todas las exigencias que van en mejora para solventar la administración que puede pertinente, eficaces, transparentes y rápidos de esta manera los trámites burocráticos en donde era engorroso ya no exista por lo tanto sería más accesible a la mejora de lo que solicite el individuo.

Cabe resaltar que en América Latina existen algunos países que ya emplean un gobierno de línea digital es decir, han aplicado la cultura de papel denotando la revolución digital para disminuir el uso del papel en sus servicio al cliente tal como lo realiza Argentina, que uno de sus enigmas significantes es la burocracia la cual se denota como un ente intransitable de acción inmediata en sus trámites documentarios es por ello que implicaron en sus servicios la aplicación del sistema digital asimismo Chile también ha venido aplicando en sus sectores el sistema digital para mejorar la atención en toda gestión institucional, teniendo también el perfil de cultura "cero papeles" es por ello que al tener deficiencias en los trámites documentarios en las oficinas, registros públicos de instituciones como las municipales, decidió que se debe aplicar el gobierno digital para que se culmine toda acción burocrática de entrapamiento y olvido documentario de esta manera se denota la acción de desentonar el sistema del mal uso de pel en oficinas chilena posteromizando la gestión digital, Santiso (2019).

Toro-García, Gutiérrez-Vargas y Correa-Ortiz (2020) y The Organisation for Economic Co-Operation and Development (OCDE, 2007), demuestran que es elemental la transformación digital es por ello que el ciudadano al observar que las

organizaciones que está a su cargo sean rápidas en sus servicios al establecer diferentes estrategias para el buen uso digital teniendo un envilecido orden de dirección política permitan desarrollar sosteniblemente todas sus competencias para un buen desempeño en la gestión institucional de esta manera la tecnología ha encajado sutilmente en la vida del ciudadano de diversa naciones como en Guatemala, México y Perú quienes emplean el internet con un porcentaje medio para interactuar e intercambiar información de esta manera permite estar actualizado para enfrentar la realidad (Mayta y León, 2009). Para ello va a permitir canalizar una óptima calidad en el desempeño quienes laboran en una institución sea pública o privada.

En el Perú se ha establecido parámetros para el buen uso y manejo del gobierno digital, que está siendo aplicada de manera procesual en instituciones públicas para mejorar la atención en su gestión institucional y administrativa, avizorando muchas brechas en el individuo y la institución es así que las nuevas tendencias de comunicación digital que son importantes para poder entablar un puente con el nuevo mundo digital promoviendo una transformación en nuestra sociedad peruana para ello se ha tenido que ejecutarse por un eslabón legal: sobre gobierno digital y su respectivo reglamento mediante el D. L. N° 1412 la cual tiende que promover cambios trascendentales en las estructuras sociales, educativas, económicas, laborales, jurídicas y políticas, debido a cómo se podría brindar o generar información detallada y precisa a todos los medios de comunicación o para todo aquel individuo deseaba solicitar una información teniendo para esto una atención oportuna, pertinente y rápida cabe resaltar que el COVID 19 ha permitido que se emplea de manera acelerada estos aplicativos virtuales para mejorar la atención del ciudadano pero cabe resaltar que se denota algunas falencias en sus sistemas y procesos porque el personal que labora no tiene aún ese empoderamiento del empleo de los aplicativos virtuales para acelerar la atención es por ello que aun por parte del ciudadano se tiene el pensamiento que todavía hay que equilibrar la desburocratización en la atención.

Actualmente en la región la Libertad estamos evidenciando una situación desafiante en el sistema educativo, sobre todo en la forma de como contribuye al servicio en lo concerniente a los tramites documentarios que muchas son empapelados,

olvidados o perdidos que no pueden dar una respuesta firme y convincente es decir si un individuo desea solicitar no percibe como se encamina una buena performance de cada área que existen en dichas instituciones muchas veces no hay calidez en brindar un buen servicio que muchas veces se observa dificultades que han conllevado a mostrar que el sistema educativo esta falta de valores , postulados y estableciendo un modelo de dirección y funcionamiento de las organizaciones se busca consolidar acciones elocuentes y pertinentes que la hacen totalmente complejo e busca de soluciones a las características peculiares que gravitan los aspectos que forman parte indisoluble de la nueva realidad social que son permanentes en el cambio del contexto.

La UGEL de Sánchez Carrión, es considerada como entidad ejecutora descentralizada del ministerio de Educación, que a su vez es quien instruye en todo los estamentos criteriosales en el sector educación, es decir, es la institución que alberga la población en el servicio educativo es la que se encarga de realizar múltiples gestiones ante entidades educativas públicas y privadas, mostrando la calidad de su servicio en la cual se cimienta en el trinomio: capacidad, capacitación y eficiencia, adecuándola a la pertinencia y eficacia pero como institución pública se encamina al mejoramiento de un buen servicio la calidad educativa.

En el transitar de mi vida profesional que conlleva en la UGEL de Sánchez Carrión en estos últimos años he observado el personal que labora en algunas áreas tienen muchas cualidades, capacidades y conocimientos de cómo manejar situaciones e informaciones digitales y sociales como también personal que por el letargo del tiempo se han ido perdiendo en el conocimiento del empleo de los aplicativos digitales que contribuye a un mejor desempeño durante la prestación de un servicio además se denota que no cuentan con los recursos tecnológicos para brindar una oportuna petición documentaria y a ello se suma que el momento en que vivimos algunas de sus respuestas a todo ciudadano no cordial o amable, por ello es menester que un entorno donde se albergara claramente una propuesta social y política educativa es decir que vaya en la mejora del sistema educativo para luego esta debe ser ejecutada. Si consideramos lo planteado por Gómez y Acosta (2003), quienes manifiestan que “existen circunstancias propias de una ansiada labor colaborativa las cuales tienen una performance influyente positiva ya que permiten

que se obtengan desarrolladas las habilidades personales, para ello se necesita internamente un fervor para concretizar las actividades delegadas” que contribuye a un mejor desempeño durante la prestación de un servicio.

En ese contexto, pretendo canalizar el Uso del gobierno digital para la mejora de la gestión institucional en la UGEL Sánchez Carrión, a fin de proponer alternativas de solución a dicha problemática la cual permitirá a mejorar la labor de los servidores públicos cuyo contacto con la población, determinan la percepción de éstos de toda la entidad.

En tal sentido este trabajo se realizó en el orden que emana las políticas educativas de la universidad, conllevando en capítulos las cuales se detallan por Capítulos, estas enmarcan el problema el cual denota, la formulación del problema, asimismo los objetivos tanto generales y específicas, por tanto se describe la justificación, y finalmente las estrategias metodológicas asimismo se especifica los antecedentes internacional, nacional y local, de los cuales se describen la base teórica del estudio y la hipótesis con las dimensiones identificadas, atenuando información que se ofrecen sistematizadas en tablas, tabulaciones, por último se denotaron las cuales están seguidas de las recomendaciones para el fin propuesto.

Se denota con base teórica realizar una acción constructiva en la solución pertinente en del problema que es emplear el gobierno digital para mejorar la gestión institucional. Por ello, se llega a la pregunta:

¿De qué manera el gobierno digital Influye en la mejora en la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021?

De esta manera se realizó este trabajo de investigación con la tendencia de clarificar y sostener una acción concreta en lo que respecta a la gestión pública es por ello que se justificó por ser pertinente de acuerdo a la existencia de las variables que antecedimos siendo uso del gobierno digital para la mejora en la Gestión Institucional las cuales tienen ocurrencia de relevancia social la cual tiende a fomentar e infundir acciones de colisión colectiva teniendo un efecto contundente , primoroso con senderos de beneficio a diversas instituciones para ello es inminente la participación activa de los agentes para su respectivo ejecución en toda la gestión pertinente y son los siguientes:

La Conveniencia: Se efectuó una acción de manifestación valiosa, pertinente y de calidad siendo esta conveniente y apropiada según el contexto, cabalmente se pudo determinar cambios que van a permitir en la mejora de su cohesión para lo cual se tuvo en cuenta alianzas colectivas permitiendo asistir de manera favorable una secuencia de datos que son seleccionados teniendo en cuenta los criterios dimensionales que este alberga para ello se tomó un perfil de la institución determinando que tienden a estrechar un lazo con el sistema educativo.

Relevancia social: Este trabajo tuvo un impacto sistemático en todas las instancias y oficinas que se desarrolle, también se mostrará de manera permanente un cambio organizacional el cual se encaminará hacia un horizonte propio teniendo en cuenta sus propias peculiaridades sociales teniendo en cuenta las variables de investigación, cabe resaltar que todos los integrantes de la ugel Sánchez Carrión quienes proporciona con un valor agregado y significativo, permitiendo sostener que su labor se cimentó con el empleo del sistema digital de esta manera la gestión institucional ha consolidado en los colaboradores y en los agentes de la institución pública.

Implicaciones prácticas: La ugel Sánchez Carrión tiene una trayectoria sugerente con la que ha enmarcado en su historial un respetable reconocimiento a nivel regional en varios aspectos como administrativo, de gestión y pedagógico atenuando a que el agente que labora en la institución Pública Educativa sea un ente consolidado profesionalmente y como persona natural la cual conlleva a emerger a la sociedad y comunidad educativa, es así que muestra una consolidación de sus acciones propias de servicio, es por ende que implicará de forma positiva al fortalecer el uso del gobierno digital para la mejora de la gestión institucional con un sólido sustento de mayor calidad que permitirá resolver este enigma que inminentemente aún existe en nuestra sociedad civil y pública.

Valor teórico: El aspecto teórico este trabajo de investigación permitió concretizar una amalgama de tratados, postulados y opiniones que han enriquecido a la investigación, por lo que se suscitará acciones de recopilación y albergando un cúmulo de conocimientos que enriquecerán a las variables de estudio, además incidirá en el uso del gobierno digital es adecuada, única y pertinente de acuerdo a sus variables de estudio, permitiendo avizorar que suscribirá un apoyo pertinente

y formal a diversos trabajos de investigación en el futuro pernotando un claro servicio a los investigadores que tengan a bien el uso de la tecnología.

Utilidad metodológica: Se muestra como un trabajo de investigación útil para divergentes campos de investigación tecnológica, el cual permitió entender que si existe la intervención de un diseño, método, procedimiento de técnicas e instrumentos adecuadas y/o adaptadas que contengan edificaciones congruentes con las variables permitirán acopiar datos verídicos permitiendo que las referencias estadísticas de las ambas variables contribuyan a una eficiente labor investigativa, es por ello que se considerado la construcción de un instrumento que esta de acorde a lo que se busca solucionar.

Cabalmente este trabajo tiende a buscar un aliciente conjunto de acciones propias de trabajo de investigación para ello es necesario tener aliados sostenibles que contengan una serie de pasos metodológicos establecidos los cuales conlleven a un ápice de seguridad investigativa por lo que es necesario el aval de expertos quienes contribuirán para ser aplicado con su confiabilidad pertinente.

Ante lo descrito se dispuso el objetivo general: Determinar la Influencia del gobierno digital en la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.

Posteriormente, se definieron objetivos específicos que se nominan a continuación:

OE1, Determinar el gobierno digital de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021; OE2, Determinar la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021; OE3, Determinar la influencia de la presencia de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021; OE4, Determinar la influencia de la interacción de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021; OE5, Determinar la influencia del intercambio de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021; OE6, Determinar la influencia de la transformación de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.

Para lo cual se elabora las siguientes hipótesis que es la consistencia de trabajo de investigación.

### Hipótesis General:

El gobierno digital influye significativamente en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021.

### Hipótesis Específicas

HE 1: El gobierno digital en cuanto a la presencia influye en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021; HE 2: El gobierno digital en cuanto a la interacción influye en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021; HE 3: El gobierno digital en cuanto al intercambio influye en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021; HE 4: El gobierno digital en cuanto a la transformación influye en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La función que realiza las variables de investigación en el trabajo ejecutado, nos permite conllevar a la búsqueda de información pertinente que tengan un eslabón de concordancia entre ellas de esta manera se vió tener una mirada holística en la posible solución del problema es por ello que es importante la descripción propia de ella además considerando las habilidades que debe tener en la formación profesional.

