



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Gobierno digital y la modernización de la gestión en una
dirección regional de educación, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Salirrosas Navarro, Liz Sobeida (orcid.org/0000-0002-2673-3312)

ASESOR:

Dr. Cajavilca Lagos, Wilder Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7895-3173)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado al ser más querido en mi vida, mi Señora madre, Yolita por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. A mi Señor padre, Jorge (QEPD) quien siempre me motivó a seguir adelante y desde el cielo me cuida y me protege. A mis hermanos Victoria, Magna y Milson, por motivarme a hacer las cosas de la mejor manera. A Mauro, por su amor, cariño, estímulo y apoyo constante. A Sashita y Dannita, mis motivos fundamentales para continuar con este camino de superación.

Liz Sobeida.

Agradecimiento

A nuestros maestros, especialmente al Dr. Wilder Oswaldo, Cajavilca Lagos, por su dedicación y entrega total en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A mi familia por aceptar y comprender los momentos de ausencia en mi hogar durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Gracias al Divino Redentor por darme la salud, sabiduría y hacer realidad la culminación de mi trabajo de investigación.

Liz Sobeida.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III.METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	46
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla. 1. Distribución de la población de la dirección regional de educación...	21
Tabla. 2. Distribución de la muestra de la dirección regional de educación.....	22
Tabla. 3. Análisis descriptivo de la variable Gobierno digital	25
Tabla. 4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Gobierno digital.	26
Tabla. 5. Análisis descriptivo de la variable Modernización de la gestión	27
Tabla. 6. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Modernización de la gestión.....	28
Tabla. 7. Aplicación del estadístico de Rho de Spearman: hipótesis general.....	29
Tabla. 8. Aplicación del estadístico de Rho de Spearman: hipótesis específica 1.30	
Tabla. 9. Aplicación del estadístico de Rho de Spearman: hipótesis específica 2.31	
Tabla. 10. Aplicación del estadístico de Rho de Spearman: hipótesis específica 3.32	

Índice de Figuras

Figura.1. Esquema de diseño.....	19
Figura.2. Frecuencias porcentuales de la variable Gobierno digital	25
Figura.3. Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable Gobierno Digital	26
Figura.4. Frecuencias porcentuales de la variable Modernización de la gestión. 27	
Figura.5. Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable Modernización de la gestión.....	28

Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; cuyas variables se sustentaron en un marco teórico pertinente.

Es una investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional; se trabajó con una población que estuvo conformada por 102 colaboradores de una dirección regional de educación y la muestra se conformó por 81 personas; para la recolección de datos se utilizó la encuesta a través del instrumento que fue el cuestionario para cada una de las variables en la escala de Likert.

El muestreo en este trabajo de investigación fue el no probabilístico, por conveniencia y en el procedimiento se aplicaron dos etapas, la primera fue para el diseño de instrumentos y la segunda para determinar la confiabilidad del instrumento.

Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach para la variable gobierno digital obteniéndose ,956 y para modernización de la gestión ,957, concluyo que, el gobierno digital tiene una correlación positiva moderada de 64,9% con la variable modernización de la gestión; y el valor de significancia es de 0,000 \leq 0,05 que indica que el resultado fue significativo.

Palabras Clave: Gobierno digital, modernización de la gestión, tecnologías, información comunicación

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between digital government and the modernization of management in a regional directorate of education, 2022; whose variables were based on a relevant theoretical framework.

It is a research with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design; We worked with a population that was made up of 102 collaborators from a regional education directorate and the sample was made up of 81 people; For data collection, the survey was used through the instrument that was the questionnaire for each of the variables on the Likert scale.

The sampling in this research work was non-probabilistic, for convenience and two stages were applied in the procedure, the first was for the design of instruments and the second to determine the reliability of the instrument.

For reliability, Cronbach's Alpha was used for the digital government variable, obtaining 0.956 and for management modernization 0.957. I conclude that digital government has a moderate positive correlation of 64.9% with the management modernization variable; and the significance value is $0.000 \leq 0.05$ indicating that the result was significant.

Keywords: Digital government, modernization of management, technologies, communication information

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital y la modernización de la gestión son dos aspectos de mucha importancia en las instituciones públicas y privadas. El gobierno digital tiene como objetivo usar las tecnologías de información y comunicación, para transparentar la función pública y agilizar los trámites para proporcionar calidad de servicio a los usuarios; en tanto la modernización de la gestión es un proceso que busca un mayor nivel de eficiencia de las instituciones estatales para obtener una buena atención a los ciudadanos. Haciendo un buen uso de los recursos públicos.

La modernización de la gestión depende en gran medida del gobierno digital; el cual, soluciona diferentes problemas, aunque en América Latina y el Caribe solo el 7% de personas realiza sus trámites de manera parcial y el 4% lo realiza de principio a fin; la explicación está en función a la baja disponibilidad, brechas de capacidad, malas experiencias en línea y el contacto humano; Uruguay registró la mayor cantidad de trámites fáciles (53%), mientras que en el Perú solo el 17% de trámites fue fácil (Roseth, et al., 2018)

El Gobierno Digital, tiene como objetivo propagar el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las instituciones del Estado con el propósito de agilizar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales y con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios; promueve cambios estructurales, progresos en la institucionalidad y la adopción de políticas públicas eficientes; su utilización permite controlar la gestión de los trabajadores, la reducción de las deficiencias y los actos de corrupción (Zamora, et al., 2018).

La Organización de los Estados Americanos (2010) manifestó que, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son instrumentos de apoyo en la prestación de servicios para usuarios en las instituciones del estado; se aplicaron en instituciones productivas; luego, en instituciones públicas gubernamentales, donde se ha percibido la pertinencia en el uso de los procesos. El gobierno utiliza estas herramientas tecnológicas con el único fin de prestar un servicio eficiente, transparente y con participación ciudadana; lo que puede eliminar las limitaciones de tiempo y espacio en los procesos administrativos para volverlas más eficientes a las instituciones.

Estudios a nivel del mundo, afirman que, el 89,1% considera que el gobierno digital, contribuye a la inclusión y ayuda a mejorar la modernización de la gestión en las instituciones estatales (Sandoval, 2021); la alfabetización digital y las nuevas habilidades son importantes para favorecer y contribuir en el conocimiento colectivo; donde el efecto de la tecnología va más allá de alfabetizar, es mejorar el servicio para el usuario (Cuartas y Quintero, 2014)

La implementación del gobierno digital procesa la información en equipos tecnológicos; de manera más eficiente dentro y fuera de las instituciones, solo es necesario un software y el proceso de información se hace de manera veloz, no se requiere de mensajeros; dejando de lado las grandes cantidades de papel y los espacios físicos para guardar las informaciones (Naser y Concha, 2011).

En el Perú, existen diferentes barreras para la implementación del gobierno digital, y con ello un retraso de la modernización de la gestión, así como: la barrera del capital humano, recursos económicos y la falta de infraestructura física y tecnológica que no es suficiente para dar una cobertura a toda la población (Durand, 2016). El primer paso de gobierno digital, en el Perú, fue a través del Decreto Legislativo N° 604, se crea el Sistema de Estadística e Informática; mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, se declara que, el Perú está en proceso de modernización de la gestión en sus diferentes instancias, dependencias y niveles de gobierno; con, D.S. N°081-2013-PCM, se aprueba la política nacional de Gobierno Eléctrico; el D.L. N°1412, aprueba el Gobierno Digital, el cual establece el uso estratégico de las tecnologías digitales. El Ministerio de Educación ha equipado plataformas digitales como: el aplicativo MI Boleta, el sistema AYNI (Sistema Integrado de Personal en Educación) D.S. N° 017-2020-MINEDU; Certificado Oficial de Estudios en todas sus modalidades y niveles (OFICIO MÚLTIPLE N° 00027-2022-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE, 2022); con Resolución Ministerial N°620-2019-MINEDU se aprueba el plan de Gobierno Digital de Ministerio de Educación para el periodo 2015-2022; el cual considera las estructuras para la gobernanza y la gestión de las tecnologías digitales.

La Dirección Regional de Educación tiene limitaciones en su capacidad de interacción con los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y la comunicación; por falta de equipos y personal especializado para brindar un servicio de calidad; no cuenta con infraestructura tecnológica adecuada para

facilitar el acceso al conocimiento y promoción de los nuevos paradigmas y retos que se propone el gobierno digital.

La implementación del gobierno digital en la Dirección Regional de Educación tiene limitaciones en trabajadores y usuarios; esto se evidencia en los registros de Secretaría General, el 15.77% ha realizado sus trámites haciendo uso de las plataformas virtuales y el 84.23% lo ha realizado de manera física y presencial, hasta abril de 2022; el año 2021, el 25.42% lo realizó de manera virtual y el 74.78% lo realizó de manera física; en el año 2020, el 90.61% lo realizó de manera virtual, el 9.38% lo realizó de manera física y presencial.

De acuerdo a la problemática encontrada en esta institución se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022? los problemas específicos (PE₁): ¿Qué relación existe entre gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022? (PE₂) ¿Qué relación existe entre Gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022? y (PE₃) ¿Qué relación existe entre gobierno promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022?

Se considera una justificación práctica, porque el gobierno digital como proceso de cambio ayuda a las instituciones a mejorar eficazmente las carencias o necesidades de los usuarios mediante el uso de tecnología avanzada en la gestión pública; el progreso de estas tecnologías mejora la calidad y oportunidad de información a través de diferentes canales de información a la sociedad; se justifica metodológicamente porque de esta investigación se obtendrá nuevos instrumentos de recolección de datos, para medir la implementación de gobierno digital; es una investigación no experimental, con diseño, transversal correlacional que comprende el estudio de variables cuantitativas ordinales, el gobierno digital se fundamenta en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los servicios de los ciudadanos; la modernización de la gestión, busca generar incentivos y con ello, las instituciones del estado mejoren de manera sistemática su funcionamiento e intervenciones de manera eficiente, orientada a resultados; se justifica en el aspecto teórico, porque se fundamenta en diferentes teorías que sustentan a las dos variables de estudio; además los resultados que se

obtengan servirán como una contribución al conocimiento científico existente, identificando la importancia del gobierno digital en la modernización de la gestión de la dirección regional de educación; dicho cuerpo científico servirá de fuente de información para las instituciones, empresas de la región y trabajos de investigación posteriores.

Como objetivo general tenemos, determinar la relación que existe entre el, gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; de donde se desglosaron los objetivos específicos (OE₁): Determinar la relación que existe entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; (OE₂): Determinar la relación que existe entre gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; y (OE₃): Determina la relación que existe entre gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

De acuerdo a los problemas y objetivos se propone la hipótesis general, existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; mientras que específicas (HE₁): Existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; (HE₂): Existe relación entre el gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; y (HE₃): Existe relación entre gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales referidos a la variable Gobierno digital entre los que destacan las siguientes fuentes de información:

Utrilla (2022) en su trabajo de investigación concluye que, existe una correlación directa de nivel moderado, 0.401 y significativa 0,00, entre la dimensión interna del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Alfaro (2021) en su investigación se propone, determinar la relación que se da en gobierno digital y gestión administrativa en los clientes internos de la Municipalidad de Laredo; concluye que, existe una correlación positiva alta de 0.780

y su nivel de significancia es de $p=0.00$ que es menor a 1%; resultados que afirman que el gobierno digital es relevante en la gestión administrativa de esta institución.

Perales (2021) en su investigación propone fortalecer la gobernabilidad de una municipalidad de la Libertad a través de un modelo de gobierno electrónico; concluye que, la percepción de la ciudadanía que está representado por el 70%, está totalmente de acuerdo; el grado de influencia de los gobiernos electrónicos está de acuerdo a la implementación que se hizo en la comuna.

Ambrocio (2021) en su investigación planteó como objetivo, demostrar la influencia positiva del gobierno digital en la productividad y la atención al usuario en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria; concluye que, el gobierno digital es básico de acuerdo a su resultado de 71.62% y tiene una influencia directa en la actual atención al usuario de la SUNEDU.

Silva y Heredia (2021) en su artículo realizado en el municipio distrital de la Victoria, establece el vínculo entre el Gobierno Electrónico y la transparencia de manera directa; concluyen que, los colaboradores de esta investigación aprecian al gobierno electrónico como muy bueno y bueno y se afirma la correlación positiva con la variable transparencia.

Calle (2021) en su trabajo se planteó conocer el efecto del gobierno digital en el desempeño laboral; concluye que, el gobierno digital influye en el desempeño laboral de acuerdo al nivel de asociación bajo, demostrado por el coeficiente $t_{ao} t_b =, 389$

Salazar (2021) en su investigación que lo realizó en el municipio de Yanacancha, Pasco; concluye que, los factores de la gestión municipal y el gobierno digital influyen en la participación ciudadana; de acuerdo a los resultados el 69, 8% percibe un bajo nivel, el 26,4%, un nivel medio y solo el 3,8% percibe un nivel alto

Menacho, et al. (2020) en su artículo; concluyen que, los usuarios perciben que, el estado no le presta mayor importancia al equipamiento con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al Ministerio de Trabajo; con lo cual mejoraría la relación del gobierno y el ciudadano, como consecuencia, existe discontinuidad y falta de implementación del gobierno electrónico en el servicio por parte del centro del empleo

Huamán (2020) en su investigación en el estado de emergencia en el Perú concluye que, en cuanto al principio de participación ha quedado empíricamente demostrado que para el acceso a la información oficial; el trabajo remoto en el sector público es fundamental por las ventajas que presenta en el logro de una gestión pública, por las interrelaciones entre servidores de la institución para un debido proceso administrativo durante el estado de emergencia sanitaria.

Velásquez (2018) en su tesis realizada en una institución educativa de Sicuani – Cusco, concluye que se presenta una correlación alta y significativa entre gobierno digital interno y la administración de acuerdo al resultado de 0.779 de, que indica una correlación entre las variables y su significancia estadística de 0,00., utilizando el estadístico Rho Spearman

Aedo (2022) en su tesis desarrollada en el Gobierno Subnacional del Cusco, Perú; concluye que, el gobierno electrónico externo influye en la gestión social de acuerdo al resultado, donde el 54% de colaboradores indican que casi siempre hacen seguimiento de los servicios a través de los dispositivos electrónicos y que presenta una correlación positiva baja de acuerdo a $r= 0,332$

Molina (2022) en su trabajo de investigación que desarrolló en la Municipalidad de Tamburco, ciudad de Apurímac; concluye que la correlación entre gobierno electrónico interno y desempeño laboral es positivo bajo de acuerdo al resultado de 0,322 y el nivel de significancia bilateral de 0,016; lo mismo ocurre con la dimensión promocional, donde la relación es 0,165 y el nivel de significancia es bilateral; es decir no tiene dependencia

Salazar (2020) en su trabajo de investigación que se desarrolló en la Corte Superior de Justicia, Tarapoto, Perú; concluye que, la relación entre calidad de servicios y las dimensiones del gobierno electrónico son moderadas en la dimensión externa con un resultado de 0.604 y la interna con 0.692.