### 2.1 Antecedentes

#### ***Internacional:***

Caro (2019), quien en su tesis *El uso que hacen dos comunidades educativas respecto a los servicios tecnológicos que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), considerando esta como una unidad de análisis en la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital, - Colombia* enfoque cuantitativo, el diseño cuasi experimental cuyo objetivo es determinar *el uso que hacen dos comunidades educativas respecto a los servicios tecnológicos que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), considerando esta como una unidad de análisis en la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital*, analiza los resultados luego de aplicar el instrumento como cuestionario y técnica la encuesta, el tamaño de muestra es de criterio objetivo-aproximada, del total de los 280 que efectivamente fueron encuestados concluyendo: El Gobierno Nacional de Colombia aplicó acciones en el marco de su política de Gobierno Digital aplicada en las regiones, aún falta implementar acciones de capacitación que promuevan el uso de tecnologías; sin embargo, se demuestra que las TIC del Estado se cumplen cuando la entidad tiene trámites y servicios de su competencia, en su política de calidad, en la planeación educativa, en la cobertura educativa, entre otros.

Toro, Gutiérrez y Correa (2019), con su tesis *El Gobierno Digital en las diferentes instituciones gubernamentales, desarrollada en el Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Manizales - Colombia*. La metodología: Revisión de literatura de diversas fuentes, dispuso un enfoque cualitativo; para una población de 180 personas empleo para acopiar los datos el cuestionario y como técnica la encuesta. En conclusión este estudio permite afianzar que todos los países donde se estima

la influencia y acogida de políticas de gobierno digital, los ciudadanos se encaminan en una cercanía al Estado, incrementa la percepción de la transparencia y progresando el desempeño de los servicios. (Toro-García, Gutiérrez-Vargas, & Correa-Ortiz, 2019)

*Otero (2017)*, con su tesis titulada “*Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional*”, escuela de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte- Venezuela. Es de enfoque cuantitativo, el diseño aplicado, se empleó como instrumento para el acopio de los resultados un análisis FODA. La muestra tiende ser 49 agentes. Concluyendo, que la institución al momento de ser evaluada no estaba preparada para cumplir los parámetros establecidos por el CEAACES en su modelo de evaluación ya que en ese momento estaba funcionando en la Unidad educativa 17 de Julio por lo que su infraestructura y planta docente no respondía a los lineamientos sobre la educación superior.

#### *Nivel Nacional*

*Hurtado (2017)*. En su tesis denominada *Gestión institucional y calidad de servicio en la Institución Educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. El enfoque empleado es cuantitativo con un diseño es correlacional, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recopilar todos los datos a una muestra de 80 participantes, concluyendo: Que las dimensiones se sitúan en el nivel malo y regular, sin embargo se debe de tomar alternativa de solución por tanto ambas variables si se relaciona significativa, se aceptan la hipótesis de estudio.

*Salazar (2021)* con su tesis denominada, *Gobierno digital y la gestión municipal en cuanto a la intervención ciudadana en Municipalidad de Yanacancha, 2020 - UCV, Lima, Perú*. La tesis indica que fue con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y con un corte transversal, de carácter descriptiva correlacional de tipo aplicada, con método de estudio hipotético-deductivo, técnica la encuesta y se aplicó para el recojo de datos el cuestionario, con una muestra de 53 personas, concluyendo que, los elementos de gobierno digital y al mismo tiempo de la gestión municipal intervienen constantemente con un carácter positivo dentro de la

intervención ciudadana de la entidad de estudio en el año 2020. Asimismo, se optó por aceptar la hipótesis general, ya que se evidenció un valor del  $0.000 < 0.05$ , con un grado de nivel del 57.50 % de relación entre ambas variables de estudio según índice elaborado por Nagelkerke.

*García (2021)*, con su tesis *Gobierno digital y AIP en la Municipalidad provincial de San Martín-PSM, 2020 - UCV, Tarapoto, Perú*. El estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de grado correlacional con un corte transversal, usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para hacer el acopio de los datos, con una población de 471 trabajadores, mediante una muestra de 37 funcionarios públicos. Concluyendo: Se apreció una correlación significativa entre el gobierno digital y el AIP, para el periodo 2020, también se pudo estudiar el nivel del gobierno digital, arrojando un resultado del 51.35 % de los colaboradores dijo que es regular, el 29.73 % afirmó que es bueno y por último el 18.92 % malo, también se evaluó el nivel de AIP en la entidad pública, desde el punto crítico de los funcionarios públicos para el periodo 2020 y se comprobó que fue de nivel medio en 51.35 %, 29.73 % alto, y el 18.92 % mencionó que es bajo.

*Ojeda (2021)* su tesis, *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*, tiene como objetivo determinar si existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra de estudio se realizó con 100 usuarios, se efectuó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, como resultado se identificó que los usuarios perciben que el nivel predominante es el Medio con 55% para el gobierno digital, y para la satisfacción del usuario el nivel predominante es el Medio con 79%. Concluyendo que se pudo establecer el nivel del gobierno digital el cual arrojó que un 55% de los participantes indicaran un nivel medio, esto quiere decir que, aunque ya se ha dado la implementación del gobierno digital, aún falta mejorar ciertos aspectos como la interacción (80% nivel medio) y la transacción (76% en nivel medio) de los usuarios para así mejorar la percepción de dichos participantes.

## Local

*Calle (2021)*, con su tesis denominada, “*Gobierno digital y su relación en el desempeño profesional en el centro de médico de Alta Complejidad de Es Salud – Trujillo 2020 -UCV. Trujillo, Perú*”. Es de tipo cuantitativo con diseño correlacional - no experimental – causal, se empleó la técnica de la entrevista y como instrumento la encuesta en base a una muestra de 245 empleados 7 que trabajan en el hospital. Concluyendo que, el gobierno digital influye en el desempeño laboral dentro del hospital en el periodo 2020, y es efectivo, ya que así lo manifiesta el grado de agrupación de nivel bajo evidenciado por un factor  $\tau b=$ , 389, también que los niveles de ejecución de gobierno digital en la entidad, es medio alto con un con un 95.50 %, y finalmente, los niveles del desempeño laboral se hallan competentes como alto con 75.90 %, considerando solo un 02 % de los encuestados que es bajo.

*Rojas (2021)* con su tesis, *Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*, el objetivo general, es determinar de qué manera la implementación del Gobierno Digital contribuye a la gestión del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021, aplicó un enfoque de investigación cualitativa, con el tipo de investigación aplicada y diseño de investigación socio crítica, para su acopio de datos empleo el cuestionario para una población de 120 personas. Concluyendo que el Gobierno Digital favorece la optimización y simplificación en los trámites administrativos del Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado que, contribuyen a que haya un mayor contacto con los ciudadanos y los trámites administrativos sean más eficientes y eficaces.

*Alfaro (2018)* con su tesis, *La gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo*, de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal se trabajó con una muestra de 67 padres de familia, para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 16 ítems. Concluyendo: Mientras que las dimensiones: el clima institucional y el desempeño docente si están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es MENOR que 0,05 (0,017) con la Calidad de servicio Educativo.

## 2.2 Teorías

Conociendo los antecedentes con sus variables de estudio y quienes cimentarán la investigación de acuerdo a las teorías que se exhibe en el trabajo ha permitido cimentar las bases de mi investigación, por lo que definiremos las teorías de las variables:

### 2.2.1 Teorías relacionadas al tema

#### ***El Gobierno Digital (G.D)***

Considera que es el uso de las tecnologías que permite proporcionar una información adecuada clara y entendible en los usuarios permitiendo la interacción pertinente, siendo ella una manera rápida donde se intercambie la información y se realiza a través de equipos tecnológicos (computadoras, celulares, tabletas, etc) (Viega, 2010)

El gobierno digital permite ofrecer nuevas tendencias de valor público, sosteniendo que los trámites y servicios a realizarse en los aspectos gubernamentales sean solo de diseño digital, permitiendo cimentar todos los parámetros de información de la gobernanza pública, de esta manera se accederá a un gobierno accesible y convincente que va en el beneficio del usuario . OCDE (2016).

En el diario El Peruano (2018), según D.L 1412 se denota que el G.D es emplear de manera correcta y estratégica los recursos de las tecnologías digitales con todos sus aplicativos además la correcta utilización de los datos e información, las cuales servirán para mejorar la atención del público a la Administración pública, por lo que está sustentado en dicho decreto legislativo , en la cual se describe del G.D la cual se implementará como un abanico de derecho de ordenamiento constituidas por normas y principios, apoyados en la implementación de servicios digitales, atenuando a ello un beneficio al individuo. La OCDE (2014), sustenta que G.D es el uso correcto de toda la información de recursos tecnológicos y son esenciales para su modificación según la zona pública, por lo que las TIC sirven si son efectivos y pertinentes en la asistencia de prestar servicios a la comunidad de manera correcta en los gobiernos.

**La Identidad digital**, son cualidades personales innatas que posee un individuo y que no puede poseer estas cualidades otra igual, ni de manera digital; la cual se

instalan por el servicio de internet o una red satelital. Para Gamero, la identidad digital es la diferencia que existe en la comparación de dos individuos por poseer cada quien sus peculiaridades innatas e independientes en la que se identifican por puntos de enlaces de la web, asimismo Montes, García & Orozco (2018). Ante ello Lara (2009), aduce que es el estilo peculiar que posee un agente en el ámbito digital, entendiéndose así que la identidad digital tiende a ser propia e imparcial de un individuo por la cual se emplea y sostiene al valerse de la tecnología.

**La tecnología digital**, son consideradas como un conjunto de aplicativos o componentes electrónicos en las tecnologías, quienes se encuentran todos los equipos móviles electrónicos y sistemáticos cabe resaltar que se encamina al incremento de su aplicación la cual se alberga en la cantidad y calidad de su servicio, esta acción para que retroactive para su mejora del gobierno digital se sitúa en el DL 1412-2018-PCM, para ello Nacer (2014), sostiene que la tecnología digital es la muestra de un conglomerado de factores y elementos tecnológicos cuya fabricación es elemental para el empleo del desarrollo sostenible de intercambio de comunicaciones de manera digital.

**La seguridad digital**, es el empleo correcto de las tecnologías consideradas como un conjunto de metodologías y medidas que emplea un individuo para su seguridad, de esta manera se siente en confianza a los ciudadanos o usuarios independientes. La portal web de DocuSign, aduce es un cúmulo de activos tecnológicos - técnicas y procedimientos –permite ejecutar de manera efectiva y sincronizada con la tecnología para la mejora de una entidad pública o privada.

**Los servicios digitales**, está conformado por un conglomerado de equipos tecnológicos por servicios particulares la cual se concentra en asociar este servicio de forma genérica o propia, para ello es importante el empleo del sistema virtual, cabe recordar en el artículo 4-A del reglamento de la LIR aduce que el servicio digital es la acción inmediata para el empleo del usuario a través de un aplicativo teniendo en cuenta los protocolos pertinentes esta pueda darse por una plataforma digital además estas deben proporcionar mediante aplicaciones o contenidos digitales, estas tienden a cobrar una contraprestación por ello asimismo Sebastian Pendino, (2019) infiere que un servicio digital, se ejecuta a través de prestar un servicio de calidad en cuanto se efectuó de forma virtual/online, el cual

lo emplea para una determinada acción que este necesite, para ello lo puede ejecutar a través de dispositivos digitales (Smartphone, computadoras, tabletas, etc).

Las entidades del sector público y privadas, son partícipes de la tecnología en todas sus oficinas empleando la tecnología digital todo ello para brindar un buen servicio al público, es necesario que la implementación debe adecuarse ante las condiciones propias de una población es por ende que se cimienta en un conjunto de estándares legales las cuales van en beneficio del consumidor es por ello que tiene una mirada holística favoreciéndose en el marco legal de la administración pública, DL 1412-2018-PCM.

según Eguino et al., (2018) sostiene que para la transmisión y acciones directas del Gobierno digital es menester determinar factores que faciliten su ejecución teniendo en cuenta sectores genéricos y que intermitentemente permita tal manifestación comunicativa de acuerdo a la transmisión digital para ello se base en estándares políticos y legales, es por ello que las decisiones política al más alto nivel del estado permiten el desarrollo esencial de los procesos de implementación con nuevas tecnologías además es menester las estructuras organizacionales quienes determinan el grado de responsabilidad según la función que estos determinen.

### **2.2.2. Características del gobierno Digital**

- a) Permite novedosas estructuras de asistencia al público
- b) El empleo de los componentes y factores gubernamentales con el empleo de diseño digital.
- c) Permite afinar los servicios digitales de acuerdo a la prestación según su calidad.
- d) Permite la interacción de las públicas y privadas.

### **2.2.3 Las tipologías del gobierno digital son las siguientes:**

- 1) Gobierno a gobierno (G2G)
- 2) Gobierno a empresa (G2B)
- 3) Gobierno a ciudadano/usuario (G2C)
- 4) Gobierno a empleados (G2E) (PCM - ONGEI, 2013).

## 2.2.4 Dimensiones del Gobierno Digital

**A. Presencia**, es la que establece la interacción del estado y la población para ello se empleó como puente las vías online; los gobiernos presentan un conjunto de páginas web en sus cuentas las cuales permiten el acercamiento pertinente a las divergentes formas de información que posee tal estándar o institución, es menester aclarar que es tedioso la interacción de lo que se publica en dichas páginas (Viega, 2010). Así mismo se sostuvo que los sitios web en Libia no fue impecable y no tuvo una certeza en su servicio donde varios gobernantes que generaron páginas web institucionales para la facilidad de su servicio no tubo impacto e inclusive su descripción de sus páginas causaron una débil aceptación es decir sin brecha alguna (Karaim y Inal, 2019).

**B. Interacción:** Es el puente donde se establece divergentes intenciones de forma de comunicación tecnológica empleándose el twitter, wasap, aplicativos virtuales y correos electrónicos que busca relacionar a los individuos e instituciones, para que se obtenga la información requerida en los espacios de integración el ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc. Esta forma de integración estado población se debe ejecutar en todas las sociedades permite reunir un conglomerado diseño de factores y sistemas tecnológicos que hacen enfatizar que los sistemas tecnológicos son necesarios e importantes en este mundo actual claro ejemplo es sobre la Federación Rusa por su sistema de manejo virtual en todos sus sectores de su estado.

**C. Intercambio** conocida como Transacción es el momento o espacio que se encausa en la forma estratégica la cual tiende a su performance a la orientación de un proceso sistemático y condicionante séase en línea y medios electrónicos, para ello es preponderante el intercambio de información ya sea por divergentes campos o zonas digitales que esta imparte; tales estándares digitales conlleva a un modelo que permita concretar un modelo o legado institucional, además permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online (Viega ,2010). Ante ello Indonesia en su estructura coactiva digital al implementar el gobierno electrónico en todo sus sectores primordiales de desarrollo prescribió que se deberían cristalizar para su mejoría según los tipos de gobierno electrónico (Sabani; Deng, y Thai ,2019).

**D. Transformación:** Es el momento oportuno que se tiene en el sector gerencial de la empresa pública o privada la cual se denota con una percepción en la intensidad

que esta realiza sobre todo si esta debe estar actualizada es decir estar acorde a las modernas formas de gobierno electrónico, por lo que al renovar las estructuras incluyen a las telecomunicaciones y aplicativos electrónicos quienes encaminan al progreso que se quiere efectuar en las distintas áreas, por lo que el hardware debe interrelacionar los servicios a diversas instituciones o agentes que desean emplearlas para poder interactuar con sus semejantes (Viega ,2010).Asimismo se manifiesta que la transformación permite la sistematización de transacciones digitales para su innovación que se da en los últimos tiempos además es necesario una reingenieriza en la parte administrativa de la gestión pública y privada según sus necesidades e intereses (Nanos, Manthou y Androutsou, 2019)

Según Bustamante et al. (2014) Considera que al emplear un dispositivo o portátil permite a un individuo interactuar con más simplicidad en el manejo o descubrimiento de un aplicativo que esta muestre en todo su parte operativa haciendo que esta se ejecuta a través de un sistema virtual con otras personas que no se encuentran físicamente, además comprende la presencia de componentes como es la pantalla quien está integrada por un conglomerado de íconos y menús que permiten tener diversas opciones en la cual el usuario puede realizar dentro de este sistema digital.

Asimismo, para Pacherras (2018) sostiene que la página web es una red que contiene una información detallada con fines de interacción entre los semejantes ateniendo siempre a la forma corporativa , es decir, estar interconectados, siendo esta transitiva ya que la información se convierte en una imagen de lo abstracto efectuado por navegador web quien permite buscar la información deseada.

## **2.2.6 Gestión Institucional (G.I)**

### **1. Definición**

Cassasus (2014). La gestión institucional se convierte en una acción propia y sistemática es decir en una acción estratégica para lo cual se necesita de componentes administrativos, por lo que se entienden como una herramienta para crecer cabe señalar quien lidera se trasforma en un gestor de la calidad.

Así mismo Sovero (2007) argumenta que es una serie de actividades operativas de orden gerencial sobre todo enfatiza que las áreas administrativas deben conducir

con total denuedo la tareas que se realizan dentro de las áreas sobre todo en la gestión pedagógica, para ello debe centrarse en los procesos de planificación, organización y sobre todo en la comunicación asimismo Alvarado (1999) quien aduce a la gestión cómo un aglomerado patrón de técnicas, instrumentos y procedimientos cuyas actividades al realizar permiten una holgada sensación del manejo de los recursos que existen en la institución.

Según Elera (2010) aduce que la gestión institucional en la actualidad ha tendido una red modernidad en todo sus sectores la cual permiten entender la acción impredecible para guiar al estudiante y este es quien se convierte en una agente activo con una total disposición para investigar, experimentar y sea capaz de construir su propio mundo cognitivo de esta manera se convierte gestor de su propio aprendizaje, teniendo así una visión crítica y socio crítica del mundo que lo rodea.

Asimismo, Farro (2001) infiere que la G.I es la aptitud inherente que posee toda institución que sea organizada y actualizada, la cual debe estar bien implementada manejando todos sus sectores engranados insistiendo sobre todo en el plan estratégico, mediante los presupuestos que maneje la institución y estos se dan en los planes que este maneje sea trimestral o anual

Casanova (2013) aduce que existe el desafío en cuestión a la performance de la gestión institucional la cual avizora que se debe tener que predecir el futuro teniendo en cuenta al enunciar un planteamiento estratégico que permitirá una modificación ante el cambio, preveendo una locuas actitud proactiva con metas claras que mejoren la calidad educativa

## **2. Estrategias de la gestión institucional Sovero (2007)**

Liderazgo: Es la destreza que tiende a poseer todo individuo sobre las personas que están en su contorno además sostiene la capacidad de organización y jerarquización con sus adeptos el cual las moviliza con una sola finalidad que es situar el logro óptimo de un objetivo.

Reingeniería: Es el perfil de reorientar, rediseñar de forma esencial por los procesos de mejoras que sean superlativas para la construcción de acrecentar la calidad de la educación.

Dirección con creatividad: Es la forma activa de la labor que realizan los directivos estas deben estar de manera planificada además tiene que tener particularidades especiales que es la creatividad quien denota la forma de su trabajo según su contexto.

El docente tiene que tener esa esencia de servicio en su aula, mostrar características peculiares como la asertividad, empatía, el dialogo común y sincero, estas acciones permiten interactuar en esta gestión moderna además se logra encaminar al desarrollo de un aprendizaje eficaz y eficiente para ello se necesita los insumos de la calidez y el entusiasmo conllevando al trabajo colaborativo (Elera)

### **3 Teoría de la gestión institucional**

Para Chávez (2007) sostiene que Administrar significa encaminar la labor diaria que realizan los agentes teniendo en claro el objetivo, la meta y la estructura que se conlleva en función de los proyectos institucionales ().

Asimismo la UNESCO (2011) aduce que son los ámbitos de ascendencia interno y externo que se efectúa en una área determinada o general de una institución es decir quien busca encaminar hacia una toma de conciencia en el sistema educativo entonces se mostrará el cambio que se anhela cabe señalar que todo organismo sea Educativo, político o social siempre está determinado sus funciones bajo normas legales, que permiten a una superlativa función de mejoras.

También Rojas (2012) sostiene que la gestión permite que se efectúen cambios de forma transitiva en sus diferentes áreas, teniendo así nuevas estructuras que permitirán modificaciones de bien en su sistema educativo además va a posibilitar en las praxis de acción pedagógica se efectuó una interacción directa y concreta con su entorno posibilitando un ambiente fraterno para conllevarse fraternalmente en la institución permitiendo la garantía del proceso de aprendizaje.

### **4. Dimensiones de la gestión institucional**

#### **Dimensión de gestión**

En esta dimensión se muestra el proceso que ejecuta el líder de la institución, es el modo como encamina las actividades y funciones que realizan los integrantes que

laboran en la institución como son los docentes y administrativos para ello se les concientizan que se debe asentar hacia un mismo objetivo (Chávez, 2007).

### **Dimensión Administrativa**

En esta dimensión se denota las funciones administrativas, la organización que se emplea en la institución, la planificación que tienen diferentes áreas y el control de todos los sectores las cuales están entrelazado con la oficina administrativa del control de la organización o institución asimismo es quien se hace responsable absoluto de todos los recursos que se recauda en la institución además tiene la responsabilidad del personal administrativo y del material que se encuentra dentro de la institución (Chávez, 2007).

### **Dimensión Pedagógica**

Es la responsabilidad profesional que ejecuta el docente, es decir, es la muestra de su labor diaria dentro de la institución educativa, para lo cual toma decisiones precisas y pertinentes consciente para buscar alternativas creativas de enseñanza – aprendizaje para ello es necesario que tenga la participación activa de la comunidad educativa (Tamariz, 2013).

### **Dimensión Comunitaria**

Las relación interpersonal que participan en la escuela, son los que permiten que se exhiba un buen clima institucional, los agentes deben considerar que la familia de los educandos como un componente más del equipo institucional d esta manera se fortalece la organización sea pública o privada, además se denotaría una forma de promover la participación y la convivencia atenuando hacia la proyección social (Tamariz, 2013) asimismo Ponce (2009) quien sustenta que el gobierno digital, es quien direcciona a impulsar los vínculos intersociales además enfatiza en la calidad de los servicios que este proveerá los cuales deben ser óptimos en las empresas o instituciones las cuales están en dirección del estado. Ante ello Concha y Naser (2012) aduce que es el gobierno digital es quien faculta que se exhiba acrecientes factores de mejora en la organización educativa, sobre todo permite que los obstáculos de tiempo y espacio se acorten en las sociedades actuales.

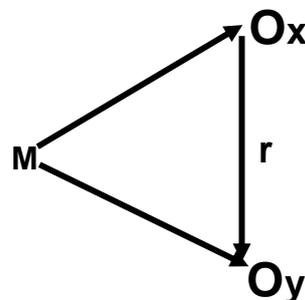
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación realizado fue de enfoque cuantitativo quien buscó de qué manera influye tanto en la variable independiente Gobierno Digital como la variable dependiente gestión institucional permitiendo de este proceder se conlleva comprobar la relación entre ambas variables además se empleó la estadística para obtener los resultados de ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

**Tipo de investigación:** El presente trabajo es de tipo básica porque su propósito es mejorar e incrementar el conocimiento de las variables Gobierno Digital y Gestión institucional (Hernández y Mendoza, 2018).

**Diseño de investigación:** El diseño de investigación aplicada, es no experimental de corte transversal ya que no se va a manipular, ni alterar los datos o la variable. Y es de alcance correlacional causal porque buscó describir la relación entre las variables de estudio en un solo momento. (Valderrama, 2015; Sánchez y Reyes, 2015).



Dónde:

M = Muestra de investigación

Ox = Observaciones de la variable Gobierno digital.

Oy = Observaciones de la variable Gestión Institucional

r = Índice de relación entre ambas variables.

### **3.2. Variables y Operacionalización:**

Variable Independiente: Gobierno digital

Variable Dependiente: Gestión Institucional

#### **Definición Conceptual:**

**Gobierno Digital:** Considera que es el uso de las tecnologías que permite proporcionar una información adecuada clara y entendible en los usuarios permitiendo la interacción pertinente, siendo ella una manera rápida donde se intercambie la información y se realiza a través de equipos tecnológicos (computadoras, celulares, tabletas, etc) (Viega, 2010)

**Gestión Institucional:** Cassasus (2014). La gestión institucional se convierte en una acción propia y sistemática es decir en una acción estratégica para lo cual se necesita de componentes administrativos, por lo que se entienden como una herramienta para crecer cabe señalar quien lidera se transforma en un gestor de la calidad.

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, unidad de análisis**

Y según Arias (2006), aduce que una población puede ser finito o infinito además tiene particularidades análogas

La muestra es en función a un muestreo no probabilístico por conveniencia y se tomó a los empleados que laboran en de la Ugel Sánchez Carrión (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

**Población-Muestra** Se cuenta con una población de 100 empleados administrativos de la UGEL Sánchez Carrión, Provincia de Sánchez Carrión - Huamachuco- 2021. Debido a que se tiene acceso de a toda la población, se cuenta con la disposición de participar en el estudio y a que no demandó mayor inversión de tiempo y dinero, se decidió trabajar como muestra a toda la población.

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

Se ejecutó el cuestionario como instrumento, ante ello Linares y Mallma (2019), aduce es quien permite acopiar los datos de la información que se da en dicho instrumento para luego los resultados de la investigación tenga una veracidad en todo su proceso es entonces que se elaboró cuestionario, uno para el gobierno digital y el otro para la gestión institucional.