Los antecedentes en el ámbito internacional de la variable Gobierno digital se presentan a continuación.

Li (2021) en su artículo en una traducción libre se planteó como objetivo, investigar cómo la confianza y el riesgo percibido influyen en los ciudadanos, desarrollado en la universidad de Tsinghua, Beijing, China; este estudio demuestra que la confianza del internet y de los ciudadanos en el gobierno afectan positivamente la adopción del gobierno electrónico de los ciudadanos; el riesgo

percibido se relaciona negativamente con el gobierno electrónico de los ciudadanos, de acuerdo a los resultados obtenidos de 0,957, 0,974 y 0,061, lo cual indican un buen ajuste del modelo.

Algazo, et al. (2021) en su artículo en una traducción libre con enfoque cualitativo, desarrollado desde la universidad de Malasia, afirman que, los gobiernos deben identificar métodos apropiados y consistentes para la prestación de servicios digitales con tecnologías transformadoras; solo la tecnología puede ser una forma poderosa de transformar los servicios del sector público y tener un gobierno receptivo, creativo y transparente en la prestación de sus servicios.

Mahlangu y Ruhode (2020) en su artículo de investigación desarrollada en la universidad de tecnología de la ciudad de Cabo en Sud África en una traducción libre, se propusieron explorar dimensiones o conceptos que logran apoyar en la mejora multidimensional en los servicios del gobierno electrónico y concluyen que, es inminente la evaluación de brechas de los gobiernos electrónicos por ser inexistente en la literatura actual, para poder lograr la calidad del servicio y satisfacer al colaborador y usuario

Ziyandit, et al. (2020) en su artículo que se desarrolló en Kasajistán, afirman que la modernización digital del sistema de administración pública se vuelve relevante, considerando prerrogativas basadas en una evaluación del gobierno digital; refiere, también, que la modernización implica expansión de métodos de análisis y diagnóstico para la ejecución de proyectos incluyendo las auditorías para una mejor eficiencia en el proceso.

Ingrams, et al. (2020) en su investigación en una traducción libre acerca del análisis de las etapas de desarrollo y los determinantes del gobierno digital en ciudades globales, un estudio longitudinal de 12 años adopta métodos cualitativos y cuantitativos; concluyeron que, si bien se reconoce que la implementación del e-gobierno es beneficiosa, existen defectos en los compromisos asumidos por las entidades luego de la implementación, es decir, la mayor debilidad en las dimensiones correspondientes a los compromisos.

Toro, et al. (2020) en su artículo concluyen que, las instituciones públicas necesitan apoyarse en los avances tecnológicos, como la seguridad informática, la inteligencia artificial y analítica de datos, la cadena de bloques y las tecnologías que ayuden en la toma de decisiones; el valor de incorporar una estrategia de

apropiación y alfabetización sobre gobierno digital en la ciudadanía no es una opción, sino, una exigencia actual.

Da Cunha, et al. (2020) en su artículo en una traducción libre se plantearon, ahondar acerca del gobierno electrónico a partir de un estudio discursivo de la innovación usando el método retroductivo y el análisis de la disertación de los sujetos que formaron parte del estudio para develar que el discurso va a tener acogida de acuerdo a la sociedad de la información que se tenga; para lo cual es necesario contar con las TIC en las instituciones públicas y con ello, mejorar la modernización administrativa y en la transformación social, en Cabo Verde en Brasil.

Mensah, et al. (2020) en su artículo en una traducción libre; concluyen que, la facilitación del gobierno electrónico es importante para determinar el propósito de uso y la posibilidad de esfuerzo del gobierno electrónico por mejorar los servicios y tener un buen rendimiento, la expectativa de esfuerzo y la influencia social no predicen la actitud hacia la utilización de los servicios del gobierno electrónico; las condiciones facilitadoras determinan significativamente la intención conductual de uso como la expectativa de esfuerzo de los servicios de gobierno electrónico.

Ramli (2019) En su trabajo de investigación de enfoque cualitativo, Gobierno electrónico de Malasia; concluye que, la expansión de las tecnologías de información y comunicación van a reformar el trabajo del gobierno, a través de sus servicios en línea que se muestran eficientes y eficaces para los ciudadanos e instituciones del estado; así mismo, se ha transformado en una herramienta fundamental para la revitalización de sus sistemas internos y externos del gobierno.

Twizeyimana y Andersson (2019) en su artículo en una traducción libre desarrollado en la Universidad de Orebro Suecia y Ruanda; en una traducción libre se propusieron investigar sobre el valor público del gobierno electrónico para comprender el conocimiento existente sobre el valor público del gobierno electrónico, concluye que, el gobierno electrónico está encaminado a mejorar la interrelación de los usuarios internos y externos; utilizando las tecnologías de información y la comunicación y perfeccionar los servicios públicos para mejorar el valor público de un gobierno abierto a través de políticas gubernamentales diseñadas en apertura, inclusión, transparencia y colaboración en beneficio de la comunidad.

Arcentales y Gamboa (2019) en su artículo; concluye que, el impacto del gobierno electrónico aumenta la participación de la ciudadanía y transparenta los servicios en la administración pública en Ecuador.

Ripalda (2019) en su investigación; concluye que, en la instituciones públicas se debe implementar planes estratégicos donde se involucre los aspectos operativos institucionales y se formule la misión y la visión donde se demuestre la labor que va a realizar en un determinado tiempo para cumplir sus objetivos; para que la gestión pública sea eficiente debe haber una priorización de canales de información, así como de sus servicios que se prestan en línea; para que exista eficacia en la gestión pública se deben priorizar servicios en línea y canales de información para dar el servicio.

Zamora, et al. (2018) en su artículo propusieron, mostrar la transformación de la administración pública en los últimos tiempos a través de equipos o herramientas del gobierno digital en Ecuador; concluyen que, el gobierno digital es un instrumento innovador que, promueve cambios estructurales, progresos en el pueblo y las políticas públicas se vuelven más eficientes, lo cual involucra compromisos a largo plazo de parte del estado y los ciudadanos tienen una participación muy activa para conseguir el progreso continuo y la actualización de los procesos de manera permanente; también, la utilización de estas herramientas permiten controlar la gestión de los servidores públicos y reduce deficiencias y actos de corrupción de los gobernantes.

Al-Shbail y Aman (2018) en su artículo en una traducción libre, proponen como objetivo, mejorar la rendición de cuentas en las organizaciones públicas, en la Aduana de Jordania; concluyeron que, el éxito del gobierno electrónico para promover la rendición de cuentas se basa en la comprensión de tres contextos, a saber, aspectos tecnológicos, ambientales y organizativos.

Xia (2017) en su artículo en una traducción libre se propuso investigar si la gobernanza electrónica es importante para la modernización desarrollada en la Universidad Nacional de Chung Hsing Taichung de Taiwán, en una investigación e carácter cualitativa, teniendo como elementos: los datos abiertos, servicio en línea y participación electrónica; de la misma manera, la modernización política se puede dividir en transparencia del gobierno, participación política fuera de línea y el nivel de libertad; entonces, el desarrollo de la gobernanza electrónica conducirá a la

mejora de la modernización política; sabiendo que, los datos abiertos tienen un impacto favorable en la transparencia del estado.

Los antecedentes nacionales referidos a la variable Modernización de la gestión entre los que destacan las siguientes fuentes de información:

Aquino (2021) en su tesis, concluye que, los cambios organizativos ejecutados en el gobierno local se hicieron sin estudios previos, no se utilizaron metodologías rigurosas para este proceso las cuales hubiesen permitido identificar la estructura organizacional con cada uno de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales; los cuales se deben tomar en cuenta para la generación de la cadena de valor en la zona.

Morey (2020) en su tesis concluye que, en la dimensión de planes estratégicos, políticas públicas y operativos en cuanto a la competitividad en la gestión pública el 43% se ubica en el nivel medio y se demuestra que, no toman en cuenta las necesidades y demandas de la gente para que diseñen la acción pública; por ello los objetivos y metas no se cumplen.

Maguiña (2019) en su trabajo de investigación afirma que, existe una influencia significativa de la modernización de la gestión pública sobre la gestión administrativa de la UGEL 1 de Lima, de acuerdo a la significancia menor a 0,05, y a una variabilidad de 28,6% y al valor de Wald de 25,821

Pazos (2017) en su artículo concluye que, existe una vinculación muy fuerte entre el rol de la Contraloría General de la Republica y la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública; donde el 75% de auditores puso en evidencia que el Órgano Superior de control Gubernamental, es ajeno al cumplimiento de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Los antecedentes a nivel internacional de la variable Modernización de la Gestión se presentan a continuación.

Iftimiei (2020) en su artículo en una traducción libre realizado en la Universidad de Alexandru Ioan Cuza de Iasi Iasi, Rumania; refiere que, las acciones para modernizar una gestión pública se centran en aspectos administrativos, reformas enfocadas con base a los intereses de los ciudadanos para brindar servicios públicos pertinentes. También, idéntica modelo de acciones importantes para modernizar la gestión pública de manera que se pueda delinear rutas para implementar un modelo de gestión eficiente.

Ziyadin, et al. (2020) en su artículo en una traducción libre desarrollado en la república de Kazajstan, afirma que la modernización digital del sistema de administración pública requiere el esfuerzo total de parte del estado; para lograr un replanteamiento del rol del Estado y la interacción con la sociedad en su conjunto; las tecnologías de la información y la comunicación, son las que van garantizar la inclusión en la sostenibilidad y desarrollo de los pueblos; con ello, lograr el potencial para eliminar barreras digitales y llegar a tener sociedades del conocimiento a través de la innovación científica y tecnológica en todos sus campos.

Freire (2019) en su artículo que estudia la Comunidad Andina en América Latina y el mundo; trata de entender por qué la modernización de administración pública ayuda a mejorar las condiciones de rendición de cuentas en Ecuador; de acuerdo a la prueba de aro el 98,9%, confirmaría la teoría.

Mennecozi (2019) en su artículo con enfoque cualitativo, desarrollado en la provincia de Río Negro en Argentina, el plan de modernización y su aplicación es reciente, pero se observa que, el avance es muy lento de acuerdo a los modelos de gestión pública para lograr un Estado dinámico, abierto y una administración al servicio de la comunidad; donde no se trata solo de gestionar sino, de agregar valor público a través de elementos innovadores y nuevas técnicas para mejorar los resultados; es decir construir gobernabilidad.

Las teorías fundamentales sobre el Gobierno digital son las siguientes: Teoría del mejoramiento (Núñez,1999), Teoría de las inteligencias múltiples (Gardner, 1983), Teoría de la Gobernabilidad democrática (Dahl, 2018; p. 63)

Núñez (1999) en la teoría del mejoramiento, sostiene que el progreso de las ciencias y la tecnología se convierten en los elementos más importantes en la vida cultural de la sociedad actual. Se dilucidó que, la ciencia y la tecnología se convierten en los procesos intensamente marcados por la población en general donde se van desarrollando a través de sus interrelaciones con la sociedad; así mismo, Galicia (2007) afirma que la tecnología es el dispositivo clave para la competencia de toda organización hoy en día, en el caso de los países subdesarrollados, la tecnología es importada en su totalidad, es el caso de Perú; donde esta tecnología resulta ser costosa y para que haya competencia los esfuerzos son muchos y siempre vamos a seguir dependiendo de los países más

tecnologizados porque nosotros nos mostramos como un país meramente consumidor y dependiente de la tecnología.

Núñez (1999) y Galicia (2007) sostienen que la tecnología es el elemento más importante en la modernización de la gestión de una institución pública o privada; por ello, la importancia de la implementación del gobierno digital en las direcciones regionales de educación.

La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, estudiadas por diferentes autores entre ellos la escuela italiana: afirman que, la inteligencia no es un conjunto unitario que englobe diferentes capacidades específicas, sino una red que se interconecta de manera conjunta y autónoma y se relaciona entre sí; en este sentido, la gestión gubernamental va a generar un mayor valor público si se apoya en las plataformas virtuales o enlaces de las tecnologías de la gestión en la información de la gestión pública a través de las cuales se va a solucionar los problemas o a mejora los servicios que se brinden en las diferentes instituciones (Baum y Di Mario, 2017, p.127); esta teoría se afianza sobre todo en la interpersonal porque se trabaja con grupos de personas, la cual ayuda a entender y detectar los problemas de los demás y dales solución.

La Teoría de la Gobernabilidad democrática se sostiene en las herramientas de gestión pública, las cuales deben aproximar el servicio al ciudadano y público en general; pero debe ser un servicio de calidad, donde el estado sea el promotor de estos bienes y servicios marcados con estándares de calidad y se genere un bien común para una mejor interacción entre estado y ciudadano; es donde la tecnología se convierte en la principal herramienta de la comunicación e información con los ciudadanos (Dahl, 2018); esta teoría orienta a los trabajadores públicos a dar un servicio de calidad y sobre todo esté orientado al bien común.

Salvador (2002) define al gobierno digital como el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

La dimensión externa refiere el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para la asistencia de servicios y la

interrelación con los usuarios y otros agentes externos a quienes se les ofrece información y se facilita la relación con los usuarios

La dimensión interna se ocupa de la utilización de la tecnología de información y la comunicación en el funcionamiento interno de la institución o empresa lo cual repercute en una mayor efectividad de sus acciones como institución.

La dimensión de promoción, destaca las acciones que están encaminadas a potenciar la cohesión social y se logró mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, por parte de los usuarios; mejorando la fractura digital por parte de las instituciones y los demás agentes sociales que están relacionados en este contexto.

Para medir la dimensión externa, se utilizó dos indicadores: nivel de servicio y uso de medios de información y comunicación; para la dimensión interna, se utilizó dos indicadores, impacto en la gestión pública y nivel de adaptación; para la dimensión promocional, se utilizó dos indicadores: acceso apropiado para los usuarios y cambio de modelo o paradigma.

En nuestro país la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018) define como Gobierno digital a la entidad estatal que utiliza las TIC, para ofrecer mejores servicios a los usuarios o clientes, además de transparentar la gestión pública, hay más coordinación entre las instituciones y los servicios.

Choquenaira (2018) indica que el gobierno digital es un proceso de cambio que satisface eficazmente las necesidades de los usuarios mediante el uso de tecnología avanzada en la gestión pública.

Armas y Armas (2011) indican que, el gobierno digital es el camino para que las instituciones mejoren su desarrollo, optimicen sus relaciones con los usuarios y reduzcan la fisura digital existente entre los ciudadanos. Asimismo, sostienen que, la dimensión gobierno digital promocional, está orientada al desarrollo de las culturas e infraestructura debidamente implementados con sus respectivos equipos básicos y dar apertura a la consolidación y expansión de la sociedad; saber cómo y dónde buscar la información para su transformación en conocimiento. Esta dimensión se caracteriza por la puesta en marcha de una infraestructura tecnológica para viabilizar el acceso y divulgación a los servidores públicos de las potencialidades y nuevas prestaciones de servicios.

Se concibe al gobierno digital como la clasificación, desarrollo y equipamiento de tecnologías de información y la comunicación para proveer de servicios públicos al gobierno y mejorar la efectividad de gestión promoviendo valores y acciones democráticas en los ciudadanos; en el marco normativo para que facilite; con ello, la mejora de la información (Gil y Luna, 2008). Al respecto la Ley N° 1412, concibe al gobierno digital como la utilización de las tecnologías y medio para crear valor público en la Administración Pública. (Legislativo, 2018)

Grönlund y Horan (2005) proponen cuatro niveles de gobierno digital; el primer nivel, se limita al abastecimiento de información y servicios basados en internet; el segundo nivel, describe gobierno digital como el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC); en el tercer nivel, se aborda la capacidad de transformación de las TIC; en el último, se refiere al gobierno digital como una forma de establecer un mejor gobierno de carácter interno y externo.

El Gobierno Digital, es aquel que tiene como objetivo maximizar el uso de tecnologías de la información en el trabajo de las instituciones del estado con el propósito de acelerar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales y con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios.

Las teorías fundamentales para la variable modernización de la gestión son las siguientes: Teoría del cambio organizacional propuesta por Kotter (1995), teoría de la nueva gestión pública de Hood (1991) y la teoría del valor público de Moore (1998). La teoría del cambio organizacional propuesta por Kotter (1995) afirma que, los gerentes pueden iniciar, implementar, dirigir y promover el cambio organizacional a través del compromiso de los trabajadores de una institución o empresa. Pazos (2017) afirma que, la modernización administrativa involucra un cambio en la institución, esto de manera inevitable; desde este enfoque este trabajo se articula con teoría del cambio organizacional; también porque esta teoría permite la percepción de los cambios que se van implementando en las instituciones del estado y percibirlos como organizaciones modernas.

Teoría de la nueva gestión pública propuesta por Hood (1991) se basa en concepción de la nueva gestión pública como una forma para dirigir la administración gubernamental de las instituciones del estado y que faciliten sus

procesos de manera eficiente; para lo cual se debe reformar la gestión del estado para ofrecer un servicio de calidad, para ello es preciso que se haga a través del gobierno digital como una alternativa de gestión pública (Rosanvallon, 2015).

Teoría del valor público de Moore (1998) esta teoría tiene como propósito reconocer a la sociedad que necesita imaginación para generar valor; es donde los gestores públicos van a ser útiles a la sociedad porque son ellos quienes van a liderar la creación de este valor social. Los directivos de las instituciones estatales desarrollan una concepción de valor público cuando integran la reflexión sustantiva, la realidad de las expectativas políticas y el estudio detallado de lo que es viable operativamente; es decir, la integración de la dimensión política, sustantiva y administrativa para generar el valor público.

La modernización de la gestión es el proceso de interrelación entre instituciones de gobierno y estado para garantizar la distribución de la riqueza de manera eficiente, generando una educación de calidad, previniendo la salud y capacitando a los gestores en la modernización, al servicio del interés general (Barboza, 2016); además, describe el desarrollo de la modernización de la gestión pública a través de conceptos de gobierno, considera la dimensión política, gobernabilidad y simplificación administrativa.

Barboza (2016) cree que, el asunto de innovación es el eje básico de la gestión de acuerdo a los valores de integración, transparencia, organización y legalidad, teniendo en cuenta la variedad de culturas, geografía y producción, es necesario minimizar el gobierno, la centralización de todo en el sistema, pero el traspaso del poder de gestión a las instituciones descentralizadas de los gobiernos nacionales y regionales es efectivo. Entre ellos, el estado debe ser el primer impulsor del desarrollo social a nivel nacional en este campo, para que las instituciones del estado y privadas generen espacios de desarrollo, las fuentes de empleo y los procedimientos regulatorios tengan un alto grado de consistencia en la aplicabilidad, conformando así un país más eficiente, más justo y que satisfaga las necesidades de la población. La innovación de la gestión pública, en el ámbito educativo, en el Perú, se da a partir de la descentralización administrativa a través de los gobiernos regionales, para desarrollar las políticas educativas de acuerdo a las necesidades de cada una de las regiones (Barboza, 2016).

Barzelay (2001) define que la Modernización de la gestión pública, son las diferentes tareas que realiza el gobierno de manera deliberada para mejorar el servicio y el resultado sea eficiente y eficaz; estas acciones se juntan en torno a las diferentes políticas de reforma del sector público.

En cuanto al constructo modernización de la gestión; el diario Peruano (2013) define como los procedimientos y lineamientos formulados en el Decreto Supremo N°004-2013- PCM y la Resolución Ministerial N° 125-2013 PCM, que asignan oficios y otros compromisos a todos los organismos gubernamentales centrales y descentralizados, los aplican a todos los niveles y organismos gubernamentales, para realizar un diagnóstico nacional a través del Centro de Planeación Estratégica Nacional (CEPLAN) y el aporte de expertos y representantes de la sociedad civil en su conjunto y consultores internacionales en el marco del convenio suscrito por Perú sobre la base de la coherencia.

De acuerdo con el Decreto Supremo N°004-2013-PCM del año 2013 al respecto sostiene que: la modernización de la gestión pública es un tema de innovación permanente con la finalidad de mejorar los bienes y servicios que prestan las entidades públicas y optimizar el valor público.

Armas (2016) en el Perú, la modernización de la gestión, se basa en el esfuerzo que se hace para dar estabilidad a la economía y reducir el gasto público y de esa manera reducir el tamaño del estado peruano, el ente que lidera este proceso de mejora en la gestión pública y la modernización de la administración pública es la secretaria de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Crosby (2011) manifiesta que, la modernización de la gestión pública responde a los diferentes métodos de gobernar y administrar una sociedad, aplicando un conjunto de técnicas e instrumentos que se proponen para desarrollar las fuerzas productivas, adquiriendo efectos que tienen alcance directo en la vida de una sociedad.

La modernización de la gestión orienta su actuación al cumplimiento de estándares mínimos a través de herramientas e instrumentos; así como a establecer control administrativo a través de opiniones técnicas vinculantes en las entidades públicas.

La eficiencia de las instituciones estatales se busca a través del proceso de la modernización de la gestión para proporcionar una buena atención a los

ciudadanos, dando prioridad y optimizando el uso de los recursos públicos y tiene por finalidad que el Estado esté al servicio de la sociedad; a través de sus servidores públicos calificados para servir a la sociedad posibilitando la simplificación administrativa, la accesibilidad en un contexto de planes institucionales que incorporen la tecnología digital.

Las dimensiones de la modernización de la gestión, así como la variable normativa van a involucrar el trasfondo peruano y otras realidades, también abarca buena cantidad de aspectos del sistema de gobierno, para lo cual se toma como base la teoría y las nociones doctrinales de la modernización de la gestión es el proceso de interrelación entre instituciones de gobierno y estado para garantizar la distribución de la riqueza de manera eficiente, generando una educación de calidad, previniendo la salud y capacitando a los gestores en la modernización, al servicio del interés general (Barboza, 2016); además, describe el proceso de modernización de la gestión pública a través de conceptos de gobierno, considera la dimensión política, gobernabilidad y simplificación administrativa.

En cuanto a la dimensión Política, Barboza lo define como la reforma del sistema operativo de la máquina nacional, cuyo propósito es hacer cumplir con los modelos deservicio a los usuarios, este se compone de un régimen de reorganización del sistema de organización de la unidad central y descentralizada, que busca el desempeño y la participación de alto nivel de los funcionarios, y aclara la contribución de los representantes en una determinada sociedad civil reconocida y organizada, debidamente.

Por otro lado, Barboza plantea la dimensión Gobernabilidad, que explica en detalle que este tema ha alcanzado un alto grado de descoordinación en este ámbito, por lo que la primera acción del gobierno regional es establecer una coordinación entre las políticas de la institución central y las actividades de los gobiernos regionales y locales, para que las regiones puedan cumplir con gestionar las actividades educativas en el contexto de las políticas nacionales.

Por último, respecto a la dimensión simplificación administrativa, Barboza lo define como la respuesta directa a la demanda de optimizar los servicios públicos a sus ciudadanos, entre los que se encuentran optimizar los procedimientos administrativos, reducir la burocracia inútil y cómo hacer que el servicio sea efectivo.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2017) indica que la accesibilidad involucra a dar apertura a medios de comunicación con participantes que debatan políticas públicas y recojan acuerdos acerca de la veracidad de los servicios públicos y el logro de las instituciones; creando valor público entre estado, sociedad y personas.

Así mismo, Casas (2012) considera las siguientes dimensiones para la Modernización de la gestión: servicio a la ciudadanía, eficiencia del aparato estatal y descentralización y transparencia e inclusión.

La dimensión eficiencia del aparato estatal, de acuerdo a Casas (2012) es la obligación de plantear, aportar y desarrollar las políticas nacionales de innovación en toda administración pública y las interrelacionadas con el orden de construcción del país a través de una moderna gestión pública.

De acuerdo a Casas (2012) esta dimensión, servicio a la ciudadanía, concibe que, el estado debe proceder de manera ordenada y eficaz, específicamente en el abastecimiento de servicios que van a dar a la sociedad; porque los ciudadanos no asimilan que el estado no presta servicios de calidad y que en muchos casos no se manifiesta de acuerdo a lo va sucediendo en el contexto

Descentralización y transparencia e inclusión como dimensión, de acuerdo a Casas (2012) afirma que, toda administración pública que transparente sus cuentas a los ciudadanos y los tenga en cuenta a los ciudadanos en la toma de decisiones y asume la fiscalización, estará en el camino a mejorar la administración; pero a la vez esta administración debe tener sus procedimientos actualizados sobre todo en servicios que se prestan de manera cotidiana a los ciudadanos pero estos servicios llegan a menor costo y son de calidad

Asimismo, Espino, et al. (2018) definen la dimensión Plan institucional como un instrumento fundamental que establece parámetros y cumple objetivos instituciones de acuerdo a la prioridad del sector diagnosticado y política institucional, admite esbozar planes, tareas y objetivos a ejecutarse en un determinado ámbito orientado al empleo de los recursos públicos.

En esta investigación se utilizó las dimensiones propuestas por Barzelay (2001) y Barboza (2016): Simplificación administrativa, accesibilidad y Plan institucional. La dimensión Simplificación administrativa, se midió con dos indicadores: Ventanilla única y Plataforma de servicios. La dimensión Accesibilidad,

se midió con dos indicadores: Transparencia y Participación ciudadana. La dimensión Plan institucional se midió con dos indicadores: Mecanismos de participación y Políticas públicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

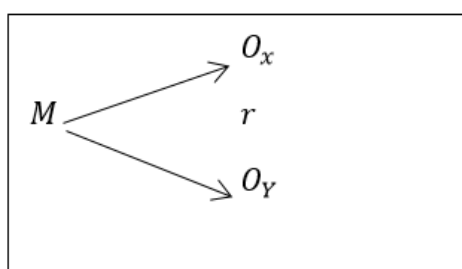
Este trabajo responde al tipo de investigación básica porque se enmarca, específicamente, en los fundamentos teóricos, sin tener en cuenta el fin práctico; así mismo, busca realizar el estudio de un problema destinado a la búsqueda de conocimiento (Baena, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación utilizó el diseño transversal- no experimental- correlacional para comprender la relación o asociación entre constructos o variables en la muestra de estudio; en esta investigación no se manipula variables, por lo que se enmarca en el diseño no experimental, solo se observaron los fenómenos que ocurren en el entorno próximo para luego describirlos y analizarlos; la recopilación de datos se hizo en un solo momento, con lo cual se cumple el estudio transversal. el fin de este estudio es describir y analizar las variables su incidencia y sus relaciones en un determinado tiempo (Hernández, et al., 2014). El esquema que representó este diseño fue:

Figura 1:

Esquema de diseño



Leyenda

M: muestra

O_x: Gobierno digital

O_y: La modernización de la gestión

R: Relacion entre Ox y Oy

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 Gobierno Digital

Definición conceptual

Salvador (2002) define al gobierno digital como el manejo de las tecnologías de información y la comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar las técnicas de interrelación e intercambio con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Definición operacional

La variable gobierno digital fue medida a partir de las 3 dimensiones (externo, interno y promoción), 6 indicadores y 18 ítems, los cuales buscan la opinión de los trabajadores de la institución. (Ver cuadro en anexo 1)

V₂ Modernización de la gestión

Definición conceptual

La modernización de la gestión es el proceso de interrelación entre instituciones de gobierno y estado para garantizar la distribución de la riqueza de manera eficiente, generando una educación de calidad, previniendo la salud y capacitando a los gestores en la modernización, al servicio del interés general (Barboza, 2016).

Definición operacional

La variable modernización de la gestión fue medida a partir de las 3 dimensiones (simplificación administrativa, accesibilidad y plan institucional), 6 indicadores y 18 ítems, los cuales buscan la opinión de los trabajadores de la institución. (Ver cuadro en anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo conformada por 102 colaboradores de una Dirección Regional de Educación; distribuida en las siguientes áreas: Dirección General, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Administración, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Control Institucional y Dirección de Gestión Pedagógica,

quienes cuentan con las mismas especificaciones comunes; trabajan en el mismo espacio donde se está desarrollando la investigación; personas que son el referente para la muestra y que cumplen con una serie de características similares; es el grupo que se está considerado para un estudio o razonamiento estadístico (Ñaupás, et al., 2014)

Tabla 1

Distribución de la población de la Dirección Regional de Educación

Áreas	Nº de trabajadores
Dirección General	10
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	11
Oficina de Administración	47
Oficina de Asesoría Jurídica	5
Oficina de Control Institucional	4
Dirección de Gestión Pedagógica	25
Total	102

3.3.2 Muestra

Se constituyó por 81 elementos de la población; con los cuales se logró la generalización de los resultados, es una parte significativa de la población; se define como el subconjunto o parte de la población en que se llevó a cabo la investigación; parte representativa de la población, se ha obtenido de manera no probabilística (Bisquerra, 1989) la representatividad permite extrapolar y generalizar los resultados observados a la población accesible.

La muestra está calculada con un margen de error de 5% y su nivel de confianza es de 95%; en esta oportunidad la población estuvo conformada por 102 trabajadores y de acuerdo a la fórmula se tuvo una muestra de 81 colaboradores de una Dirección Regional de Educación; la fórmula que da lugar a esta muestra es la siguiente:

- Margen : 5%
- Nivel de confianza : 95%
- Población : 102 trabajadores o colaboradores
- Tamaño de la muestra : 81 trabajadores

Ecuación estadística para proposiciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n = Tamaño de la muestra
 z = Nivel de confianza deseado
 p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e = Nivel de error dispuesto a cometer
 N = Tamaño de la población

$$\text{Muestra proporcional} = \frac{n}{N} = \frac{81}{102} = 0.794$$

Tabla 2

Distribución de la muestra de la Dirección Regional de Educación

Áreas	Nº de trabajadores	Afijación	Muestra
Dirección	10	0.794	8
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	11	0.794	9
Oficina de Administración	47	0.794	37
Oficina de Asesoría Jurídica	5	0.794	4
Oficina de Control Institucional	4	0.794	3
Dirección de Gestión Pedagógica	25	0.794	20
Total	102		81

3.3.3 Muestreo

En este trabajo de investigación el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia porque permitió seleccionar los casos más accesibles que permitieron ser incluidos; por lo que se optó solo los casos que están en condición nombrado y contratado por la 276 y 1057 en las diferentes áreas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta, técnica bastante utilizada como un procedimiento de investigación; permitió recolectar y elaborar datos de

manera rápida y eficaz en el ámbito de la educación existen muchos trabajos de investigación que han utilizado la encuesta (Bernal, 2010).