Para valorar las variables se empleó la técnica de la encuesta la cual permitió dar entender como acopiar los datos de la información teniendo una apreciación sólida en los investigados (Hernández et al., 2014 y Carrasco, 2009).

Los instrumentos son los insumos inmediatos para fortalecer el trabajo de investigación, los cuales pasaron por dos procesos; la validez y confiabilidad, teniendo un proceso de revisión por tres profesionales tomando en cuenta su grado de estudio quienes revisaron y emitieron su dictamen además a la confiabilidad, teniendo en cuenta que se tomará una prueba piloto asimismo se procesó con el software Spss todo los dato acopiados de esta manera al confiabilidad se ejecutó por medio del alfa de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

Al efectuarse el trabajo los instrumentos de las variables de estudio nos permitieron adquirir el acopio de los datos que se suscribieron en ellos de manera concreta y verosímil, de esta manera el investigador alcanzó su objetivo antes de todo este proceso, primero se les brindó una charla a todo el personal empleado de la UGEL demostrando en este taller las actividades que deben realizar; es decir, se muestra el proceso de trabajo responsable, ético y profesional para que los resultados obtenidos sean verosímiles y conlleven a la posible solución del problema de esta manera serán llevados todos los datos a sistematizar a través de un postulado de acciones aritméticas quienes mostraron un valor de cada ítem del instrumento entonces se vocearon todos los ítems de cada dimensión con mucho cuidado para que no pierda el valor numérico, realizando esta acción permitió entrelazar las variables de forma estadística, es decir, que se le consignó cada instrumento a un ente investigado pero cabe resaltar cada dimensión que tiene sus variables que son Gobierno digital y Gestión Institucional, de esta manera se aplicó la media como también desviación estándar es así que teniendo todos los resultados nos

permite conllevarlos a dar la discusión como las conclusiones que pueden ser demostradas por gráficos y tablas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se empleó todo los datos acopiados cuyos resultados son conllevados a los procesos estadísticos luego se contrastará y corroborará con estos resultados la hipótesis de esta manera todos los datos se suscribieron en un base de datos teniendo en cuenta las dimensiones y los Items que estos tienen en sus caracteres , aplicando el programa estadístico Spss como el programa Microsoft Excel teniendo que plasmarlas en tablas gráficas quienes permitirán generar las conclusiones pertinentes.

### **3.7 Aspectos éticos**

La decencia de un trabajo de investigación es el fiel reflejo de todo el proceso que se conllevado el investigador para una posible solución al problema, es por ello que se ha tenido en cuenta todo los procesos de investigación guardando fielmente la ética que es base y decencia de todo profesional para el desarrollo de la investigación de esta manera los resultados no se deben manipular para tener una acertada información y obtenga lo que desea solucionar la problemática. Asimismo, se tomó en cuenta las normas APA para que tenga la perfomancia de una investigación concreta y útil además instaurar derecho de autoría para que quede antecedente en otros trabajos previstos.

## IV. RESULTADOS

**TABLA 1**

*Distribución de los niveles del Gobierno digital en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variable Dimensión	Buena		Regular		Deficiente		Total n
	n	%	n	%	n	%	
<b>Gobierno digital</b>	1	1	59	59	40	40	100
Presencia	10	10	47	47	43	43	100
Interacción	9	9	51	51	40	40	100
Intercambio	5	5	54	54	41	41	100
Transformación	5	5	53	53	42	42	100

**Nota:** Resumen de la aplicación del Cuestionario de Gobierno digital

En la Tabla 1, se da respuesta al objetivo específico 1, dónde se observa un Gobierno digital calificado como regular por un 59% con tendencia a ser deficiente para un 40%, explicado por una Presencia de nivel regular en un 47% con tendencia a ser deficiente en un 43%, una Interacción de nivel regular en un 51% con tendencia a ser deficiente en un 40%, un intercambio de nivel regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 41% y una Transformación de nivel regular en un 53% con tendencia a ser deficiente para un 42% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 2**

*Distribución de los niveles de la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variable Dimensión	Buena		Regular		Deficiente		Total n
	n	%	n	%	n	%	
<b>Gestión institucional</b>	1	1	65	65	34	34	100
Gestión	11	11	54	54	35	35	100
Administración	6	6	56	56	38	38	100
Pedagogía	6	6	56	56	38	38	100
Comunitaria	8	8	56	56	36	36	100

**Nota:** Resumen de la aplicación del Cuestionario de Gobierno digital

En la Tabla 2, se da respuesta al objetivo específico 2, dónde se observa una Gestión institucional regular para un 65% con tendencia a ser deficiente en un 34%, explicado por una Gestión regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 35%, una Administración regular en un 56% con tendencia a ser deficiente par aun 38%, una

Pedagogía de nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 38% y en la dimensión Comunitaria se observó un nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 36% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 3**

*Influencia del Gobierno Digital en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variables		rs	Magnitud
Gobierno digital	Gestión institucional	0.62	Grande

**Nota:** rs: Coeficiente de correlación de Spearman; Magnitud según Cohen (1988).

En la tabla 4, se da respuesta al objetivo general, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.00$ ) del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 4**

*Influencia de la Presencia del Gobierno Digital en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variables		rs	Magnitud
Presencia	Gestión institucional	0.57	Grande

**Nota:** rs: Coeficiente de correlación de Spearman; Magnitud según Cohen (1988).

En la tabla 4, se da respuesta al objetivo específico 3, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.00$ ) de la Presencia del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $rs=.57$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 5**

*Influencia de la Interacción con el Gobierno Digital en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variables		rs	Magnitud
Interacción	Gestión institucional	0.62	Grande

**Nota:** rs: Coeficiente de correlación de Spearman; Magnitud según Cohen (1988).

En la tabla 5, se da respuesta al objetivo específico 4, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.00$ ) de la Interacción con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $rs=.62$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 6**

*Influencia del Intercambio con el Gobierno Digital en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

	<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>Magnitud</b>
<b>Intercambio</b>	<b>Gestión Institucional</b>	0.64	Grande

**Nota:** rs: Coeficiente de correlación de Spearman; Magnitud según Cohen (1988).

En la tabla 6, se da respuesta al objetivo específico 5, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.00$ ) del Intercambio con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $rs=.64$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

**TABLA 7**

*Influencia de la Transformación del Gobierno Digital en la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

	<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>Magnitud</b>
<b>Transformación</b>	<b>Gestión institucional</b>	0.63	Grande

**Nota:** rs: Coeficiente de correlación de Spearman; Magnitud según Cohen (1988).

En la tabla 4, se da respuesta al objetivo específico 6, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.00$ ) de la Transformación del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $rs=.63$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad la tecnología cumple un rol preponderante en las diversas áreas de la cartera de educación es así que los empleados que laboran en instituciones públicas o privadas tienen que tener características peculiares para que su entorno laboral, esto permite que no sea deficiente en su atención al cliente es por ello que la formación académica y actualizada que presentan sostienen su atención diaria con el cliente o individuo que requiere una información virtual, por tanto el gobierno digital es importante ante la sociedad civil al estar a disposición a su práctica mediante una buena comunicación asertiva a través de estrategias sólidas y pertinentes que contribuyan al desarrollo de las labores e información que se requiere. Asentando los resultados acopiados en las tablas de registro se puede denotar lo cosolidado que:

**En la Tabla 1**, se observa un Gobierno digital calificado como regular por un 59% con tendencia a ser deficiente para un 40%, explicado por una Presencia de nivel regular en un 47% con tendencia a ser deficiente en un 43%, una Interacción de nivel regular en un 51% con tendencia a ser deficiente en un 40%, un intercambio de nivel regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 41% y una Transformación de nivel regular en un 53% con tendencia a ser deficiente para un 42% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

Esto permite apreciar que los empleados de la UGEL Sánchez Carrión tienen una regular capacidad para el uso del gobierno digital de como orientar a una mejor acción en realizar operaciones de trámites teniendo una inclinación a ser deficiente denotando a la presencia atenuando a una tendencia a ser deficiente asimismo una interacción entre empleado y usuario con un promedio de acción regular coexistente a ser inclinada a la deficiencia; un intercambio que demuestra un nivel regular teniendo una predilección cercana a lo deficiente asimismo en la transformación se considera necesario que los empleados desarrollen modificaciones que permitan que los usuarios logren alcanzar lo solicitado. Al respecto Viega (2010) aduce que el uso de las tecnologías permite proporcionar una información adecuada clara y entendible en los usuarios permitiendo la interacción pertinente, siendo ella una manera rápida donde se intercambie la información y se realiza teniendo en cuenta aplicativos móviles y en mesa. Estos resultados se acercan sutilmente con

Ojeda (2021) su tesis de investigación se puede evidenciar que la implementación del gobierno digital tiende a la muestra regular la cual no se ha podido implementar por diferentes factores es decir, aún falta mejorar ciertos aspectos como la interacción que impiden su pleno desarrollo, también reporta que la falta de interacción y aprendizaje genera también impedimento para el desarrollo del gobierno digital.

**En la Tabla 2**, se observa una Gestión institucional regular para un 65% con tendencia a ser deficiente en un 34%, explicado por una Gestión regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 35%, una Administración regular en un 56% con tendencia a ser deficiente par aun 38%, una Pedagogía de nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 38% y en la dimensión Comunitaria se observó un nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 36% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.

Resultados que permiten evidenciar que los empleados han ejecutado niveles de una gestión institucional considerando tener una mayor afluencia en sus actividades de manera se desea a los usuarios o empleados tienen una accesibilidad mayor acción a la administración, pedagogía y lo comunitario mostrando una regularidad inmediata, considerando que se dan mensajes claros entendibles a la situación y contexto teniendo una inclinación a ser deficiente a diferencia de la gestión que muestra una pequeña margen entre ellos mostrando así que es evidente asimismo estos resultados coinciden con Hurtado (2017). En su tesis de investigación sostiene Que las dimensiones se sitúan en el nivel malo y regular, sin embargo se debe de tomar alternativa de solución por tanto ambas variables si se relaciona significativa, se aceptan la hipótesis de estudio. Ante ello como sostiene sovero (2007) argumenta que es una serie de actividades operativas de orden gerencial sobre todo enfatiza que las áreas administrativas deben conducir con total denuedo la tareas que se realizan dentro de las área.

**En la tabla 3**, se da respuesta al objetivo general, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Permite ofrecer nuevas tendencias de valor público, sosteniendo que los trámites y servicios a realizarse en los aspectos gubernamentales sean solo de diseño digital, OCDE

(2016), Considerano al Gobierno digital con una influencia positiva de magnitud grande sobre gestión institucional pero es la que tiene menos índice entre las cuatro dimensiones del gobierno digital, además se observa que la población encuestada tiende a un aumento en sus índices pero presentan una clara influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) asimismo refleja mayor tendencia teniendo en cuenta en la forma estratégica que tiende a ser apropiada en el sector gerencial en este sector público de estar sostenida en las formas de gobierno electrónico, Resultados similares fueron encontrados por Calle(2021) gobierno digital influye en el desempeño laboral dentro del hospital en el periodo 2020, y es efectivo, así lo manifiesta el grado de agrupación de nivel bajo evidenciado por un factor  $\tau_b = .389$ , también que los niveles de ejecución de gobierno digital en la entidad, es medio alto con un 95.50 %, asimismo, los niveles del desempeño laboral se hallan competentes como alto con 75.90 %, considerando solo un 02 % de los encuestados que es bajo.

**En la tabla 4,** En la tabla 4, se da respuesta al objetivo específico 3, donde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Presencia del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s = .57$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Permite ofrecer a la dimensión presencia ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Gobierno digital muestra una mayor tendencia ante la gestión institucional es decir, una influencia positiva de magnitud grande la cual muestra un índice oportuno que se debe tener en el sector gerencial de la institución por lo que debe estar acorde a las modernas formas de gobierno electrónico, sosteniendo que es el uso de las tecnologías que permite proporcionar una información adecuada clara y entendible en los usuarios permitiendo la interacción pertinente, siendo ella una manera rápida donde se intercambie la información y se realiza a través de equipos tecnológicos (computadoras, celulares, tabletas, etc) (Viega, 2010). Resultados similares fueron encontrados por Calle(2021) gobierno digital influye en el desempeño laboral dentro del hospital en el periodo 2020, y es efectivo, así lo manifiesta el grado de agrupación de nivel bajo evidenciado por un factor  $\tau_b = .389$ , también que los niveles de ejecución de gobierno digital en la entidad, es medio alto con un 95.50 %, y finalmente, los niveles del desempeño laboral se hallan competentes como alto con 75.90 %, considerando solo un 02 % de los encuestados que es bajo.