3.4.2 Instrumento

Los instrumentos para este trabajo de investigación fueron dos cuestionarios, uno para cada variable; con 18 ítems cada instrumento, con un formato de la escala de Likert donde se asumió 1 es igual a totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, “el cuestionario es un conjunto de interrogantes diseñadas para generar los datos necesarios, con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis del objeto de estudio” (Bernal, 2010, p.250).

Para determinar la validez de contenido se hizo a través del método de juicio de expertos con grado de doctorado para ambos instrumentos validados; quienes dieron valor positivo en todos los ítems, obteniendo el 100% de aprobación; para encontrar la confiabilidad de ambos instrumentos se aplicó una prueba piloto a 15 personas ajenas a la muestra, pero con las mismas características; estos resultados fueron analizados en el programa SPSS a través de la prueba de Alfa de Cronbach, indicando los resultados siguientes: la variable gobierno digital un valor de ,956; modernización de la gestión con un resultado de ,957, respectivamente, interpretándose como alta confiabilidad

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta lo siguiente:

La primera etapa, fue para diseñar los instrumentos de recolección de datos; teniendo en cuenta, la elección de la técnica adecuada para recoger las características de las variables de estudio, luego se eligió la modalidad y el instrumento pertinente para recoger la información.

En la segunda etapa se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba piloto (ver anexo), la cual se trabajó con el 10% de la población; los instrumentos se sometieron a juicios de expertos para que determinen su validez (Ver anexo).

En la tercera fase se procedió a la recolección de datos mediante dos cuestionarios y en base a esto, se procedió a elaborar la base de datos del trabajo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos se procedió a procesar en mérito a la base de datos establecido, para lo cual se hizo uso del Excel y el SPSS versión 25.0.

Asimismo, para determinar la estadística descriptiva se utilizaron las tablas de frecuencias, acompañado de sus figuras de barras, con sus respectivas descripciones.

Se utilizó la estadística inferencial para poder comprobar la hipótesis de trabajo haciendo uso de la prueba de normalidad en la que se utilizará la técnica de Kolmogórov-Smirnov, porque la muestra es mayor a 30 elementos. Luego se empleó la técnica de correlación de Rho de Spearman, determinando de esta manera el grado de relación entre las dos variables se aplicó la Correlación de Rho de Spearman de las dimensiones de Gobierno digital interno, gobierno digital externo y gobierno digital promocional con la variable modernización de la gestión.

3.7 Los aspectos éticos

Este trabajo de investigación se ha guiado por los principios éticos que rige la conducta del investigador y de la universidad “César Vallejo”; se inició con la autorización de la Institución donde se desarrolló la investigación; desde la planificación hasta el patrocinio de la investigación con las personas quienes participan en este proceso, con su consentimiento informado; con la finalidad de proteger la confidencialidad de la información que han aportado; reconocer su autonomía y autodeterminación de las personas más vulnerables que trabajan en las distintas oficinas de la Dirección Regional de Educación; esta investigación cuida el bienestar físico, mental y social del participante en el estudio, en todos los sentidos; los participantes en el estudio se han distribuido de manera equitativa de acuerdo a la ecuación estadística para proposiciones poblacionales.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

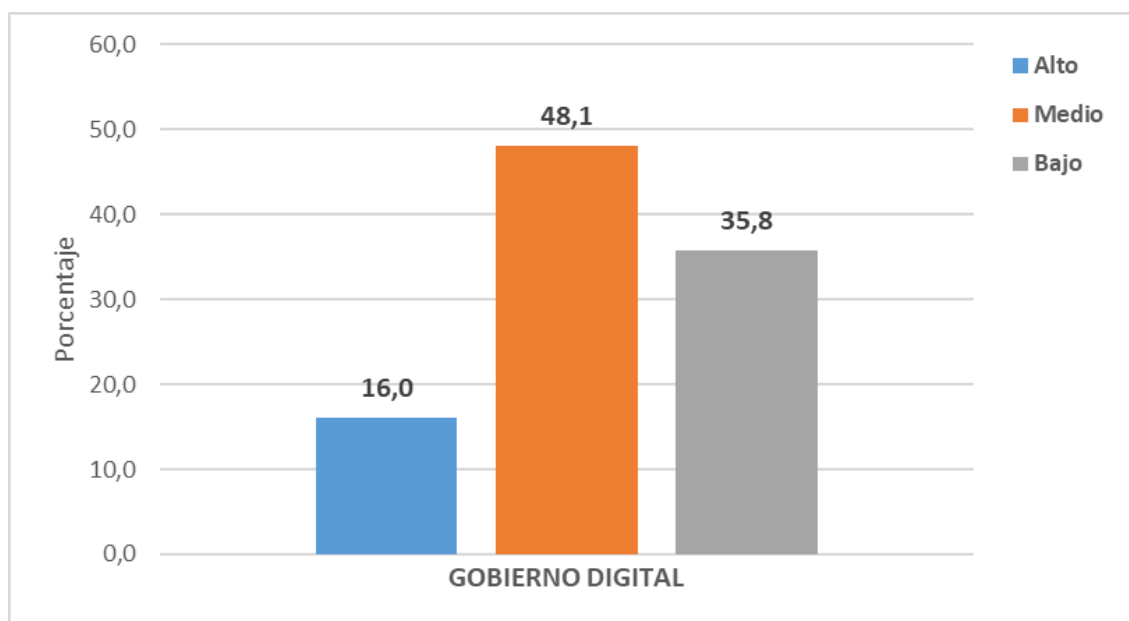
Tabla 3.

Análisis descriptivo de la variable Gobierno digital

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gobierno digital	Alto	13	16,0	16,0	16,0
	Medio	39	48,1	48,1	64,2
	Bajo	29	35,8	35,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 2.

Frecuencias porcentuales de la variable Gobierno digital



En la tabla 1 y figura 2 se observa que un 48.1% de los 81 encuestados manifiesta que la Dirección Regional de Educación cuenta con un nivel medio de gobierno digital, un 35.8% considera que cuenta con un nivel bajo y el 16% un nivel alto.

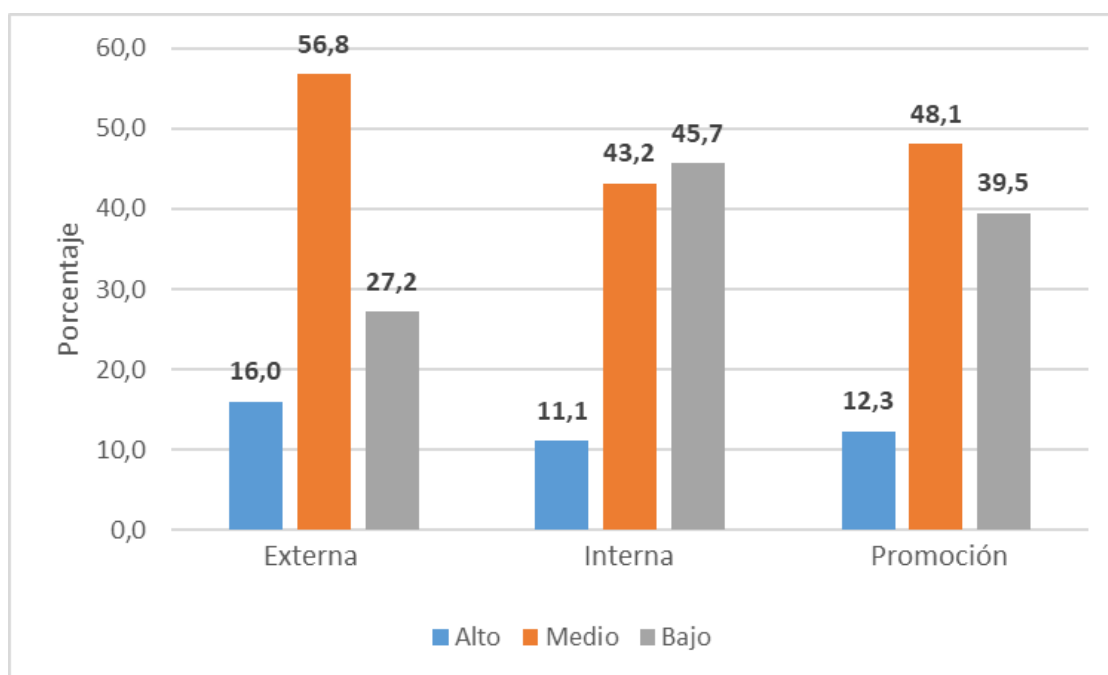
Tabla 4.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Gobierno digital

Niveles	Dimensiones					
	Externa		Interna		Promoción	
	F	%	F	%	F	%
Alto	13	16,0	9	11,1	10	12,3
Medio	46	56,8	35	43,2	39	48,1
Bajo	22	27,2	37	45,7	32	39,5
Total	81	100,0	81	100,0	81	100,0

Figura 3.

Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable Gobierno digital



En la tabla 4 y figura 3 se observa en la dimensión externa, 56.8% en el nivel medio, 27.2% en el nivel bajo y 16% en el nivel alto. Se observa también en la dimensión interna, 45.7% en el nivel bajo, 43.2% en el nivel medio y 11.1% en el nivel alto. En cuanto a la dimensión promoción se evidencia un porcentaje de 48.1% en el nivel medio, 39.5% en el nivel medio y 12.3% alto.

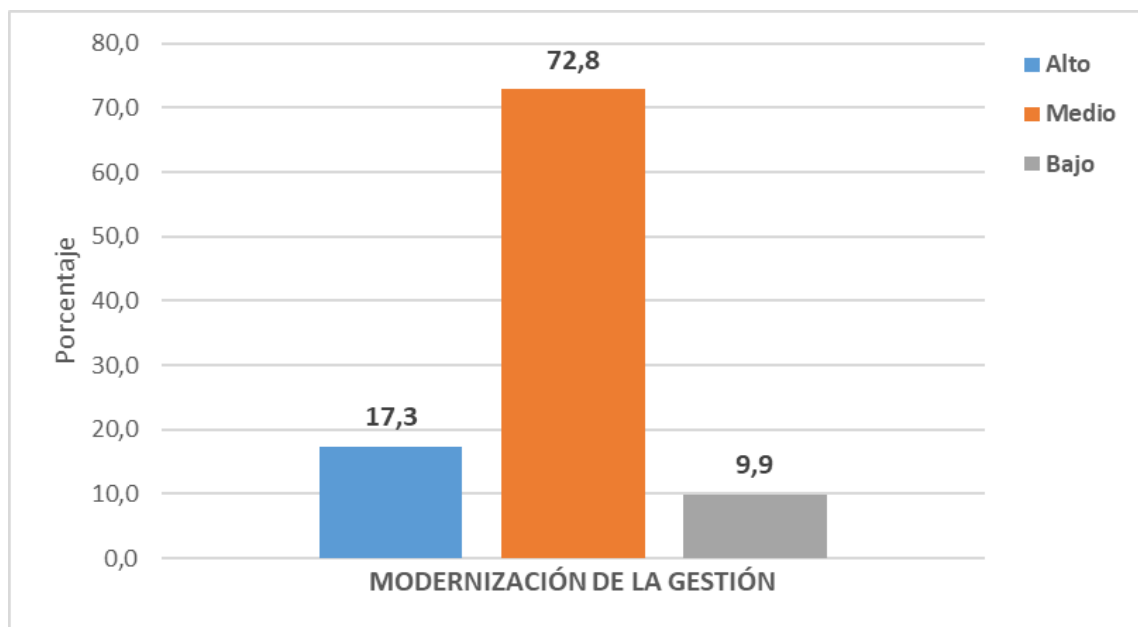
Tabla 5.

Análisis descriptivo de la variable Modernización de la gestión

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Modernización de la gestión	Alto	14	17,3	17,3	17,3
	Medio	59	72,8	72,8	90,1
	Bajo	8	9,9	9,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 4.

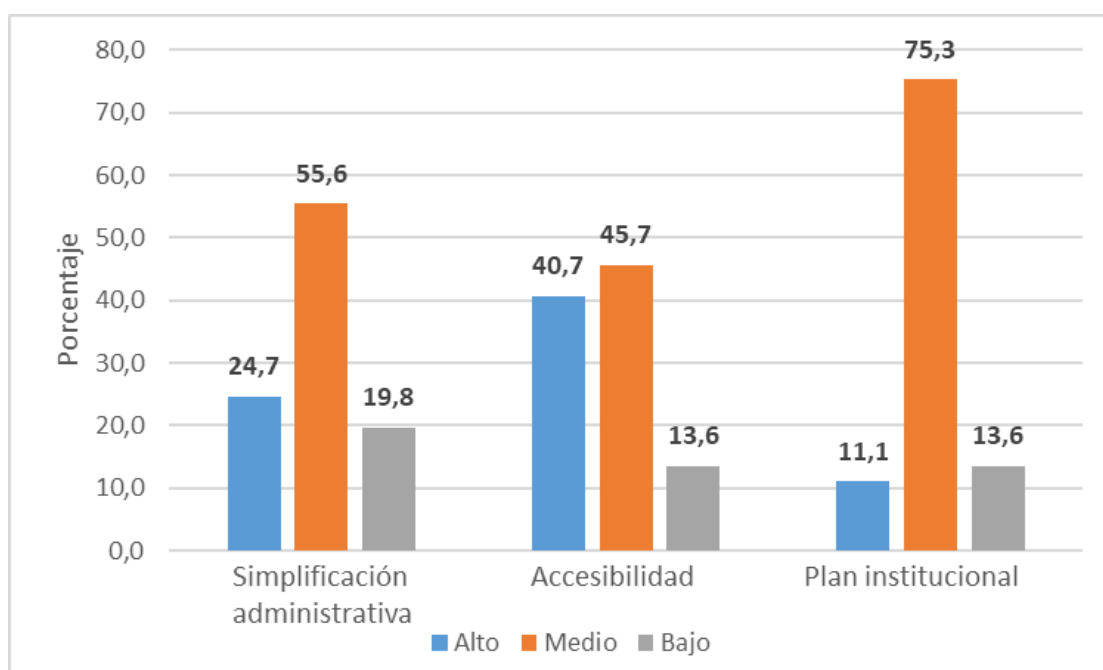
Frecuencias porcentuales de la variable Modernización de la gestión



En la tabla 5 y figura 4 se observa que un 72.8% de los 81 encuestados manifiesta que la Dirección Regional de Educación cuenta con un nivel medio de modernización de la gestión, un 17.3% considera que cuenta con un nivel alto y el 9,9% un nivel bajo.