**En la tabla 5,** En la tabla 5, se da respuesta al objetivo específico 4, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Interacción con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.62$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Evidenciándose que existe una influencia de magnitud positiva del gobierno digital de la dimensión influencia sobre la gestión Institucional ( $r_s=.62$ ), mostrando para que se encamina al progreso de la gestión Institucional debe mejorar algunos aspectos además que es lo que se quiere efectuar en las distintas áreas, por lo que la Interacción en el proceso debe interrelacionar los servicios a diversas instituciones o áreas administrativas de la ugel, la cual tiende a causar determinados factores que faciliten su ejecución por lo que tiene un clara preponderancia en cuestión a la gestión permitiendo que esta magnitud grande sea muestra de las actividades. Asimismo estos resultados coinciden con Salazar (2021) los elementos de gobierno digital y al mismo tiempo de la gestión municipal intervienen constantemente con un carácter positivo dentro de la intervención ciudadana de la entidad de estudio en el año 2020, así mismo los resultados obtenidos muestran una débil percepción del gobierno digital con 69.8 % y una débil gestión municipal de 69.8 %.

**En la tabla 6,** En la tabla 6, se da respuesta al objetivo específico 5, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Intercambio con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.64$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Esto permite apreciar que existe índices mayores a la acción digital, entendido que el gobierno digital es comprendida como la capacidad que permite ofrecer nuevas tendencias de valor público, sosteniendo que los trámites y servicios a realizarse en los aspectos gubernamentales sean solo de diseño digital, OCDE (2016), también permite observar que existe influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Intercambio sobre la gestión institucional, es así que se denota que los trabajadores tienen influencia positiva, entendiéndose para una buena labor se necesita indicadores sustanciales la cual permite aseverar que hay una mayor aceptación de esta, ante ello el intercambio conocida como Transacción es el momento o espacio que se encauza en la forma estratégica la cual tiende a su performance a la orientación de un proceso sistemático y condicionante séase en línea y medios electrónicos(Viega, 2010). Asimismo estos resultados coinciden con Salazar (2021)

los elementos de gobierno digital y al mismo tiempo de la gestión municipal intervienen constantemente con un carácter positivo dentro de la intervención ciudadana de la entidad de estudio en el año 2020, así mismo los resultados obtenidos muestran una débil percepción del gobierno digital con 69.8 % y una débil gestión municipal de 69.8 %. Asimismo, mediante la obtención de los resultados recopilados mediante la presente investigación de estudio, se optó por aceptar la hipótesis general, ya que se evidenció un valor del  $0.000 < 0.05$ , con un grado de nivel del 57.50 % de relación entre ambas variables.

**En la tabla 7**, se da respuesta al objetivo específico 6, dónde se observa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Transformación del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.63$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Se evidencia una clara forma de acentuar su acercamiento al interés que tienen en generar sus entornos las cuales permiten tener una mejor acción participación de las dimensiones del gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.63$ ), se observa una destacada influencia positiva de magnitud grande que a la vez brindan una destacada participación de estas en favor de lo que se quiere atender que contribuye a que los empleados desarrollen sus capacidades inherentes a ello en diferencia a la gestión, por ende, tienen un mejor desenvolvimiento en la Transformación ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) que es la percepción en la intensidad que esta realiza sobre todo si esta debe estar actualizada es decir estar acorde a las modernas formas de gobierno electrónico las cuales tiene en su rango una aproximación en sus índices. Estos resultados coinciden con García (2021) se arrojando un resultado del 51.35 % de los colaboradores dijo que es regular, el 29.73 % afirmó que es bueno y por último el 18.92 % malo, también se evaluó el nivel de AIP en la entidad pública, desde el punto crítico de los funcionarios públicos para el periodo 2020 y se comprobó que fue de nivel medio en 51.35 %, 29.73 % alto, y el 18.92 % mencionó que es bajo.

## VI. CONCLUSIONES

Conforme a lo deescrito

1. Se demuestra el Gobierno digital ha calificado como regular por un 59% con tendencia a ser deficiente para un 40%, explicado por una Presencia de nivel regular en un 47% con tendencia a ser deficiente en un 43%, una Interacción de nivel regular en un 51% con tendencia a ser deficiente en un 40%, un intercambio de nivel regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 41% y una Transformación de nivel regular en un 53% con tendencia a ser deficiente para un 42% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.
2. Se precisa que la Gestión institucional tiende a regular para un 65% con tendencia a ser deficiente en un 34%, explicado por una Gestión regular en un 54% con tendencia a ser deficiente para un 35%, una Administración regular en un 56% con tendencia a ser deficiente par aun 38%, una Pedagogía de nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 38% y en la dimensión Comunitaria se observó un nivel regular en un 56% con tendencia a ser deficiente en un 36% de los trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.
3. Se aprecia una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Mostrando que estos resultados son respuesta al objetivo general, dónde se observa una mayor tendencia de los usuarios que fueron investigados.
4. Se muestra una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Presencia del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.57$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión , considerando el resultado es respuesta al objetivo específico 3, dónde se observa que esta dimensión tiene una mayor tendencia de los usuarios que fueron investigados.
5. Existe una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Interacción con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.62$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Se evidencia que el resultado es respuesta al objetivo específico 4, dónde se observa que esta dimensión tiene una mayor tendencia de los usuarios que fueron investigados.
6. Se precisa una influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) del Intercambio con el Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.64$ ) en

trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Se evidencia que el intercambio consolida una mayor performance en los usuarios por lo que el resultado es respuesta al objetivo específico 5, donde se observa que esta dimensión tiene una mayor tendencia entre todas las dimensiones del gobierno digital para el empleo de los usuarios que fueron investigados

7. Existe influencia positiva de magnitud grande ( $.50 \leq r_s \leq 1.00$ ) de la Transformación del Gobierno digital sobre la Gestión Institucional ( $r_s=.63$ ) en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión. Mostrando que estos resultados son respuesta al objetivo específico donde se observa una mayor tendencia de los usuarios que fueron investigados.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al Director de la Ugel Sánchez Carrión debe implementar con diferentes mecanismos digitales todas las áreas de servicio al usuario las cuales permitan estar actualizados al mundo del gobierno digital es así que mejore la percepción de los usuarios al ser atendidos, teniendo en consideración todos los resultados se pudo evidenciar que si existió relación entre dichas variables, para que esta implementación se cumpla con certeza en su funcionamiento es necesario encaminar a una capacitación del personal de todas las áreas administrativas para el buen manejo de los servicios informáticos permitiendo que se acentúe el servicio al usuario con eficacia y eficiencia.

**Segunda:** Al Administrador de la Ugel y a las jefes de diferentes áreas deben buscar estrategias que permitan un mejor manejo y orientación en todos los recursos y aplicativos tecnológicos en los empleados de todas las áreas administrativas que ayuden en mejorar la percepción del gobierno digital entre los usuarios ya que se pudo evidenciar que existe una magnitud grande de las dimensiones con respecto al gobierno digital.

**Tercera:** A los usuarios quienes realizan diferentes tipos de gestión personal e institucional les va a permitir tener mayor compromiso en aprender diversas herramientas, recursos y aplicativos tecnológicos con la finalidad de obtener mayor beneficio en los procesos administrativos por ende una disminución del tiempo de necesita para obtener una respuesta a lo solicitado, ya que se observó magnitud grande de las dimensiones con respecto al gobierno digital en beneficio del usuario.

**Cuarta:** Generar programas orientados a estimular la práctica del gobierno digital en los trabajadores del Ugel Sánchez Carrión, en donde se busque fortalecer la confianza, conocimiento y manejo de habilidades Digitales relacionadas a la mejor participación de la gestión institucional.

## REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2018) La gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo [Tesis de Maestría universidad Cesar Vallejo]
- Amoroso, Y. (01 de setiembre 2014). Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación. Observatorio Iberoamericano de protección de datos. Recuperado de: <http://oiprodat.com/2014/09/01/gobierno-electronicopropuesta-metodologica-de-desarrollo-y-evaluacion/>
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.
- Baca, J (2014) Gestión institucional y aprendizaje organizativo en la institución educativa N° 021 Wilfredo Ricardi Carrasco. Malval-Tumbes.
- Beltrán, A. (2014). Gestión educativa y los procesos cognitivos. Lima: San Marcos.
- Bustamante, P., Gutiérrez, F., Martínez, B., Pérez, S., Pinto, E., Ramírez, O., & Nieto, S. (2014). La interfaz: extensión del cuerpo o espacio para la comunicación. Metáforas que se traslapan. Polimesia, 55-69. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qWevbECXQHEJ:https://revistas.uniminuto.edu/index.php/POLI/article/download/1162/1067/+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Calle, C. (2008). “Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional de los directores del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas de la Región Callao”. [Tesis de Maestría Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima]
- Caro, R. (2019). El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2110/JIA-spa-2019-El\\_uso\\_efectivo\\_que\\_hacen\\_dos\\_comunidades\\_educativas\\_de\\_San\\_Jose\\_del\\_Guaviare?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2110/JIA-spa-2019-El_uso_efectivo_que_hacen_dos_comunidades_educativas_de_San_Jose_del_Guaviare?sequence=1&isAllowed=y)

- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos. <http://www.redalyc.org/pdf/737/73735396006.pdf>
- Casanova, R (2013) Escuela Bicentenario <https://es.slideshare.net/EscuelaBicentenario/la-gestin-institucional>
- Cassasus, M. (2014). Calidad de la educación y los procesos administrativos. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Chávez P., Matzumura J., Gutiérrez H. y Mendoza D. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horizonte Médico (Lima), 19(2), 49- 56. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
- Chávez, D. y Montenegro, G. (2007). Gestión de recursos financieros, facultad de educación. Universidad Cesar Vallejo.
- Diario el peruano (4 de mayo de 2019). Avances en el gobierno digital. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-avances-el-gobierno-digital-79206.aspx>
- Elera, R. (2010) "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio de una institución educativa pública de Callao" Lima – Perú.
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Ariel, J., & Vásquez, D. (2018). Municipio y Gobierno Digital: Situación y buenas prácticas en la Red Merco ciudades. (S. d. Fiscal, Ed.) Washington, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo. Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red de Merco ciudades. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington: BID
- Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Lima: UDEGRAF
- García, C (2021) Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020 [Tesis de Maestría universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53863>
- Gobierno de Perú. (12 de 09 de 2018). Decreto Legislativo 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (E. Perú, Ed.) Lima, Lima, Perú: El Peruano
- Gulick, L (1937). Trabajos sobre la ciencia de la administración.

- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. [Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades evidencia del caso chileno] *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129. doi:10.29265/gypp.v29i1.658
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hurtado C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la Institución Educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de Maestría universidad Cesar Vallejo].
- Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Santiago: Fundación Chile.
- Linares J. y Mallma G. (2019). *Metodología de la Investigación. “Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones”*. Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.
- Mejía, E (2005) *Técnicas e instrumentos de investigación. Segundo libro UNMSM Lima-Perú*
- Mendoza, F. (2013). *Calidad educativa y gestión pedagógica*. Buenos Aires: Kapeluz.
- Otero, S. (2017). *Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional*. [Tesis de grado - Universidad Ibarra: Universidad Técnica del Norte]
- Pacherras Muñoz, L. (2018). *Páginas web*. [Tesis de grado - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima] <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/5006/P%C3%A1ginas%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Rojas Morán, L. M. (2006). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima: OIT.
- Rojas (2021). *Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*. [Tesis de Maestría universidad Cesar Vallejo] (ORCID: 0000-0003-2383-9901)

- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of Egovernment in Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management*, 254–258. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=3305191>
- Salazar, J (2021) Gobierno digital y la gestión municipal en cuanto a la intervención ciudadana en Municipalidad de Yanacancha, [Tesis de Maestría universidad Cesar Vallejo 2020 - Lima, Perú].
- Sánchez, H y Reyes C. (2015) Metodología y Diseños en la Investigación Científica Editorial Business Support Aneth S.R.L
- Sovero, F. (2007). *¿Cómo dirigir una Institución Educativa?* Lima: Editores Importadores
- Sovero, F. (2012). *Supervisión, acompañamiento y monitoreo*. Lima: Editorial San Marcos.
- UNESCO, Representación en Perú. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: LancTapia, C. (2013). *Administración educativa y estándares de calidad educativa*. Lima: San Marcos.
- UNESCO (2011) Manual p de Gestión para directores de Instituciones Educativas.
- Representación en Perú (Primera edición).
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2019). *De gobierno digital para la construcción de Estrategia Estados más transparentes y proactivos* (Vol. 12)
- Tibilova, G. S., Ovcharenko, A. V., Stankova, E. N., & Dyachenko, N. V. (2019). The electronic government of st.-Petersburg as relevant experience of construction of digital economy. En *Computational Science and Its Applications – ICCSA 2019* (pp. 357–371). Cham: Springer International Publishing.
- <https://pureportal.spbu.ru/en/publications/the-electronic-government-of-st-petersburg-as-relevant-experience>
- Viega, M. (2010). *El desarrollo del Gobierno Electrónico en Uruguay*. Uruguay.

## JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA DEL GOBIERNO DIGITAL

**Tabla 1**

*Índices de Homogeneidad corregido de los ítems del Cuestionario de Gobierno Digital*

Ítem	ritc	Ítem	ritc
1	0.93	16	0.73
2	0.69	17	0.72
3	0.76	18	0.79
4	0.75	19	0.71
5	0.73	20	0.68
6	0.72	21	0.70
7	0.73	22	0.77
8	0.78	23	0.71
9	0.79	24	0.74
10	0.78	25	0.75
11	0.76	26	0.70
12	0.74	27	0.72
13	0.74	28	0.70
14	0.77	29	0.69
15	0.71	30	0.73

**Tabla 2**

*Índices de Confiabilidad del Cuestionario de Gobierno Digital*

Variable	Alfa de Cronbach	N de ítems
Gobierno digital	0.975	30

JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

**Tabla 3**

*Índices de Homogeneidad corregido de los ítems del Cuestionario de Gestión Institucional*

Ítem	ritc	Ítem	ritc
1	0.93	16	0.77
2	0.78	17	0.69
3	0.72	18	0.75
4	0.73	19	0.74
5	0.74	20	0.79
6	0.70	21	0.76
7	0.75	22	0.79
8	0.79	23	0.71
9	0.73	24	0.70
10	0.78	25	0.70
11	0.78	26	0.80
12	0.80	27	0.80
13	0.79	28	0.71
14	0.75	29	0.72
15	0.76	30	0.71

**Tabla 4**

*Índice de Confiabilidad del Cuestionario de Gestión Institucional*

Variable	Alfa de Cronbach	N de ítems
Gestión Institucional	0.977	30

## Análisis de la Normalidad

*Distribución de los niveles de la Gestión Institucional en trabajadores administrativos de la UGEL Sánchez Carrión.*

Variable Dimensión	M	Me	DE	K <sup>2</sup>
Gobierno digital	91.9	93.5	29.1	14.1
Presencia	24.4	25.0	8.3	11.2
Interacción	22.0	22.0	7.1	10.6
Intercambio	24.4	26.0	8.0	11.0
Transformación	21.1	22.5	6.8	9.6
Gestión institucional	93.2	91.0	27.9	11.9
Gestión	24.7	25.0	8.2	9.5
Administración	25.0	25.0	7.7	8.9
Pedagogía	21.7	22.5	6.7	9.8
Comunitaria	21.8	21.5	6.4	8.3

**Nota:** M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; K<sup>2</sup>: Simetría y curtosis conjunta

En la Tabla 3, se muestran estadísticos descriptivos como la Media, Mediana y Desviación estándar que servirán de línea base para evaluar futuros cambios luego de la implementación de las recomendaciones presentadas en ésta investigación, además se muestra el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores  $K^2 \geq 5.99$ , señalan una distribución diferente a la normal en los puntajes de las Variables y sus dimensiones. Decidiéndose medir la influencia mediante el coeficiente de correlación de Spearman

## ANEXOS

### FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento: Cuestionario- Test

**Lista de cotejo Autor:**

Institución : UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

Ámbito de aplicación: Huamachuco

**Forma de administración:** Se aplica a los 100 empleados de distintas áreas

Monitoreo: Por el investigador

Participantes: 100 empleados

Tiempo de duración: 30 minutos

Número de ítems: 30

Área que evalúa: Administrativos

**Validez.**

Landreau (2007) señaló que la validez “es el proceso de recoger información necesaria para aplicar un instrumento que cumpla con dos características que sea pertinente y confiable”.

En este estudio, se realizó la validez de instrumento de la siguiente manera: Como primer paso: se comprobó que el instrumento posea un sustento teórico, luego se realizó la tabla de operacionalización de la variable dependiente y, por último, fue llevado a expertos para validar el instrumento y pueda ser aplicado en la institución educativa.

**Confiabilidad.**

El instrumento de este estudio de campo se sometió a la prueba de confiabilidad mediante el estadístico KR 20, planteado por Kuder y Richardson para variables dicotómicas (Icart, 2012). Así, en la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad realizando una prueba piloto, que consto con la participación de 30 estudiantes con características muy similares a la muestra de estudio, lo que nos indicará que el instrumento de medición es altamente confiable

## FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento: Cuestionario- Test

### **Lista de cotejo Autor:**

Institución : UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

Ámbito de aplicación: Huamachuco

**Forma de administración:** Se aplica a los 100 empleados de distintas áreas

Monitoreo: Por el investigador

Participantes: 100 empleados

Tiempo de duración: 30 minutos

Número de ítems: 30

Área que evalúa: Administrativos

### **Validez.**

Landeanu (2007) señaló que la validez “es el proceso de recoger información necesaria para aplicar un instrumento que cumpla con dos características que sea pertinente y confiable”.

En este estudio, se realizó la validez de instrumento de la siguiente manera: Como primer paso: se comprobó que el instrumento posea un sustento teórico, luego se realizó la tabla de operacionalización de la variable dependiente y, por último, fue llevado a expertos para validar el instrumento y pueda ser aplicado en la institución educativa.

### **Confiabilidad.**

El instrumento de este estudio de campo se sometió a la prueba de confiabilidad mediante el estadístico KR 20, planteado por Kuder y Richardson para variables dicotómicas (Icart, 2012). Así, en la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad realizando una prueba piloto, que consto con la participación de 30 estudiantes con características muy similares a la muestra de estudio, lo que nos indicará que el instrumento de medición es altamente confiable

**Anexo 7:**  
**FICHA DE VALIDEZ DE LA ENTREVISTA**  
**DATOS DEL EXPERTO**

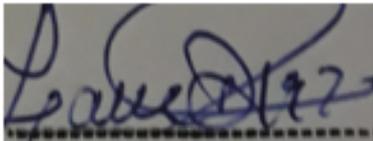
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CESAR ALBERTO BAZÁN ALVITES</b>	<b>DNI:</b>	32960166
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	El Cuestionario en el gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021		
<b>Dirección domiciliaria:</b>	<b>SOL DE HUANCHACO</b> <u>B12</u>	<b>Teléfono de domicilio:</b>	
<b>Título profesional/especialidad:</b>	<b>PROF. DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Teléfono celular:</b>	985101124
<b>Grado académico:</b>	Doctor en Educación		
<b>Mención:</b>	Doctor en Educación ORCID: 0000-0002-2212- 1683		
<b>Firma:</b>	 Dr. César Alberto Bazán Alvites DNI 32960166	<b>Lugar y fecha:</b>	Trujillo

**Anexo 7:**  
**FICHA DE VALIDEZ DE LA ENTREVISTA**  
**DATOS DEL EXPERTO**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	FLOR HAYDEE JULCA MORENO	<b>DNI:</b>	18123482
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	El Cuestionario en el gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021		
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Gonzáles Prada 5 91 -Virú	<b>Teléfono de domicilio:</b>	
<b>Título profesional/especialidad:</b>	PROFESORA DE EDUCACIÓN PRIMARIA	<b>Teléfono celular:</b>	980 036 430
<b>Grado académico:</b>	Doctor en Educación		
<b>Mención:</b>	Doctor en Educación ORCID: 0000-0001-3640-2779		
<b>Firma:</b>	 <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por JULCA MORENO Flor Haydee PAJ 20480374240.pdf Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.10.2021 12:13:33 -05:00</p> <p style="text-align: center;">Dr(a) Julca Moreno, Flor Haydeé DNI: 18123482</p>	<b>Lugar y fecha:</b>  Trujillo ,19 de noviembre del 2021	Trujillo

**Anexo 7:**  
**FICHA DE VALIDEZ DE LA ENTREVISTA**  
**DATOS DEL EXPERTO**



<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	LAURA MARÍA DÍAZ GUERRA	<b>DNI:</b>	18114601
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	El Cuestionario en el gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021		
<b>Dirección domiciliaria:</b>	JOSÉ CALLARRRETA N° 535 - URB  LA MERCED	<b>Teléfono de domicilio:</b>	
<b>Título profesional/especialidad:</b>	PROF. DE EDUCACIÓN INICIAL	<b>Teléfono celular:</b>	986859206
<b>Grado académico:</b>	Doctor en Educación		
<b>Mención:</b>	Doctor en Educación ORCID: 0000-0001-5877-1711		
<b>Firma:</b>		<b>Lugar y fecha:</b> Trujillo 19 de noviembre 2021	Trujillo



**Anexo 7:**  
**FICHA DE VALIDEZ DE LA ENTREVISTA**  
**DATOS DEL EXPERTO**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Robinson Manuel Quiroz González	<b>DNI:</b>	44668610
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	El Cuestionario en el gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021		
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Jr. Los olivos 630 - La Esperanza	<b>Teléfono de domicilio:</b>	
<b>Título profesional/especialidad:</b>	PROF. DE EDUCACIÓN PRIMARIA	<b>Teléfono celular:</b>	987 771 533
<b>Grado académico:</b>	Doctor en Educación		
<b>Mención:</b>	Doctor en Educación ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0001-6084-0915">orcid.org/0000-0001-6084-0915</a>		
<b>Firma:</b>	 <hr/> Dr. Robinson Manuel Quiroz González DNI: 44668610	<b>Lugar y fecha:</b>	Trujillo
		Trujillo 19 de Noviembre	



HUAMACHUCO, 20 OCTUBRE 2021

Mg. Segundo Moreno Infantes

DIRECTOR UGEL SANCHEZ CARRION

DNI.

Por este conducto **AUTORIZO**, a la persona de Katherine Alejandra Benites Namay, identificada con DNI. N° 41886685, con domicilio en la calle Alfonso Ugarte N° 593 – Huamachuco, PARA APLICAR Y PUBLICAR INSTRUMENTO DE TESIS denominada: **El gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021**, ubicado en el Distrito de Huamachuco, Provincia de Sánchez Carrión, departamento de la Libertad.

ATENTAMENTE.



Experto 1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 Presencia</b>							
1	Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online	X		X		X		
2	Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.	X		X		X		
3	Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web	X		X		X		
4	Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web	X		X		X		
5	Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad	X		X		X		
6	Emplea la página institucional web y el conjunto de en sus cuentas que tiene.	X		X		X		
7	Sitúa usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.	X		X		X		
8	Considera usted que, la pág. web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 : Interacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión	X		X		X		
10	Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, wasap y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio	X		X		X		
11	Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional	X		X		X		
12	Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.	X		X		X		
13	Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.	X		X		X		
14	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.	X		X		X		
15	Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Intercambio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus rasos y contenidos.	X		X		X		
17	Creas que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente	X		X		X		
18	Considera que el trámite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano	X		X		X		
19	Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.	X		X		X		
20	Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.	X		X		X		
21	Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTION INSTITUCIONAL**


Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>							
1	Adapta habilidades de liderazgo el director.	X		X		X		
2	Capaz de dirigir un grupo heterogéneo	X		X		X		
3	Implementa planes para una buena gestión.	X		X		X		
4	Emplea estrategias adecuadas y adaptadas	X		X		X		
5	Organiza la estructura educativa en todas sus áreas.	X		X		X		
6	Propone nuevas metas y objetivos con visión hacia el futuro de manera	X		X		X		
7	Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.	X		X		X		
8	Promueve la participación de la comunidad Educativa de manera asertiva y empática	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 : Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Planifica los documentos pedagógicos.	X		X		X		
10	Organiza una buena gestión.	X		X		X		
11	Aplican las normas administrativas.	X		X		X		
12	Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.	X		X		X		
13	Cumple las normas establecidas en consenso	X		X		X		
14	Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible	X		X		X		
15	Toma en cuenta los indicadores de proyección al elaborar el nuevo plan de trabajo	X		X		X		
16	Promueve la elaboración del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa							
	<b>DIMENSION 3: Pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Planifica su programación curricular.	X		X		X		
18	Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.	X		X		X		
19	Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.	X		X		X		
20	Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje	X		X		X		
21	Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.	X		X		X		
22	Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares	X		X		X		
23	Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución.	X		X		X		