Tabla 6.*Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Modernización de la gestión*

Niveles	Dimensiones					
	Simplificación administrativa		Accesibilidad		Plan institucional	
	F	%	F	%	F	%
Alto	20	24,7	33	40,7	9	11,1
Medio	45	55,6	37	45,7	61	75,3
Bajo	16	19,8	11	13,6	11	13,6
Total	81	100,0	81	100,0	81	100,0

Figura 5.*Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable Modernización de la gestión*

En la tabla 6 y figura 5 se observa en la dimensión simplificación administrativa, 55.6% en el nivel medio, 24.7% en el nivel alto y 19.8% en el nivel bajo. Se observa también en la dimensión accesibilidad, 45.7% en el nivel medio, 40.7% en el nivel alto y 13.6% en el nivel bajo. En cuanto a la dimensión plan institucional se evidencia un porcentaje de 75.3% en el nivel medio, 13.6% en el nivel bajo y 11.1% alto.

4.2 Contraste de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

H_a: Existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Tabla 7

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: Hipótesis general

		Gobierno digital	Modernización de la gestión
Rho de Spearman	Gobierno digital	1,000	,649**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	81	81
Modernización de la gestión	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	81	81

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

El resultado 0.649 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 <= 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Contraste de hipótesis específica 1

H₀₁: No existe relación entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

H_{e1}: Existe relación entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Tabla 8

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: Hipótesis específica 1

		Modernización		
		Externa	de la gestión	
Rho de	Externa	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Modernización	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
	de la gestión	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

El resultado 0.561 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 <= 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Contraste de hipótesis específica 2

H₀₂: No existe relación entre el gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

H_{e2}: Existe relación entre el gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Tabla 9

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: Hipótesis específica 2

		Modernización		
		Interna	de la gestión	
Rho de	Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Modernización	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
	de la gestión	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

El resultado 0.659 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 <= 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación entre el gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Contraste de hipótesis específica 3

H₀₃: No existe relación entre el gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

H_{e3}: Existe relación entre el gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Tabla 10

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: Hipótesis específica 3

		Modernización Promoción de la gestión		
Rho de Spearman	Promoción	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Modernización de la gestión	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

El resultado 0.627 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 <= 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación entre el gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022, los resultados obtenidos de 0,649 indican una correlación positiva moderada; así mismo, el valor de Sig.= 0.000 \leq 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, existe relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Estos resultados concuerdan con Alfaro (2021) quien concluye que, existe relación significativa entre gobierno digital y gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2021; de acuerdo al resultado de 78.00% que representa una correlación positiva alta entre las variables de estudio; así mismo, Calle (2021) concluye que, el gobierno digital influye en el desempeño laboral de acuerdo al nivel de asociación bajo, demostrado por el coeficiente $\tau_{b} = 389$; también, Salazar (2021) concluye que, los factores del gobierno digital y la gestión municipal influyen en la participación ciudadana; de acuerdo a los resultados el 69, 8% percibe un bajo nivel, el 26,4%, un nivel medio y solo el 3,8% percibe un nivel alto. Ambrocio (2021) concluye que, el gobierno digital es básico en esta Institución de acuerdo a su resultado de 71.62% y tiene una influencia directa en la actual productividad y atención al ciudadano en la SUNEDU.

Esto lo sustenta Salvador (2002) quien afirma que, el gobierno digital es el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promocional para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas; del mismo modo, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, (2018), afirma que, el Gobierno digital, utiliza las Tecnologías de Información y la Comunicación, para ofrecer mejores servicios a los usuarios o clientes, además de transparentar la gestión pública y mejorar la coordinación entre las instituciones y los servicios sean más efectivos; también, Choquenaira (2018) sostiene que, el gobierno digital es un proceso de cambio que satisface eficazmente las necesidades de los usuarios mediante el uso de tecnología avanzada en la gestión pública; la Ley N^o 1412, concibe al Gobierno digital como el uso principal de las tecnologías digitales y el medio para crear valor público en la Administración Pública (Legislativo, 2018).

Núñez (1999) en la teoría del mejoramiento, sostiene que el progreso de las ciencias y la tecnología se convierten en los elementos más importantes en la vida cultural de la sociedad actual; así mismo, afirma que, la ciencia y la tecnología se convierten en los procesos intensamente marcados por la población y se van desarrollando a través de sus interrelaciones en la sociedad; así mismo, Galicia (2007) afirma que la tecnología es el dispositivo clave para la competencia de toda organización, en el caso de los países subdesarrollados, la tecnología es importada en su totalidad, es el caso de Perú; donde esta tecnología resulta ser costosa y para que haya competencia los esfuerzos son muchos y siempre vamos a seguir dependiendo de los países más tecnologizados porque nosotros nos mostramos como un país meramente consumidor y dependiente de la tecnología.

Gardner (1983) sostiene que, la inteligencia no es un conjunto unitario que englobe diferentes capacidades específicas, sino una red que se interconecta de manera conjunta y autónoma y se relaciona entre sí; en este sentido, la gestión gubernamental va a generar un mayor valor público si se apoya en las plataformas virtuales o enlaces de las tecnologías de la gestión en la información de la gestión pública a través de las cuales se va a solucionar los problemas o a mejora los servicios que se brinden en las diferentes instituciones (Baum y Di Mario, 2017).

La nueva gestión pública es una forma para gestionar la administración gubernamental de las instituciones del estado para que presten sus servicios de manera eficiente (Hood, 1991); para lo cual se debe reformar la gestión del estado para brindar un servicio de calidad, para ello es necesario que se haga a través del gobierno digital como una alternativa de gestión pública (Rosanvallon, 2015).

El análisis teórico que se ha realizado tomando como referencia a los autores mencionados, son explícitos de la importancia de la implementación de gobiernos digitales en las organizaciones públicas y privadas, que sustentan la importancia de la tecnología digital como una oportunidad para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios en las entidades públicas, sin políticas sobre gobierno digital tomando en cuenta el contexto del Covid 19, la problemática de la comunicación y la atención a los usuarios ciudadanos de nuestro país se habrían complicado sustantivamente, estas referencias bibliográficas sustentan el protagonismo horizontal, vertical, interno y externo de las instituciones públicas, es por eso que se tomó la información con mucha responsabilidad con un cuestionario

referido a las dimensiones de la variable gobierno digital como son: el gobierno digital externo, gobierno digital interno y gobierno digital promocional; demostrándose en esta tesis que efectivamente existe una relación entre la variable gobierno digital y la modernización de la gestión que se refleja en los resultados donde se prueba que si existe una moderada relación entre las variables mencionadas del 64.9% , que indica una correlación moderada entre la variable gobierno digital y modernización de la gestión; esto evidencia que el gobierno digital tiene correlación con la modernización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Ucayali.

Según el objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos de 0.561 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 \leq 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, existe relación entre el gobierno digital externo y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022.

Estos resultados se corroboran con Salazar (2020) quien concluye que, la relación entre calidad de servicios y las dimensiones del gobierno electrónico son moderadas en la dimensión externa con un resultado de 0.604; Perales (2021) concluye que, la percepción de la ciudadanía que está representado por el 70%, está totalmente de acuerdo en la influencia de los gobiernos electrónicos; estos están de acuerdo a la implementación que se hizo en la comuna. Silva y Heredia (2021) concluyen que, los colaboradores de esta investigación aprecian al gobierno electrónico como muy bueno un 69% y bueno un 29% y se afirma la correlación positiva media cuyo resultado es 54,2% y significativa al nivel de 0,01 entre ambas variables.

Salvador (2002) sostiene que, el gobierno digital externo es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para la asistencia de servicios y la interacción con los ciudadanos y otros agentes externos a quienes se les ofrece información y se facilita la relación con los usuarios. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018) sostiene que, el gobierno digital es la entidad estatal que utiliza las Tecnologías de Información y la Comunicación, para ofrecer mejores servicios a los usuarios o clientes, además se transparenta la gestión pública y la coordinación entre instituciones y servicios que

presta la institución son más efectivos. Gil y Luna (2008) sostienen que, el gobierno digital es la clasificación, desarrollo y equipamiento de tecnologías de la información y la comunicación para proveer de servicios públicos al gobierno y mejorar la efectividad de gestión promoviendo valores y acciones democráticas en los ciudadanos; en el marco normativo para que facilite; con ello, el desarrollo de la información y el conocimiento.

Grönlund y Horan (2005) sustentan que el gobierno digital está estructurado en cuatro niveles; el primer nivel, se limita al abastecimiento de información y servicios basados en internet; el segundo nivel, describe al gobierno digital como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los usuarios; en el tercer nivel, se aborda la capacidad de transformación de las tecnologías de la información y la comunicación; en el último, se refiere al gobierno digital como una forma de establecer un mejor gobierno de carácter interno y externo. El gobierno digital, es aquel que tiene como objetivo maximizar el uso de tecnologías de la información en el trabajo de las instituciones del Estado con el propósito de agilizar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales y con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios en los diferentes procesos administrativos que tengan que realizar en la institución.

Baum y Di Mario (2017) sostiene que, la gestión gubernamental va a generar un mayor valor público si se apoya en las plataformas virtuales o enlaces de las tecnologías de la gestión en la información de la gestión pública a través de las cuales se va a solucionar los problemas o mejorar los servicios que se brinden en las diferentes instituciones

Dahl (2018) sostiene que, la tecnología se convierte en la principal herramienta de la comunicación e información para los ciudadanos; con ello, se brinda un servicio de calidad, donde el estado debe ser el promotor de estos bienes y servicios marcados con estándares de calidad y se genere un bien común para una mejor interacción entre estado y ciudadano.

Hood (1991) sostiene que, para gestionar la administración gubernamental de las instituciones del estado, que presten sus servicios de manera eficiente a los usuarios en proceso administrativo que realicen en la Institución, se debe basar en la nueva gestión pública para que el sector público sea inevitablemente gerencial

en aspecto teórico como práctico; para lo cual se debe reformar la gestión del estado para brindar un servicio de calidad, para lo cual, es necesario que se haga a través del gobierno digital como una alternativa de gestión pública para mejorar la eficiencia de las instituciones del estado (Rosanvallon, 2015).

Barboza (2016) sostiene que la modernización de la gestión es el proceso de interrelación entre instituciones de gobierno y estado para garantizar la distribución de la riqueza de manera eficiente, generando una educación de calidad, previniendo la salud y capacitando a los gestores en la modernización, al servicio del interés general.

Del análisis teórico de los autores mencionados se ha logrado determinar que la dimensión gobierno digital externo se relaciona con la variable modernización de la gestión; esto se comprueba a través de los resultados que se han obtenido en la presente investigación; donde se demuestra que la correlación del gobierno digital externo y la modernización de la gestión es del 56.1% que indica una correlación moderada; lo cual, evidencia que el gobierno digital externo tiene correlación con la modernización de la gestión en la dirección regional de educación de Ucayali, 2022.

Según el objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos de 0.659 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 \leq 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, existe relación entre el gobierno digital interno y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022

Esto se corrobora con Utrilla (2022) quien concluye que, existe una correlación directa de nivel moderado, 0.401 y significativa 0,00, entre la dimensión gobierno digital interno y la satisfacción de los usuarios; así mismo, Salazar (2020), concluye que, la relación entre calidad de servicios y las dimensiones del gobierno electrónico son moderadas en la dimensión interna con un resultado de 0.692. Huamán (2020) concluye que, en cuanto al principio de participación ha quedado empíricamente demostrado que para el acceso a la información oficial; el trabajo remoto en el sector público es fundamental por las ventajas que presenta en el logro de una gestión pública, por las interrelaciones entre servidores de la institución para un debido proceso administrativo durante el estado de emergencia sanitaria.

Este trabajo se corrobora con Velásquez (2018) quien concluye que; existe relación muy alta y significativa entre gobierno electrónico interno y la administración de acuerdo al resultado obtenido 77,9% de correlación entre gobierno electrónico interno y la administración y su significancia estadística es de 0,00., utilizando el estadístico Rho Spearman. Molina (2022), en su trabajo concluye que, la relación entre gobierno electrónico interno y desempeño laboral es positivo bajo, de acuerdo al resultado obtenido de 32,2% y un nivel de significancia bilateral de 0,016; el nivel de significancia es bilateral; es decir no tiene dependencia. Toro, et al (2020) concluyen que, las instituciones públicas necesitan apoyarse en los avances tecnológicos, como la seguridad informática, la inteligencia artificial y analítica de datos, la cadena de bloques y las tecnologías que ayuden en la toma de decisiones; el valor de incorporar una estrategia de apropiación y alfabetización sobre gobierno digital en la ciudadanía no es una opción, sino, una exigencia actual.

Datos que al ser comparados con Salvador (2002) sostiene que, la dimensión interna se ocupa del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento interno de la institución o empresa lo cual repercute en una mayor efectividad de sus acciones como institución. Galicia (2007) sostiene que, la tecnología es el dispositivo clave para la competencia de toda organización, en el caso de los países subdesarrollados, la tecnología es importada en su totalidad; donde esta tecnología resulta ser costosa y para que haya competencia los esfuerzos son muchos y siempre vamos a seguir dependiendo de los países más tecnologizados porque nosotros nos mostramos como un país meramente consumidor y dependiente de la tecnología. Baum y Di Mario (2017) sostiene que, la gestión gubernamental va a generar un mayor valor público si se apoya en las plataformas virtuales o enlaces de las tecnologías de la gestión en la información de la gestión pública a través de las cuales se va a solucionar los problemas o mejorar los servicios que se brinden en las diferentes instituciones.

Armas y Armas (2011) indican que, el gobierno digital es el camino para que las instituciones mejoren sus procesos, optimicen sus relaciones con los ciudadanos y reduzcan la fisura digital que existe entre ellos. Gil y Luna (2008) se concibe al gobierno digital como la clasificación, desarrollo y equipamiento de tecnologías de la información y la comunicación para proveer de servicios públicos al gobierno y mejorar la efectividad de gestión promoviendo valores y acciones

democráticas en los ciudadanos; en el marco normativo para que facilite; con ello, el desarrollo de la información y el conocimiento.

Grönlund y Horan (2005) proponen cuatro niveles de gobierno digital; el primer nivel, se limita al abastecimiento de información y servicios basados en internet; el segundo nivel, describe al gobierno digital como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); en el tercer nivel, se aborda la capacidad de transformación de las TIC; en el último, se refiere al gobierno digital como una forma de establecer un mejor gobierno de carácter interno y externo. El Gobierno Digital, es aquel que tiene como objetivo maximizar el uso de tecnologías de la información en el trabajo de las instituciones del Estado con el propósito de agilizar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales y con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios en los diferentes procesos administrativos que tengan que realizar en la institución

De acuerdo al análisis teórico de los diferentes autores que se han citado se ha demostrado que la dimensión gobierno digital interno se relaciona con la variable modernización de la gestión.