EXPERTO 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Presencia</b>							
1	Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online	X		X		X		
2	Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.	X		X		X		
3	Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web	X		X		X		
4	Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web	X		X		X		
5	Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad	X		X		X		
6	Emplea la página institucional web y el conjunto de en sus cuentas que tiene.	X		X		X		
7	Sitúa usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.	X		X		X		
8	Considera usted que, la pág. web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Interacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión	X		X		X		
10	Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, wasap y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio	X		X		X		
11	Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional	X		X		X		
12	Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.	X		X		X		
13	Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.	X		X		X		
14	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.	X		X		X		
15	Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Intercambio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus casos y contenidos	X		X		X		
17	Crees que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente	X		X		X		
18	Considera que el tramite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano	X		X		X		
19	Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.	X		X		X		
20	Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.	X		X		X		
21	Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución	X		X		X		

22	Permite la pág. web de la Institución realizar pagos en línea de algún trámite documentario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Considera usted que es de utilidad para hacer el seguimiento en línea a los trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Generas una conversación directa y segura aplicando diferentes estrategias por medio del internet al interrelacionar los servicios a los clientes con la	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Permite que los trámites administrativos de la entidad estén actualizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión que benefician a los usuarios internos y externos de la Ugel S.C.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización por lo que se reducen tiempo y dinero en la gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Permite contrastar las ideas de los tipos de gobierno electrónico, portal web que cuenta la entidad pública.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Cree que la Institución realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital para la mejora.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Cree que la implementación del gobierno digital permitirá superar las barreras de la burocracia de trámites documentarios de las instituciones públicas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Julca Moreno, Flor Haydeé        DNI: 18123482

Código orcid: [orcid.org 0000-0001-3640-2779](https://orcid.org/0000-0001-3640-2779)

Especialidad del validador: Primaria

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

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

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



Trujillo 17 ,de noviembre del 2021

Dr(a) Julca Moreno, Flor Haydeé  
 DNI: 18123482

Código orcid: 0000-0001-3640-2779

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTION INSTITUCIONAL**



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Adapta habilidades de liderazgo el director.	X		X		X		
2	Capaz de dirigir un grupo heterogéneo	X		X		X		
3	Implementa planes para una buena gestión.	X		X		X		
4	Emplea estrategias adecuadas y adaptadas	X		X		X		
5	Organiza la estructura educativa en todas sus áreas.	X		X		X		
6	Propone nuevas metas y objetivos con visión hacia el futuro de manera	X		X		X		
7	Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.	X		X		X		
8	Promueve la participación de la comunidad Educativa de manera asertiva y empírica	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Planifica los documentos pedagógicos.	X		X		X		
10	Organiza una buena gestión.	X		X		X		
11	Aplican las normas administrativas.	X		X		X		
12	Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.	X		X		X		
13	Cumple las normas establecidas en consenso	X		X		X		
14	Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible	X		X		X		
15	Toma en cuenta los indicadores de proyección al elaborar el nuevo plan de trabajo	X		X		X		
16	Promueve la elaboración del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa							
	<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Planifica su programación curricular.	X		X		X		
18	Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.	X		X		X		
19	Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.	X		X		X		
20	Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje	X		X		X		
21	Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.	X		X		X		
22	Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares	X		X		X		
23	Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

24	Diseña proyectos de proyección social en la institución para mejora la buena gestión pedagógica	x		x		x	
25	Mantiene buena relación psicológica con la comunidad Pedagógica.	x		x		x	
26	Existe buenas relaciones humanas con todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora en el buen clima Institución	x		x		x	
27	Se interrelaciona con los padres por redes sociales (wasap, Messenger, internet, etc.)	x		x		x	
28	Mantiene buena relación social con las instituciones educativas a su entorno	x		x		x	
29	Tiene un programa de redes con otras instituciones educativas e instituciones públicas para el intercambio de información	x		x		x	
30	Toma decisiones con los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su participación asertiva en actividades educativas de la comunidad como estrategia para solucionar la problemática de los aprendizajes en los estudiantes	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) **Julca Moreno, Flor Haydeé**            **DNI: 18123482**

Código orcid: **orcid.org 0000-0001-3640-2779**

Especialidad del validador: **Primaria**

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

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

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

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



Trujillo 17 ,de noviembre del 2021

**Dr(a) Julca Moreno, Flor Haydeé**  
**DNI: 18123482**

**Código orcid: 0000-0001-3640-2779**

### EXPERTO 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Presencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online	x		x		x		
2	Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.	x		x		x		
3	Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web	x		x		x		
4	Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web	x		x		x		
5	Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad	x		x		x		
6	Emplea la página institucional web y el conjunto de en sus cuentas que tiene.	x		x		x		
7	Situa usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.	x		x		x		
8	Considera usted que, la pág. web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Interacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión.	x		x		x		
10	Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, wasap y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio	x		x		x		
11	Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional	x		x		x		
12	Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.	x		x		x		
13	Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.	x		x		x		
14	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.	x		x		x		
15	Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Intercambio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus usos y contenidos.	x		x		x		
17	Crees que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente	x		x		x		
18	Considera que el trámite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano	x		x		x		
19	Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.	x		x		x		
20	Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.	x		x		x		
21	Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución	x		x		x		

22	Permite la pág. web de la Institución realizar pagos en línea de algún trámite documentario	x		x		x	
23	Considera usted que es de utilidad para hacer el seguimiento en línea a los trámites.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Generas una conversación directa y segura aplicando diferentes estrategias por medio del internet al interrelacionar los servicios a los clientes con la	x		x		x	
25	Permite que los trámites administrativos de la entidad estén actualizados.	x		x		x	
26	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión que benefician a los usuarios internos y externos de la Ugel S.C.	x		x		x	
27	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización por lo que se reducen tiempo y dinero en la gestión.	x		x		x	
28	Permite contrastar las ideas de los tipos de gobierno electrónico, portal web que cuenta la entidad pública.	x		x		x	
29	Cree que la Institución realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital para la mejora.	x		x		x	
30	Cree que la implementación del gobierno digital permitira superar las barreras de la burocracia de trámites documentarios de las instituciones públicas.	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Dr (a) Díaz Guerra, Laura María    DNI: 18114601

Código orcid: (0000-0001-5877-1711)

Especialidad del validador: Educación Inicial

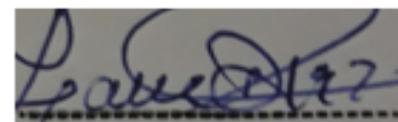
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo 17 ,de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTION INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Adapta habilidades de liderazgo el director.	x		x		x		
2	Capaz de dirigir un grupo heterogeneo	x		x		x		
3	Implementa planes para una buena gestion.	x		x		x		
4	Emplea estrategias adecuadas y adaptadas	x		x		x		
5	Organiza la estructura educativa en todas sus areas.	x		x		x		
6	Propone nuevas metas y objetivos con vision hacia el futuro de manera	x		x		x		
7	Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.	x		x		x		
8	Promueve la participacion de la comunidad Educativa de manera asertiva y empatica	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Planifica los documentos pedagogicos.	x		x		x		
10	Organiza una buena gestion.	x		x		x		
11	Aplican las normas administrativas.	x		x		x		
12	Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.	x		x		x		
13	Cumple las normas establecidas en consenso	x		x		x		
14	Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible	x		x		x		
15	Toma en cuenta los indicadores de proyeccion al elaborar el nuevo plan de trabajo	x		x		x		
16	Promueve la elaboracion del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa							
	<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Planifica su programación curricular.	x		x		x		
18	Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.	x		x		x		
19	Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.	x		x		x		
20	Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje	x		x		x		
21	Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.	x		x		x		
22	Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares	x		x		x		
23	Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución.	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Diseña proyectos de proyección social en la institución para mejora la buena gestión pedagógica	x		x		x	
25	Mantiene buena relación psicológica con la comunidad Pedagógica.	x		x		x	
26	Existe buenas relaciones humanas con todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora en el buen clima Institución	x		x		x	
27	Se interrelaciona con los padres por redes sociales (wasap, Messenger, internet, etc.)	x		x		x	
28	Mantiene buena relación social con las instituciones educativas a su entorno	x		x		x	
29	Tiene un programa de redes con otras instituciones educativas e instituciones públicas para el intercambio de información	x		x		x	
30	Toma decisiones con los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su participación asertiva en actividades educativas de la comunidad como estrategia para solucionar la problemática de los aprendizajes en los estudiantes	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Dr (a) Díaz Guerra, Laura María   DNI: 18114601

Código orcid: (0000-0001-5877-1711)

Especialidad del validador: Educación Inicial

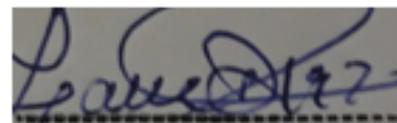
<sup>1</sup>Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo 17 ,de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 Presencia</b>							
1	Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online	x		x		x		
2	Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.	x		x		x		
3	Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web	x		x		x		
4	Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web	x		x		x		
5	Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad	x		x		x		
6	Emplea la página institucional web y el conjunto de en sus cuentas que tiene.	x		x		x		
7	Siña usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.	x		x		x		
8	Considera usted que, la pág. web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2 : Interacción</b>							
9	Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión	x		x		x		
10	Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, wasap y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio	x		x		x		
11	Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional	x		x		x		
12	Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.	x		x		x		
13	Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.	x		x		x		
14	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.	x		x		x		
15	Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Intercambio</b>							
16	Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus pasos y contenidos.	x		x		x		
17	Creas que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente	x		x		x		
18	Considera que el trámite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano	x		x		x		
19	Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.	x		x		x		
20	Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.	x		x		x		
21	Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución	x		x		x		

22	Permite la pág. web de la Institución realizar pagos en línea de algún trámite documentario	x		x		x	
23	Considera usted que es de utilidad para hacer el seguimiento en línea a los trámites.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Genera una conversación directa y segura aplicando diferentes estrategias por medio del internet al interrelacionar los servicios a los clientes con la	x		x		x	
25	Permite que los trámites administrativos de la entidad estén actualizados.	x		x		x	
26	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión que benefician a los usuarios internos y externos de la Ugel S.C.	x		x		x	
27	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización por lo que se reducen tiempo y dinero en la gestión.	x		x		x	
28	Permite contrastar las ideas de los tipos de gobierno electrónico, portal web que cuenta la entidad pública.	x		x		x	
29	Cree que la Institución realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital para la mejora.	x		x		x	
30	Cree que la implementación del gobierno digital permitirá superar las barreras de la burocracia de trámites documentarios de las instituciones públicas.	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Dr (a) BAZAN ALVITES, César Alberto    DNI: 32960166

Código orcid: (0000-0002-2212- 1683)

Especialidad del validador: comunicación

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

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

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

Trujillo 17 de noviembre del 2021

  
 Dr. César Alberto Bazán Alvites  
 DNI 32960166



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTION INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>							
1	Adapta habilidades de liderazgo el director.	x		x		x		
2	Capaz de dirigir un grupo heterogéneo	x		x		x		
3	Implementa planes para una buena gestión.	x		x		x		
4	Emplea estrategias adecuadas y adaptadas	x		x		x		
5	Organiza la estructura educativa en todas sus áreas.	x		x		x		
6	Propone nuevas metas y objetivos con visión hacia el futuro de manera	x		x		x		
7	Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.	x		x		x		
8	Promueve la participación de la comunidad Educativa de manera asertiva y empática	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Administración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Planifica los documentos pedagógicos.	x		x		x		
10	Organiza una buena gestión.	x		x		x		
11	Aplican las normas administrativas.	x		x		x		
12	Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.	x		x		x		
13	Cumple las normas establecidas en consenso	x		x		x		
14	Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible	x		x		x		
15	Toma en cuenta los indicadores de proyección al elaborar el nuevo plan de trabajo	x		x		x		
16	Promueve la elaboración del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa							
	<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Planifica su programación curricular.	x		x		x		
18	Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.	x		x		x		
19	Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.	x		x		x		
20	Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje	x		x		x		
21	Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.	x		x		x		
22	Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares	x		x		x		
23	Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución.	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>	Si	No	Si	No	Si	No
24	Diseña proyectos de proyección social en la institución para mejora la buena gestión pedagógica	x		x		x	
25	Mantiene buena relación psicológica con la comunidad Pedagógica.	x		x		x	
26	Existe buenas relaciones humanas con todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora en el buen clima Institución	x		x		x	
27	Se interrelaciona con los padres por redes sociales (wasap, Messenger, internet, etc.)	x		x		x	
28	Mantiene buena relación social con las instituciones educativas a su entorno	x		x		x	
29	Tiene un programa de redes con otras instituciones educativas e instituciones públicas para el intercambio de información	x		x		x	
30	Toma decisiones con los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su participación asertiva en actividades educativas de la comunidad como estrategia para solucionar la problemática de los aprendizajes en los estudiantes	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Dr (a) **BAZAN ALVITES, César Alberto**    DNI: 32960166

Código orcid: (ORCID 0000-0002-2212- 1683)

Especialidad del validador: comunicación

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

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

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

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

Trujillo 17 ,de noviembre del 2021

  
 Dr. César Alberto Bazán Alvites  
 DNI 32960166

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problemas General</b> ¿De qué manera el gobierno digital influye en la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la Influencia del gobierno digital en la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021 <b>Objetivo Específico:</b> • Determinar el gobierno digital de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021 • Determinar la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021. • Determinar la influencia de la presencia en la mejora de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021 • Determinar la influencia de la interacción en la	<b>Hipótesis general:</b> El gobierno digital se relaciona positivamente y significativamente en la mejora en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021. <b>Hipótesis específicas</b> a) La relación de la presencia es positiva y significativamente en la mejora en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa	<b>Variable independiente: GOBIERNO DIGITAL</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valor</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Presencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online web</li> <li>• Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.</li> <li>• Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web</li> <li>• Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web</li> <li>• Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad</li> <li>• Emplea la página institucional web y el conjunto de en sus cuentas que tiene.</li> <li>• Sitúa usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.</li> <li>• Considera usted que, la pág. web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.</li> </ul>	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Ordinal
<b>Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión</li> <li>• Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, wasap y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio</li> <li>• Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional</li> <li>• Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.</li> <li>• Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.</li> </ul>	9 al 15	Casi siempre (4) Siempre (5)				

<p><b>Carrión, 2021?</b></p>	<p>mejora de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021</p>	<p>local Sánchez Carrión, 2021.  b) La relación de la interacción es positiva y significativamente en la mejora en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021.  c) La relación del intercambio es positiva y significativamente en la mejora en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.</li> <li>• Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia del intercambio en la mejora de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</li> <li>• Determinar la influencia de la transformación en la mejora de la Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</li> <li>• Determinar la influencia de la gestión en la mejora del gobierno digital de la Unidad de Gestión</li> </ul>	<p>d) La relación de la transformación es positiva y significativamente en la mejora en la gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, 2021</p>	<p><b>Intercambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus pasos y contenidos.</li> <li>• Crees que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente</li> <li>• Considera que el trámite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano</li> <li>• Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.</li> <li>• Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.</li> <li>• Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución</li> <li>• Permite la pág. web de la Institución realizar pagos en línea de algún trámite documentario</li> <li>• Considera usted que es de utilidad para hacer el seguimiento en línea a los trámites.</li> </ul>	<p>16 al 23</p>		
			<p><b>Transformación</b></p>		<p>24 al 30</p>		

	<p>Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la administración en la mejora del gobierno digital de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</li> <li>• Determinar la influencia de la pedagogía en la mejora del gobierno digital de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</li> <li>• Determinar la influencia de lo comunitario en la mejora del gobierno digital de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generas una conversación directa y segura aplicando diferentes estrategias por medio del internet al interrelacionar los servicios a los clientes con la entidad.</li> <li>• Permite que los trámites administrativos de la entidad estén actualizados.</li> <li>• Considera que los trámites en línea agilizan la gestión que benefician a los usuarios internos y externos de la Ugel S.C.</li> <li>• La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización por lo que se reducen tiempo y dinero en la gestión.</li> <li>• Permite contrastar las ideas de los tipos de gobierno electrónico, portal web que cuenta la entidad pública.</li> <li>• Cree que la Institución realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital para la mejora</li> <li>• Cree que la implementación del gobierno digital permitirá superar las barreras de la burocracia de trámites documentarios de las instituciones públicas.</li> </ul>			
			<b>Variable Dependiente : Gestión Institucional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valor</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapta habilidades de liderazgo el director.</li> <li>• Capaz de dirigir un grupo heterogéneo</li> <li>• Implementa planes para una buena gestión.</li> <li>• Emplea estrategias adecuadas y adaptadas</li> <li>• Organiza la estructura educativa en todas sus áreas.</li> <li>• Propone nuevas metas y objetivos con visión hacia el futuro de manera estratégica para la buena gestión institucional</li> </ul>	1 al 8	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)</p>	Ordinaria I

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.</li> <li>• Promueve la participación de la comunidad Educativa de manera asertiva y empática</li> </ul>		Casi siempre (4) Siempre (5)	
			<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica los documentos pedagógicos.</li> <li>• Organiza una buena gestión.</li> <li>• Aplican las normas administrativas.</li> <li>• Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.</li> <li>• Cumple las normas establecidas en consenso</li> <li>• Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible en la institución.</li> <li>• Toma en cuenta los indicadores de proyección al elaborar el nuevo plan de trabajo</li> <li>• Promueve la elaboración del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa.</li> </ul>	9 al 16		
			<b>Pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica su programación curricular.</li> <li>• Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.</li> <li>• Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.</li> <li>• Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje</li> <li>• Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.</li> <li>• Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares</li> </ul>	17 al 23		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución</li> </ul>			
			<b>Comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña proyectos de proyección social en la institución para mejorar la buena gestión pedagógica</li> <li>• Mantiene buena relación psicológica con la comunidad Pedagógica.</li> <li>• Existe buenas relaciones humanas con todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora en el buen clima Institución</li> <li>• Se interrelaciona con los padres por redes sociales (wasap, Messenger, internet, etc.)</li> <li>• Mantiene buena relación social con las instituciones educativas a su entorno</li> <li>• Tiene un programa de redes con otras instituciones educativas e instituciones públicas para el intercambio de información</li> <li>• Toma decisiones con los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su participación asertiva en actividades educativas de la comunidad como estrategia para solucionar la problemática de los aprendizajes en los estudiantes.</li> </ul>			

**Tabla Matriz Operacional**

**TÍTULO: El gobierno digital para la mejora en la gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021.**

**AUTOR:** Katherine Alejandra Benites Namay

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Variable Independiente: Gobierno Digital	Escala
				INDICADORES	
Variable Independiente: Gobierno Digital	<p><b>Gobierno Digital:</b>                      Considera que el uso de las tecnologías para proporcionar información adecuada a los usuarios de una manera rápida y pertinente se realiza a través de equipos</p>	<p>Gobierno digital es determinar factores que faciliten su ejecución teniendo en cuenta sectores genéricos y que intermitentemente permita tal manifestación comunicativa</p>	<p><b>Presencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite la relación entre el ciudadano y la entidad por medio de vías online web</li> <li>• Empleas en los trámites documentarios el portal digital de la entidad Institucional.</li> <li>• Empleas los formularios electrónicos disponibles en su portal web</li> <li>• Es accesible la información que se recibe en el portal institucional web</li> <li>• Aplicas la Portal web para facilitar el servicio entre ciudadano y la entidad</li> <li>• Emplea la página institucional web y el conjunto que tiene en sus cuentas.</li> <li>• Sitúa usted con frecuencia consultas de la página web de la Institución.</li> </ul>	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera usted que la página web de la Institución emplea un lenguaje sencillo y claro.</li> </ul>	
			<p><b>Interacción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite la interacción asertiva entre el ciudadano y la institución con mucha precisión</li> <li>• Manejas diferentes vías de comunicación digital que existe en la institución (correo, twitter, Instagram, WhatsApp y aplicativos virtuales) para viabilizar la mejora del servicio.</li> <li>• Te permite obtener respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional</li> <li>• Posibilita a las personas que al presentar un trámite documentario evite la marginación en su participación.</li> <li>• Accedes a la información requerida en los espacios de integración del ser humano lo ejecuta a través del correo electrónico, Facebook, etc.</li> <li>• Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional.</li> <li>• Puedes realizar el seguimiento del trámite documentario mediante algún portal web.</li> </ul>	

	<p>tecnológicos, computadoras, celulares, tabletas, etc. (Viega, 2010)</p>	<p>de acuerdo a la transmisión digital.</p> <p>El cuestionario es el instrumento con el cual se recoge la información para luego obtener los resultados de la investigación.</p> <p>Linares y Mallma (2019),</p> <p>Es propio y adaptado por el investigador (2021) Se medirá a través de un test Cuestionario. Con la escala: Nunca (1) Casi nunca (2)</p>	<p><b>Intercambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accedes a los contenidos del sitio web desde un celular siendo fáciles y sencillo de acceder a todos sus pasos y contenidos.</li> <li>• Crees que para emplearlo en un trámite no es necesario que se interactúe físicamente.</li> <li>• Considera que el trámite online es importante para mejorar el servicio al ciudadano</li> <li>• Realiza con frecuencia la línea en la pág. Web para hacer trámites.</li> <li>• Permite al usuario desarrollar cualquier tipo de procedimiento online.</li> <li>• Realizas los trámites en línea de manera fácil y práctica en la pág. web de la Institución</li> <li>• Permite la pág. web de la Institución realizar pagos en línea de algún trámite documentario</li> <li>• Considera usted que es de utilidad para hacer el seguimiento en línea a los trámites.</li> </ul>	
			<p><b>Transformación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generas una conversación directa y segura aplicando diferentes estrategias por medio del internet al interrelacionar los servicios a los clientes con la entidad.</li> <li>• Permite que los trámites administrativos de la entidad estén actualizados.</li> <li>• Considera que los trámites en línea agilizan la gestión que benefician a los usuarios internos y externos de la Ugel S.C.</li> <li>• La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización por lo que se reducen tiempo y dinero en la gestión.</li> <li>• Permite contrastar las ideas de los tipos de gobierno electrónico, portal web que cuenta la entidad pública.</li> <li>• Cree que la Institución realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital para la mejora</li> <li>• Cree que la implementación del gobierno digital permitirá superar las barreras de la burocracia de trámites documentarios de las instituciones públicas.</li> </ul>	

		A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)				
<b>Variable Dependiente: Desempeño docente</b>	<p><b>Gestión Institucional:</b></p> <p>Cassasus (2014). La gestión institucional se convierte en una acción propia y sistemática es decir en una acción estratégica para lo cual se necesita de componentes</p>	<p>Se medirá a través de un test. Con la escala:</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<b>Variable Dependiente: Gestión Institucional</b>			
			<b>Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapta habilidades de liderazgo el director.</li> <li>• Capaz de dirigir un grupo heterogéneo.</li> <li>• Implementa planes para una buena gestión.</li> <li>• Emplea estrategias adecuadas y adaptadas.</li> <li>• Organiza la estructura educativa en todas sus áreas.</li> <li>• Propone nuevas metas y objetivos con visión hacia el futuro de manera estratégica para la buena gestión institucional.</li> <li>• Cuenta con un organigrama institucional el cual permite sus funciones.</li> <li>• Promueve la participación de la comunidad Educativa de manera asertiva y empática.</li> </ul>		
			<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica los documentos pedagógicos.</li> <li>• Organiza una buena gestión.</li> <li>• Aplican las normas administrativas.</li> <li>• Promueve el trabajo colaborativo y participativo de manera asertiva.</li> <li>• Cumple las normas establecidas en consenso</li> <li>• Fomenta el trabajo en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible en la institución.</li> <li>• Toma en cuenta los indicadores de proyección al elaborar el nuevo plan de trabajo</li> </ul>		

	<p>administrativos, por lo que se entienden como una herramienta para crecer cabe señalar quien lidera se transforma en un gestor de la calidad.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la elaboración del nuevo plan de trabajo y solicita el apoyo a la comunidad Educativa.</li> </ul>	
			<p>Pedagógica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica su programación curricular.</li> <li>• Conoce aspectos metodológicos de áreas curriculares.</li> <li>• Demuestra dominio de los contenidos y disciplinas académicas.</li> <li>• Aplica métodos y estrategias en su sesión de aprendizaje</li> <li>• Tiene un plan de monitoreo establecido y criterial.</li> <li>• Emplea la organización académica para la labor pedagógica según las áreas curriculares</li> <li>• Motiva y emplea nuevos métodos y estrategias para el trabajo colaborativo en la mejora de la institución</li> </ul>	
			<p>comunitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña proyectos de proyección social en la institución para mejora la buena gestión pedagógica</li> <li>• Mantiene buena relación psicológica con la comunidad Pedagógica.</li> <li>• Existe buenas relaciones humanas con todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora el buen del clima Institución</li> <li>• Se interrelaciona con los padres por redes sociales (wasap, Messenger, internet, etc.)</li> <li>• Mantiene buena relación social con las instituciones educativas a su entorno</li> <li>• Tiene un programa de redes con otras instituciones educativas e instituciones públicas para el intercambio de información</li> <li>• Toma decisiones con los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su participación asertiva en actividades educativas de la comunidad como estrategia para solucionar la problemática de los aprendizajes en los estudiantes.</li> </ul>	