Según el objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022, indica que el resultado de 0.627 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 \leq 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, existe relación entre el gobierno digital promocional y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022

Este trabajo coincide con Molina (2022) en su trabajo sostiene que, la relación entre la dimensión promocional, donde la relación es 0,165 y el nivel de significancia es bilateral; es decir no tiene dependencia. Grönlund y Horan (2005) proponen cuatro niveles de gobierno digital; el primer nivel, se limita al abastecimiento de información y servicios basados en internet; el segundo nivel, describe al gobierno digital como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); en el tercer nivel, se aborda la capacidad de transformación de las TIC; en el último, se refiere al gobierno digital como una forma de establecer un mejor gobierno de carácter interno y externo.

Estos datos se sustentan con Salvador (2002) quien sostiene que, la dimensión gobierno digital promocional, desataca las acciones que están encaminadas a potenciar la cohesión social y se logrará mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, por parte de los usuarios; mejorando la fractura digital por parte de las instituciones y los demás agentes sociales que están relacionados en este contexto. El Gobierno Digital, es aquel tiene como objetivo maximizar el uso de tecnologías de la información en el trabajo de las instituciones del Estado con el propósito de agilizar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales y con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios en los diferentes procesos administrativos que tengan que realizar en la institución.

Hood (1991) sostiene que, para gestionar la administración gubernamental de las instituciones del estado, que presten sus servicios de manera eficiente a los usuarios en proceso administrativo que realicen en la Institución, se debe basar en la nueva gestión pública para que el sector público sea inevitablemente gerencial en aspecto teórico como práctico. Armas y Armas (2011) sostienen que, la dimensión gobierno digital promocional, está orientada al desarrollo de las culturas e infraestructura debidamente implementados con sus respectivos equipos necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento; saber cómo y dónde buscar la información para su transformación en conocimiento. Esta dimensión se caracteriza por la introducción de la infraestructura tecnológica para facilitar el acceso y divulgación, a los trabajadores involucrados de las potencialidades y nuevas prestaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En este trabajo de investigación se, determinó una relación moderada positiva representado por 0,649 y el valor de significancia de $0.000 \leq 0.05$ que indica que el resultado fue significativo entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022; estos resultados demuestran que, las instituciones deben fortalecer el gobierno digital con la finalidad de generar ventajas para los administrados y la propia entidad.

Segunda: Se determinó que entre la dimensión gobierno digital externo y la variable modernización de la gestión existe una relación positiva moderada de acuerdo al resultado de 0.561; percibida por los colaboradores en el nivel medio; estos resultados demuestran el gobierno digital externo mejora la interacción de los ciudadanos, en cuanto se mejore las plataformas virtuales.

Tercera: Se determinó que la dimensión gobierno digital interno y variable modernización de la gestión, presenta una relación positiva moderada de acuerdo al resultado de 0.659; estos resultados demuestran que se deben mejorar el funcionamiento de las tecnologías de información y la comunicación en la dirección regional de educación.

Cuarta: La dimensión gobierno digital promocional y la modernización de la gestión tienen una correlación positiva moderada de acuerdo al resultado de 0.627; percibida por los colaboradores en un nivel medio; estos resultados demuestran que las acciones orientadas a potenciar la relación entre usuarios y la institución a través de las tecnologías de información y la comunicación debe mejorarse para una mejor interrelación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de la dirección regional de educación se recomienda que fortalezcan el gobierno digital, percibida en un nivel medio, para mejorar la modernización de la gestión con la finalidad de brindar un servicio más eficiente y de calidad

Segunda: A la dirección regional de educación se sugiere invertir en potenciar y mejorar las plataformas virtuales para una mejor interrelación con los usuarios; de acuerdo a los resultados obtenidos el gobierno digital externo es percibido en el nivel medio por los colaboradores.

Tercera: El gobierno digital interno este se ocupa del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento interno de la institución, lo cual debe mejorarse porque es percibido en el nivel bajo por los colaboradores, en este

sentido se recomienda a la dirección regional de educación implementar con equipos tecnológicos, capacitar a los colaboradores y mejorar la conectividad en las diferentes áreas de la Institución para brindar un mejor servicio.

Cuarta: A la dirección regional de educación a través de la oficina de Imagen Institucional, debe preocuparse por mejorar la comunicación procurando intensificar la vivencia participativa y democrática, disminuyendo la brecha entre estado y ciudadanía.

VIII. PROPUESTA

Talleres de capacitación de usos y servicios de la tecnología digital en la dirección regional de educación de Ucayali

I. DATOS GENERALES

- | | |
|---------------------|--|
| 1.1. Región | : Ucayali |
| 1.2. Ámbito | : Dirección regional de educación de Ucayali |
| 1.3. Directora DREU | : Clara Amelia Quispe Torres |
| 1.4. Investigadora | : Liz Sobeida Salirrosas Navarro |

II. FUNDAMENTACIÓN

La dirección regional de educación de Ucayali (DRE Ucayali), como órgano rector, de la educación en la región, busca fortalecer las competencias digitales y entornos digitales y los aprovecha para el desarrollo profesional de los colaboradores para que respondan a las carencias e intereses de los colaboradores y usuarios en los diversos contextos académicos y socioculturales y con ello, fortalecer la política pública de bienestar social de atención a la ciudadanía, mostrando el compromiso de la DREU de implementar nuevas tecnologías digitales como plataforma sistemas operativos, equipos y manuales de uso a nivel interno como externo, es la razón que expresa su compromiso de iniciar de un plan de capacitación permanente de usos y servicios de la tecnología digital en la DRE Ucayali, para mantener y mejorar la eficiencia en concordancia con la ley de gobierno digital. Tomando como referencia que el gobierno digital, es el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de información e

interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas (Salvador, 2002)

La utilización de las tecnologías de información y la comunicación de las instituciones estatales se usa para mejorar de manera cualitativa los servicios y la información que se ofrece a los usuarios y con ello prestar un servicio eficiente y eficaz en una gestión pública de calidad en la DRE Ucayali; y a la vez aumentar la transparencia institucional (OEA. 2006)

Una condición de éxito de la modernización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, es reconocer la dinámica interna que convierte a los asuntos públicos en materia compartida con la sociedad; donde el gobierno digital posibilita una administración pública eficiente, eficaz, democrática y responsiva donde el autor clave es la sociedad (Guillén, y Rojo, 2010).

III. METAS

Se considera en esta propuesta como población de capacitación periódica permanente a 102 colaboradores distribuidos en 6 áreas:

N°	Áreas	Total	%
1.	Dirección	10	9.90%
2.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	11	10.89%
3.	Oficina de Administración	47	46.53%
4.	Oficina de Asesoría Jurídica	5	4.95%
5.	Oficina de Control Institucional	4	3.96%
6.	Dirección de Gestión Pedagógica	24	23.76%
Total		102	100.00%

Fuente: Dirección regional de Educación de Ucayali

IV. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Desarrollar talleres para mejorar el gobierno digital en la dirección regional de educación de Ucayali.

5.2. Objetivos específicos

- Asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los servicios digitales en la dirección regional de educación de Ucayali.
- Mejorar la calidad de los servicios digitales en la dirección regional de educación de Ucayali.

- Mejorar los procesos con el uso de las tecnologías de información y comunicación en la dirección regional de educación de Ucayali.
- Desarrollar competencias digitales en el personal en la dirección regional de educación de Ucayali.
- Institucionalizar una cultura digital en la dirección regional de educación de Ucayali.

V. PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta talleres de capacitación “Usos y servicios de la tecnología digital en la dirección regional de educación de Ucayali”, está diseñada para fortalecer las competencias digitales de los trabajadores de la Institución; la cual, se hará con el apoyo de los trabajadores especializados en gobierno digital; por lo que, se hará de manera gratuita sin ningún costo, con un financiamiento cero.

El desarrollo de la propuesta se hará teniendo en cuenta las cuatro fases de acuerdo a la OEA (2010)

Fase I. Presencia, en esta fase se debe publicar en línea la información más relevante, rápida y directa para la institución; se debe mantener actualizado el portal de transparencia; para lo cual se debe designar a un área específica que se encargue de este proceso, así como el área de imagen institucional

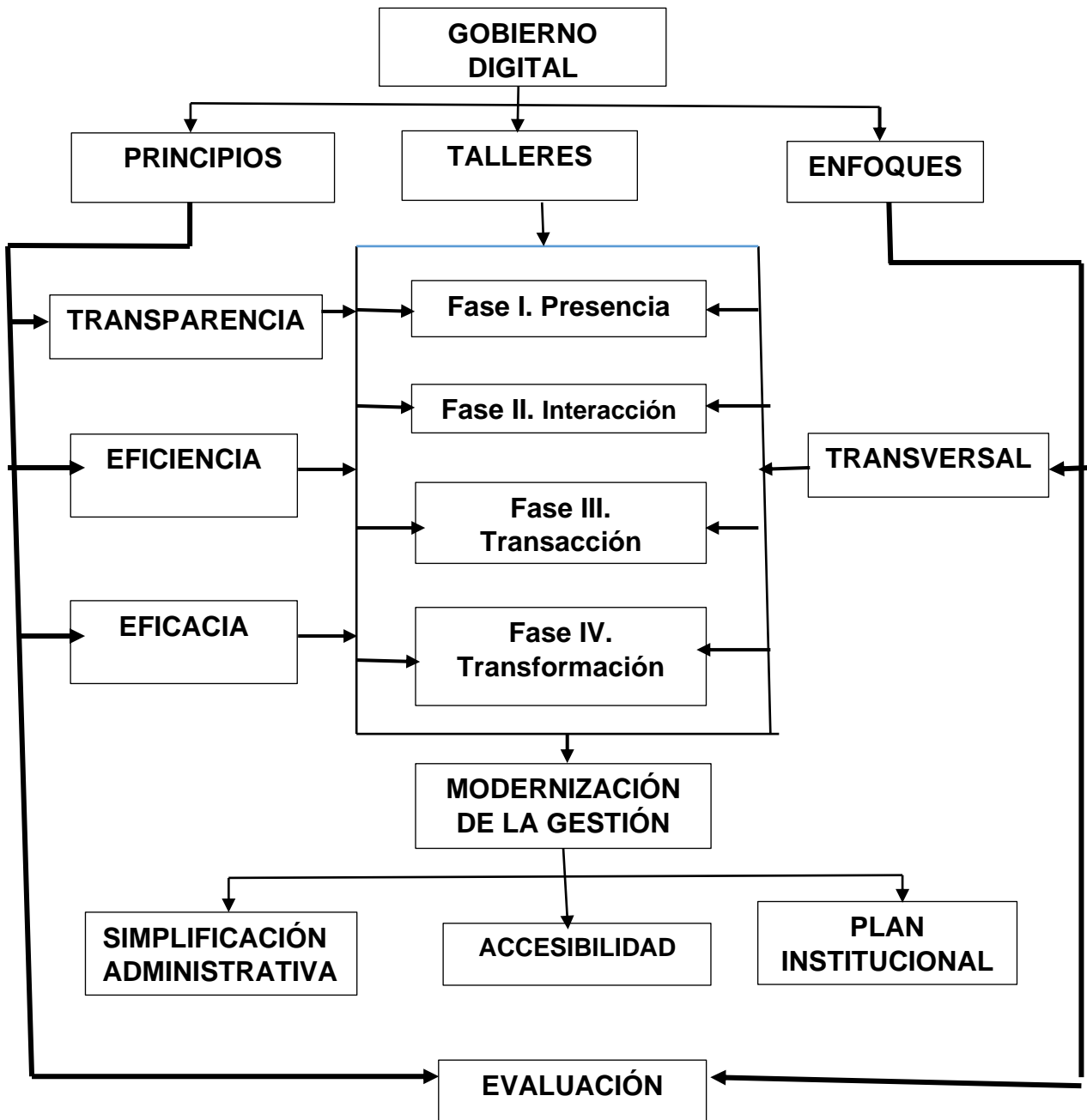
Fase II. Interacción, en esta etapa se da apertura a un espacio de comunicación con los trabajadores de las diferentes áreas, no solo brindará información sino recibirá opiniones por medio de diferentes redes sociales adscritas a la institución. En esta fase se desarrolla y configura las aplicaciones necesarias para establecer la interacción con los usuarios. Esta fase la debe implementar el área de cómputo e informática o quien haga sus veces y quien atiende las diversas comunicaciones es la oficina de imagen institucional.

Fase III. Transacción, en esta fase se incorporan las aplicaciones de autoservicio para todos los trabajadores de la Institución; es donde se debe iniciar, hacer el seguimiento y concluir los trámites en línea, sin que el usuario tenga que realizarlo de manera personal yendo a la institución; para lo cual, el sitio web institucional debe estar preparado para ofrecer los mismos servicios que se ofrece de manera presencial

Fase IV, Transformación, la alta Dirección de la DRE Ucayali debe realizar una reingeniería de procesos que involucren a mejorar la atención al público,

dinamizar y optimizar el flujo de los trámites documentarios, así como la capacitación al personal; además de promover el uso de las tecnologías que permitan la participación activa de los colaboradores y usuarios, con el propósito de promover en la institución la modernización de la gestión en la institución.

Esquema de la propuesta:



VI. ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN 2022		
		agosto	setiembre	octubre
1	Coordinación con el equipo especialista de TIC	x		
2	Presentación de la propuesta a la DREU	x		
3	Preparación y Elaboración de materiales para el taller: Ruta del taller, PPT, registro de asistencia y encuesta de satisfacción,		X	
4	Ejecución del fortalecimiento de capacidades a Trabajadores de la DREU		X	
5	Presentación del Informe de la actividad.			X

VII. PRESUPUESTO

La implementación de esta propuesta no generará ningún costo para la institución, toda vez que se trabajará con dos especialistas de la institución.

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación de la propuesta se hará de manera permanente, específicamente, los logros de los objetivos propuestos: Para Stake (1975) la evaluación es un proceso que describe de manera general a la propuesta: sus efectos, sucesos, expectativas de las personas y los valores de la propuesta. La propuesta se evalúa antes, durante y después del desarrollo de los talleres.

Técnicas

Se hará uso de la observación de manera directa

Instrumentos

Se utilizará la ficha de observación para recoger los desempeños de cada uno de los participantes en este proceso

REFERENCIAS

- Aedo, C. (2022) *Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo.].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, M.E. (2021) *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo.]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80805/Alfaro_BME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Algazo, F.A., Ibrahim, S. y Yusoff, W.S. (2021) Digital governance emergence and importance. *Journal of Information System and Technology Management*. Volume 6 Issue 24 pp. 18-26 Recuperado de:
<http://www.jistm.com/PDF/JISTM-2021-24-12-03.pdf>
- Al-Shbail, T. y Aman, A. (2018) E-government and accountability: How to mitigate the disorders and dysfunctions of accountability relationships. *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 12 No. 2, pp. 155-190.12(2), doi: <http://dx.doi.org/10.1108/TG-09-2017-0057>
- Ambrocio, T. (2021) *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo. Lima, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58852>
- Aquino, M. N. (2021) *Las innovaciones organizativas incrementales en el contexto de modernización de la gestión del Estado: Caso del gobierno local de la provincia de Lambayeque* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.] Recuperado de:
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9772/Aquino_Cavero_Mar%C3%ADa_Naid%C3%BA.pdf?sequence=1
- Arcentales, R. A. Gamboa, J. E. (2019) Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador, *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, ISSN: 2550-6862 pp.28-39, recuperado de:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>

- Armas, R. y Armas, A. (2011) Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2011, recuperado de:
www.eumed.net/rev/cccss/13/
- Baena, G. (2014) *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria
- Barboza, P. (2016) Los sistemas administrativos del estado peruano. Lima: Ideas Gubernamentales. Recuperado de:
<https://ideas-gubernamentales.blogspot.com/2016/04/modernizacion-del-estado-para-el-bien.html>
- Barzelay, M. (2001) *The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue*, California: University of California Press
- Baum, C y Di Mario, A. (2017) *Gartner's four phases of e-government model*. Cambridge: Harvard University
- Bernal, C. A. (2010) *Metodología de la investigación*. Colombia. PEARSON
- Bisquerra, R. (1989) *Métodos de investigación educativa: Guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Calle, N., M. (2021) *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo.]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56300/Calle_NM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, C. (2012) *Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú*. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Cuartas, M., y Quintero, V. (2014) Formación docente en el desarrollo de competencias digitales e informacionales a través del modelo enriquecido TPACK*CTS*ABP. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. ISBN:978-84-7666-210-6-Artículo 784, 1-20. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/251294074/Formacion-docente-en-el-desarrollo-de-competencias-digitales-e-informacionales-a-traves-del-modelo-enriquecido-TPACK-CTS-AbP>

- Crosby O. (2011) *La administración pública a través de las ciencias sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Choquenaira, Y. (2018) *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1
- Da Cunha, O. L., Gomes, F., Da Cruz, N.; Freitas, M. (2020) The phantasmatic logic of e-government and the discourse of innovation in cape verde. *Revista De Administração Pública*, vol. 54(2), pp. 266-284. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/phantasmatic-logic-e-government-discourse/docview/2401537520/se-2?accountid=37408>
- Dahl, R. (2018) *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press
- Durand, C. (2016) El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú. Obtenido de Tecnología – Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>
- El peruano (2013) *Decreto Supremo N ° 004-2013-PCM y la Resolución Ministerial N ° 125-2013 PCM*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- El peruano (2020) Decreto Supremo N° 017-2020-MINEDU. recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/502199/DU_N__017-2020_Establece_medidas_en_el_marco_de_Ley_30512.pdf
- Espino, B., y Navas, D. (2018) Planeamiento estratégico local y evaluación del desarrollo urbano sostenible integrado en ciudades medias. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, vol.20, pp143-163.
DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i20.10481>
- Freire, M. A. (2019) Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (5), 147-179. recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6924/1/08-ES-Freire.pdf>
- Galicia, E. (2007) *Las TIC en la economía de empresa. Un caso de innovación tecnológica para el marketing en una firma farmacéutica*. [Tesis de posgrado

- Universidad Autónoma Metropolitana - México] Recuperado de:
<http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/7147>
- Gardner, H. (1983) *Inteligencias múltiples*. Buenos Aires: Paidós, 1983. ISBN 84-493-1806-8.
- Gil, J. R., y Luna. L.F. (2008) “Una Breve Introducción Al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas.” *Revista de Administración Pública XLIII*. Vol. 43, No 2 pp.49–72. Recuperado de:
<https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/34959>
- Grönlund, A. y Horan, T. (2005) “Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues.” *Communications of the Association for Information Systems* 15 (1): 713–729. Retrieved from
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3161&context=cais>
- Guillén, T. y Rojo, P. (2010) *Municipios en Movimiento: Acción local para el desarrollo de México*, Tijuana: El Colegio de la Frontera Norte; México, D.F. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), México
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México, Mc Graw Hill, 616 Pp.
- Hood, Christopher (1991) “A Public Management for All Seasons?”, *Public Administration*, num. 69, vol. 1, Reino Unido: Blackwell Publishing
- Huamán, R. (2020) La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo-PUCP*. núm. 18, pp.467-493, recuperado de:
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Iftimiei, M. (2020) Comparative Study on Public Management Modernization Actions in Europe. *European Finance, Business and Regulation. EUFIRE*. Retrieved from
http://eufire.uaic.ro/wp-content/uploads/2020/10/EUFIRE_2020.pdf
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., y Holzer, M. (2020) Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study

of global cities. *International Public Management Journal*, vol.23, no. 6, pp.731-769. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10967494.2018.1467987?needAccess=true>

Kotter, J. P. (1995) Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *Harvard Business Review*, 73, 59-67. Retrieved from <https://hbr.org/1995/05/leading-change-why-transformation-efforts-fail-2?language=es>

Legislativo, P. P. (2018) Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (pp. 5-5).

Li, W. (2021) The role of trust and risk in citizens' E-government services adoption: A perspective of the extended UTAUT model. *Sustainability*, vol. 13, no 14, p. 7671. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su13147671>

Maguiña, N. (2019) *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%20c3%b1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mahlangu, G. y Ruhode, E. (2020) Towards a multidimensional model for assessing e-government service gaps. *South African Journal of Information Management*, vol. 22, no.1, pp. 1-8. <https://dx.doi.org/10.4102/sajim.v22i1.1234>

MEF. (2019) Sistema Integrado de Administración Financiera. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/ogie/capacitacion/2_SIAF_expo_opd_28042017.pdf

Menacho, I., Camarena, J. L., Fernández, E. R., Ibarguen, F. E. y Supo, F. (2020) Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones* Vol: 7, pp.11-123. Recuperado de: <http://revistainclusiones.org/pdf10/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>

Mennecozi, C. (2019) Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad. *Anuario Pilquen*. Sección divulgación Científica del Curza. Recuperado de:

<http://revela.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/anuariocurza/article/view/2494/pdf>

- Mensah, I. K., Guohua, Z. y Chuanyong, L. (2020) E-government services adoption: An extension of the unified model of electronic government adoption. *Sage Open*, vol.10, no.2. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Molina, Y. (2022) Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral del Trabajador de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Apurímac, 2021. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78404/Molina_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moore, Mark (1998) *Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público*, España: Paidós
- Morey, S. A. (2020) *Gestión innovado según modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52366>
- Naser, A, y Concha, G. (2011) *El gobierno electrónico en la gestión pública*, CEPAL – Serie gestión pública N° 73, Santiago de Chile, p 13. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, J. (1999) *La ciencia y la tecnología como procesos sociales*. La Habana, Editorial “Félix Varela”.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá. Ediciones de la U.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018) *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*. Lima: ONGEI. Retrieved from https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_4033.pdf
- OFICIO MÚLTIPLE N° 00027-2022-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE. (2022) *Diario Oficial el peruano*. Lima, Perú: Ministerio de Educación.
- Organización de Estados Americanos (2010) *Materiales del curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*, edición N° 53.

- Pasco, J. (2016) La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, vol.1 no.2, pp.246-252.doi:10.5354/0719-6296.2015.38487
- Pazos, L. (2017) Política nacional de modernización de la gestión pública y rol de la contraloría general de la república. *Quipukamayoc*, vol.25, no,48, pp. 61–69. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13993>
- Perales, J. I. (2021) *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales_QDCJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015) emite la Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Lima, Perú. 1-132
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Secretaría de Gestión Pública. Lima, Lima, Perú: SGP_PCM. recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Ramli, R.M. (2019) Malaysian E-government: Issues and Challenges in Public Administration. vol. 48, no 2, pp. 19-23. DOI: 10.7763/IPEDR. 2012. V48. 5
- Ripalda, J. F. (2019) El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista "Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores"*, Edición Especial Artículo no.:48 pp,1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>.
- Rosanvallon, P. (2015) Democratic legitimacy. New York. USA: Democracy and Government Institute
- Roseth, B., Reyes, A., y Santiso, C. (2018) Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Salazar, J. R. (2021) *Gobierno Digital y Gestión Municipal en la Participación Ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>

- Salazar, Y. K. (2020) *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, M. (2002) “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España. <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>
- Sandoval, C. (2021) Alfabetización Digital como Puente de Exclusión Social Poscovid-19. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes*, vol.11, no.1, pp.120-129. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.200>
- Silva, D. O., Heredia, F. D. (2021) Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria, *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, vol.8, no,1, pp.179-194. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Stake, R. E. (1975) *Evaluating the Art in Education: A Responsive Approach*. Columbus, OM: Merrill.
- Toro, A. F., Gutiérrez, C. C., y Correa, L. C. (2020) Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, vol.12 no.22, pp. 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Twizeyimana, J. y Andersson, A. (2019) The public value of E-Government – A literatura review *Journal Government Information Quartel*. Escuela de Negocios de la Universidad de Orebro, Suecia. Vol.36, no. 2, pp.167-178. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=8D563600EECFE0E1F87DF90D57213189A0C411EC8C639F2109F7F00A40529EF9E46C4D337D15DE99FB6CE94DBC37DD46&originRegion=us-east-1&originCreation=20220711023922>
- Utrilla, J. L. (2022) *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021*, [Tesis

maestría, Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú.]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83094/Utrilla_CJL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Velásquez, L. A. (2018) *Gobierno electrónico y la administración de la Institución Educativa N°56002-Rosaspata de Sicuani 2018*, [Tesis maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33923/xia_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Xia, S. (2017) E-governance and political modernization: An empirical study based on asia from 2003 to 2014. *Administrative Sciences*, vol.7, no.3, pp.25-38
<http://dx.doi.org/10.3390/admsci7030025>

Zamora, C., Arrobo, N., Cornejo, G. (2018) El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública, *Revista ESPACIOS*, vol. 39, no 8. pp.15-22, recuperado de:
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Ziyadin, S; Malayev, K; Fernández, I; Ismail, G. y Beyzhanova, A. (2020) Digital modernization of the system of public administration: Prerogatives and barriers. *E3S Web of conferences*, Vol. 159, p. 05003
https://www.researchgate.net/publication/340122506_Digital_Modernization_of_the_System_of_Public_Administration_Prerogatives_and_Barriers

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	Salvador (2002), define al gobierno digital como el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.	La variable gobierno digital será medida a través de la Encuesta, y su instrumento el Cuestionario, el cual constará de los reactivos necesarios que han sido formulados a partir de las 3 dimensiones, 6 indicadores y 18 ítems, los cuales buscan la opinión de los trabajadores de la institución.	Externa	Nivel de servicio	Ordinal Cada una de las preguntas tendrá las siguientes alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo
				Uso de canales de información y comunicación	
			Interno	Impacto en la gestión pública	
				Nivel de adaptación	
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos	
				Cambio de paradigma	
Modernización de la gestión	Barboza (2016), La modernización de la gestión es el proceso de interrelación entre instituciones de gobierno y estado para garantizar la distribución de la riqueza de manera eficiente, generando una educación de calidad, previniendo la salud y capacitando a los gestores en la modernización, al servicio del interés general.	La variable modernización de la gestión será medida a través de la Encuesta, y su instrumento el Cuestionario, el cual constará de los reactivos necesarios que han sido formulados a partir de las 3 dimensiones, 6 indicadores y 18 ítems, los cuales buscan la opinión de los trabajadores de la institución.	Simplificación administrativa	Ventanilla única	Ordinal Cada una de las preguntas tendrá las siguientes alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo
				Plataforma de servicios	
			Accesibilidad	Transparencia	
				Participación	
			Plan Institucional	Mecanismos de participación	
				Políticas públicas	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos variable gobierno digital



Gobierno digital y modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022

Por favor, se le pide responder a las preguntas con sinceridad, sus respuestas son importantes. La información recogida se tratará con toda confidencialidad agradezco su tiempo y participación.

El **Gobierno Digital**, es aquel que tiene el objetivo de maximizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo de las instituciones del Estado con el propósito de agilizar los trámites que realizan los ciudadanos y transparentar la función pública de las instituciones estatales, con ello, proporcionar servicios de calidad gubernamental a sus usuarios.

En los siguientes juicios marque con (X), cualquiera de las siguientes alternativas mostradas del 1 al 5, tomando como referencia la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE GOBIERNO DIGITAL		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Externa						
1	Los medios con que cuenta, la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos, son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno.					
2	Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en trámites implementados dentro de la institución					
3	La institución cuenta con páginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica.					
4	La Institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.					
5	El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función.					
6	La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios.					
Dimensión 2: Interna						
7	La institución aplica los criterios de transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas y otros para conocer las políticas de la Dirección Regional de Educación.					
8	La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería.					
9	El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios.					
10	Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia accesibilidad e información a la que se encuentra obligada la Dirección Regional de Educación.					
11	Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente.					
12	La Dirección implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención.					
Dimensión 3: Promoción						
13	La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios.					
14	Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la Dirección Regional de Educación.					
15	La Dirección Regional de Educación sensibiliza en el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.					
16	En la Dirección Regional de Educación se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios.					
17	La Dirección Regional de Educación actualiza periódicamente su portal web.					
18	La Dirección Regional de Educación está implementando políticas "cero papeles" impulsada por el gobierno digital.					

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos variable modernización de la gestión



Gobierno digital y modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022

Por favor, se le pide responder a las preguntas con sinceridad, sus respuestas son importantes. La información recogida se tratará con toda confidencialidad agradezco su tiempo y participación.

La **Modernización de la Gestión** es un proceso que busca la eficiencia de las instituciones estatales para proporcionar una buena atención a los ciudadanos, priorizando y optimizando el buen uso de los recursos públicos y tiene por finalidad que el Estado esté al servicio de la sociedad; a través de sus servidores públicos calificados para servir a la sociedad posibilitando la simplificación administrativa, la accesibilidad en un contexto de planes institucionales que incorporen la tecnología digital.

En los siguientes juicios marque con (X), cualquiera de las siguientes alternativas mostradas del 1 al 5, tomando como referencia la siguiente escala

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Simplificación administrativa						
1	La estructuración del servicio de la ventanilla única unificó mejora la atención al usuario.					
2	El sistema de atención actual de la ventanilla única facilita el seguimiento del expediente tramitado.					
3	Los sistemas digitales permiten cumplir con los tramites en el tiempo establecido.					
4	La simplificación facilita la comunicación virtual con el usuario alfabetizando los procesos.					
5	Es eficiente el funcionamiento de la plataforma de servicios del gobierno digital facilita la información directa de la DREU.					
6	Mediante el uso del servicio virtual los procedimientos facilitan la gestión administrativa.					
Dimensión 2: Accesibilidad (interacción)						
7	La aplicación de la ley de transparencia permitió que la comunidad acceda a documentos de carácter público con mayor prontitud.					
8	La aplicación de la gestión por resultados facilita una mayor concertación administrativa.					
9	La rendición de cuentas sobre objetivos específicos de trabajo es informada oportunamente por la institución.					
10	La sistematización permite la mejora de los procesos de gestión administrativa					
11	La atención en línea mejora los procesos de gestión administrativa.					
Dimensión 3: Plan Institucional						
12	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.					
13	Los resultados de los mecanismos de participación suelen tomarse en consideración para la elaboración del plan institucional.					
14	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.					
15	Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad.					
16	Es necesaria la política pública para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación.					
17	La tecnología de la información y comunicación es poco relevante para la política pública de la entidad.					
18	El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad.					

Anexo 3

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los medios con que cuenta, la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos, son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno.	SI		SI		SI		
2	Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en trámites implementados dentro de la institución	SI		SI		SI		
3	La institución cuenta con páginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica.	SI		SI		SI		
4	La Institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	SI		SI		SI		
5	El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función.	SI		SI		SI		
6	La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios.	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución aplica los criterios de transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas y otros para conocer las políticas de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI		
8	La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería.	SI		SI		SI		
9	El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios.	SI		SI		SI		
10	Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia accesibilidad e información a la que se encuentra obligada la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI		

11	Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente.	SI		SI		SI	
12	La Dirección implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención.	SI		SI		SI	
DIMENSIÓN 3: Promoción.		Si	No	Si	No	Si	No
13	La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios.	SI		SI		SI	
14	Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI	
15	La Dirección Regional de Educación sensibiliza en el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	SI		SI		SI	
16	En la Dirección Regional de Educación se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios.	SI		SI		SI	
17	La Dirección Regional de Educación actualiza periódicamente su portal web.	SI		SI		SI	
18	La Dirección Regional de Educación está implementando políticas “cero papeles” impulsada por el gobierno digital.	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ WILDER OSWALDO CAJAVILCA LAGOS DNI:06882240

Especialidad del validador:.....DR EN ECONOMIA

26 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Simplificación administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La estructuración del servicio de la ventanilla única unificó mejora la atención al usuario.	Si		Si		Si		
2	El sistema de atención actual de la ventanilla única facilita el seguimiento del expediente tramitado.	Si		Si		Si		
3	Los sistemas digitales permiten cumplir con los tramites en el tiempo establecido.	Si		Si		Si		
4	La simplificación facilita la comunicación virtual con el usuario alfabetizando los procesos.	Si		Si		Si		
5	Es eficiente el funcionamiento de la plataforma de servicios del gobierno digital facilita la información directa de la DREU.	Si		Si		Si		
6	Mediante el uso del servicio virtual los procedimientos facilitan la gestión administrativa.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La aplicación de la ley de transparencia permitió que la comunidad acceda a documentos de carácter público con mayor prontitud.	Si		Si		Si		
8	La aplicación de la gestión por resultados facilita una mayor concertación administrativa.	Si		Si		Si		
9	La rendición de cuentas sobre objetivos específicos de trabajo es informada oportunamente por la institución.	Si		Si		Si		
10	La sistematización permite la mejora de los procesos de gestión administrativa	Si		Si		Si		
11	La atención en línea mejora los procesos de gestión administrativa.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Plan Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	Si		Si		Si		

13	Los resultados de los mecanismos de participación suelen tomarse en consideración para la elaboración del plan institucional.	SI		SI		SI	
14	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	SI		SI		SI	
15	Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad.	SI		SI		SI	
16	Es necesaria la política pública para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación.	SI		SI		SI	
17	La tecnología de la información y comunicación es poco relevante para la política pública de la entidad.	SI		SI		SI	
18	El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad.	SI		SI		SI	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ WILDER OSWALDO CAJAVILCA LAGOS DNI: 06882240

Especialidad del validador: DR. EN ECONOMIA

26 de DICIEMBRE del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 3

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los medios con que cuenta, la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos, son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno.	SI		SI		SI		
2	Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en trámites implementados dentro de la institución	SI		SI		SI		
3	La institución cuenta con páginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica.	SI		SI		SI		
4	La Institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	SI		SI		SI		
5	El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función.	SI		SI		SI		
6	La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios.	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución aplica los criterios de transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas y otros para conocer las políticas de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI		
8	La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería.	SI		SI		SI		
9	El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios.	SI		SI		SI		
10	Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia accesibilidad e información a la que se encuentra obligada la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI		

11	Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente.	SI		SI		SI	
12	La Dirección implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención.	SI		SI		SI	
DIMENSIÓN 3: Promoción.		SI	No	SI	No	SI	No
13	La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios.	SI		SI		SI	
14	Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI	
15	La Dirección Regional de Educación sensibiliza en el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	SI		SI		SI	
16	En la Dirección Regional de Educación se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios.	SI		SI		SI	
17	La Dirección Regional de Educación actualiza periódicamente su portal web.	SI		SI		SI	
18	La Dirección Regional de Educación está implementando políticas “cero papeles” impulsada por el gobierno digital.	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ALFONZO MAURO GUERRA CHACÓN DNI: 00186720

Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

26 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Simplificación administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La estructuración del servicio de la ventanilla única unificó mejor la atención al usuario.	Si		Si		Si		
2	El sistema de atención actual de la ventanilla única facilita el seguimiento del expediente tramitado.	Si		Si		Si		
3	Los sistemas digitales permiten cumplir con los tramites en el tiempo establecido.	Si		Si		Si		
4	La simplificación facilita la comunicación virtual con el usuario alfabetizando los procesos.	Si		Si		Si		
5	Es eficiente el funcionamiento de la plataforma de servicios del gobierno digital facilita la información directa de la DREU.	Si		Si		Si		
6	Mediante el uso del servicio virtual los procedimientos facilitan la gestión administrativa.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La aplicación de la ley de transparencia permitió que la comunidad acceda a documentos de carácter público con mayor prontitud.	Si		Si		Si		
8	La aplicación de la gestión por resultados facilita una mayor concertación administrativa.	Si		Si		Si		
9	La rendición de cuentas sobre objetivos específicos de trabajo es informada oportunamente por la institución.	Si		Si		Si		
10	La sistematización permite la mejora de los procesos de gestión administrativa	Si		Si		Si		
11	La atención en línea mejora los procesos de gestión administrativa.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Plan Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	Si		Si		Si		

13	Los resultados de los mecanismos de participación suelen tomarse en consideración para la elaboración del plan institucional.	SI		SI		SI	
14	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	SI		SI		SI	
15	Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad.	SI		SI		SI	
16	Es necesaria la política pública para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación.	SI		SI		SI	
17	La tecnología de la información y comunicación es poco relevante para la política pública de la entidad.	SI		SI		SI	
18	El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad.	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ALFONZO MAURO GUERRA CHACÓN DNI: 00186720

Especialidad del validador: **ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

26 de DICIEMBRE del 2021

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 3

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Externa		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los medios con que cuenta, la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos, son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno.	SI		SI		SI		
2	Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en trámites implementados dentro de la institución	SI		SI		SI		
3	La institución cuenta con páginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica.	SI		SI		SI		
4	La Institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	SI		SI		SI		
5	El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función.	SI		SI		SI		
6	La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios.	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Interna		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La institución aplica los criterios de transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas y otros para conocer las políticas de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI		
8	La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería.	SI		SI		SI		
9	El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios.	SI		SI		SI		
10	Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia accesibilidad e	SI		SI		SI		

11	Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente.	SI		SI		SI	
12	La Dirección implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención.	SI		SI		SI	
DIMENSIÓN 3: Promoción.		SI	No	SI	No	SI	No
13	La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios.	SI		SI		SI	
14	Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la Dirección Regional de Educación.	SI		SI		SI	
15	La Dirección Regional de Educación sensibiliza en el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	SI		SI		SI	
16	En la Dirección Regional de Educación se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios.	SI		SI		SI	
17	La Dirección Regional de Educación actualiza periódicamente su portal web.	SI		SI		SI	
18	La Dirección Regional de Educación está implementando políticas “cero papeles” impulsada por el gobierno digital.	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ JUAN NICOLAS VELA VASQUEZ DNI: 05866091

Especialidad del validador: DR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

26 de diciembre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Simplificación administrativa		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La estructuración del servicio de la ventanilla única unificó mejora la atención al usuario.	SI		SI		SI		
2	El sistema de atención actual de la ventanilla única facilita el seguimiento del expediente tramitado.	SI		SI		SI		
3	Los sistemas digitales permiten cumplir con los tramites en el tiempo establecido.	SI		SI		SI		
4	La simplificación facilita la comunicación virtual con el usuario alfabetizando los procesos.	SI		SI		SI		
5	Es eficiente el funcionamiento de la plataforma de servicios del gobierno digital facilita la información directa de la DREU.	SI		SI		SI		
6	Mediante el uso del servicio virtual los procedimientos facilitan la gestión administrativa.	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Accesibilidad		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La aplicación de la ley de transparencia permitió que la comunidad acceda a documentos de carácter público con mayor prontitud.	SI		SI		SI		
8	La aplicación de la gestión por resultados facilita una mayor concertación administrativa.	SI		SI		SI		
9	La rendición de cuentas sobre objetivos específicos de trabajo es informada oportunamente por la institución.	SI		SI		SI		
10	La sistematización permite la mejora de los procesos de gestión administrativa	SI		SI		SI		
11	La atención en línea mejora los procesos de gestión administrativa.	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 3: Plan Institucional		SI	No	SI	No	SI	No	
12	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	SI		SI		SI		

13	Los resultados de los mecanismos de participación suelen tomarse en consideración para la elaboración del plan institucional.	SI		SI		SI	
14	El plan institucional considera a la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.	SI		SI		SI	
15	Es irrelevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad.	SI		SI		SI	
16	Es innecesaria la política pública para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación.	SI		SI		SI	
17	La tecnología de la información y comunicación es poco relevante para la política pública de la entidad.	SI		SI		SI	
18	El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad.	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JUAN NICOLAS VELA VASQUEZ

DNI: 05866091

Especialidad del validador: DR. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

26 de DICIEMBRE del 2021

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

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

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

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



 Firma del Experto Informante.

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento

V 1 Prueba piloto para Gobierno digital

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3
4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2
5	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
6	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
7	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3
8	1	5	5	5	1	3	3	1	3	3	1	3	4	4	3	3	4	1
9	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
10	5	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	3	1
11	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2
13	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
14	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento

V 2 Prueba piloto para Modernización de la gestión

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4
4	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4
6	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
7	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	3
8	3	4	5	5	1	1	3	3	3	3	2	5	3	3	3	1	1	5
9	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	2	2	5	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	1	1	5
13	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3
14	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	15

Anexo 5

Autorización de aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
DIRECCION REGIONAL
"Año del Fortalecimiento de la soberanía Nacional"



Pucallpa, 12 de abril de 2022.

CARTA No. 002 -2022-GRU-DRE-D

Señora :

LIZ SOBEIDA SALIRROSAS NAVARRO

Estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública
y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo- UCV.

Presente .-

ASUNTO : **AUTORIZACION PARA DESARROLLAR INVESTIGACION**
REF. : **Carta de Presentación del 11.04.2022**

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y, a la vez, comunicar que, este Despacho le Autoriza aplicar los instrumentos de investigación en el tema **"Gobierno digital y modernización de la gestión en una Dirección Regional de Educación 2022**, de acuerdo al documento de la referencia.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente;


13-04-22

DREU/JTR
Sect/María
Archivo



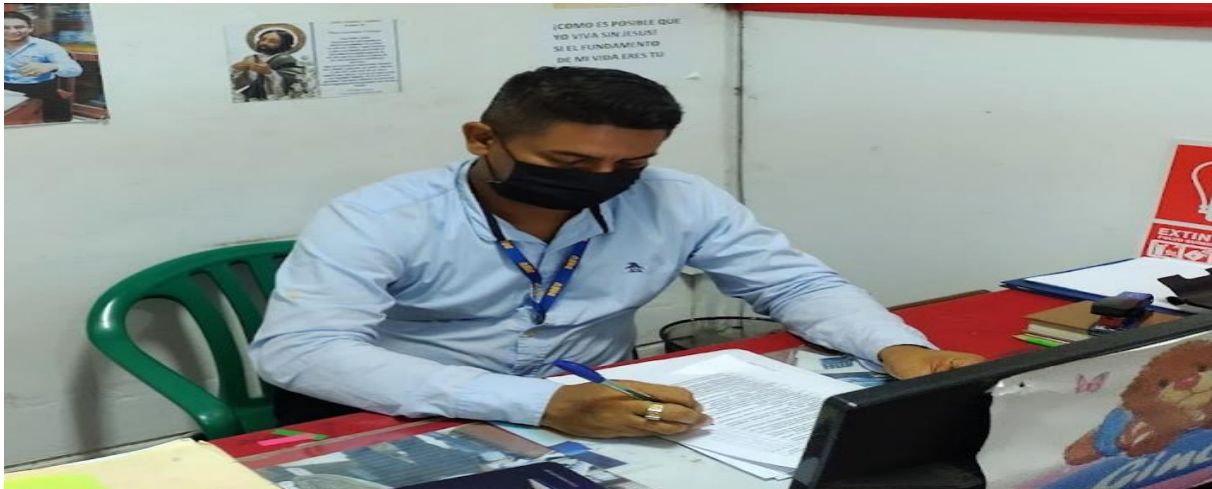

Dra. Educ. Juana Tello Ríos
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN
DREU

"Por una Gestión Educativa de calidad Diversificada, con Valores para el Desarrollo de la Región Ucayali"

Av. Sáenz Peña N° 220 Pucallpa - Perú
Teléfono (51)(61) 57-1433 Telefax 57-2236 E-mail: dreucayali_2@hotmail.com

Anexo 6

Fotos Aplicación de la encuesta



Anexo 7

Expedientes recibidos de manera virtual o física en los años 2020, 2021 y 2022

	Secretaría General	Direc. Gest	Dirección	Administración	Asesoría Jurídica	OPP	Secretaría Técnica	Personal	Escalafón	Imagen	Doc Devueltos	OCI	UNICEF	Total	%
TOTAL 2022	124	400	673	978	911	356	41	411	36		8			3938	100%
VIRTUAL	6	188	170	148	5	54	2	45	1		2			621	15.77%
FÍSICO	118	212	503	830	906	302	39	366	35		6			3317	84.23%
TOTAL 2021	357	802	855	1878	2571	634	75	443	33	10	102	2		7762	100.00%
VIRTUAL	32	510	308	435	79	149	22	333	2	4	98	1		1973	25.42%
FÍSICO	325	292	447	1443	2492	485	53	110	31	6	4	1		5689	74.78%
TOTAL 2020	88	338	358	640	477	140	32	22		2		1		2098	100.00%
VIRTUAL	88	244	356	572	473	118	27	20		2		1		1901	90.61%
FÍSICO	0	94	2	68	4	22	5	2		0				197	9.38%