



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad
pública responsable del servicio educativo de la región
Apurímac, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mendoza Vellille, Doris Day (orcid.org/0000-0003-1590-7513)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico con mucho amor y cariño a querida madre, mi hermana Julie y a mi novio, por el gran apoyo moral e incondicional y sus palabras para perseverar en mis estudios y lograr mis metas en mi vida profesional y personal.

Agradecimiento

A Dios por darme salud, vida y guiarme, para poder seguir creciendo en mi vida profesional, así mismo al programa de Maestría en Gestiona Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad. A los docentes y asesor por su apoyo constante en el proceso de la elaboración de mi investigación. A mi amiga Liz por compartir sus conocimiento, paciencia y amor durante este proceso.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes frente a la variable Gobierno electrónico	26
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes frente a las dimensiones de la variable Gobierno electrónico	27
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión administrativa	27
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión administrativa	29
Tabla 5	Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y administrativa	30
Tabla 6	Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y planeación	32
Tabla 7	Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y organización	33
Tabla 8	Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y dirección	34
Tabla 9	Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y control	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional. La población fue de 120 trabajadores y la muestra de 92 participantes derivó de un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario del gobierno electrónico y la gestión administrativa, estos instrumentos pasaron por la validación de juicio de expertos y la confiabilidad del Alfa de Cronbach, obteniendo así para la primera variable 0.745 y para la segunda 0.856 estos resultados mostraban la confiabilidad para su aplicación. Finalmente, con los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa el valor de Rho de Spearman es igual a 0.242.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión administrativa, dirección, control

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between e-government and administrative management in a public entity responsible for the educational service in the Apurimac region, 2022. The type of research was basic, of quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and a correlational level. The population was 120 workers and the sample of 92 participants was derived from a simple random probability sampling. The technique for data collection was the survey and the e-government and administrative management questionnaire, these instruments went through the validation of expert judgment and the reliability of Cronbach's Alpha, thus obtaining for the first variable 0.745 and for the second 0.856 these results showed the reliability for its application. Finally, with the results obtained it was concluded that there is a positive relationship between e-government and administrative management, the value of Spearman's Rho is equal to 0.242.

Keywords: E-government, administrative management, leadership, control.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en estos últimos años las herramientas tecnológicas se han hecho imprescindibles en la vida de las personas, se hace una serie de operaciones con un clic, se compran bienes, pagan servicios, tarjetas de crédito, trámites administrativos y una serie acciones de comunicación que van transformando la forma de hacer y ver el mundo.

El avance de las tecnologías de manera acelerada hace de esta época la constante transformación digital, bajo los lineamientos del camino a la modernidad, ayudarían a establecer normas y políticas para un buen gobierno, con la finalidad de mejorar los servicios y la atención a los ciudadanos. Sin embargo, contar con la infraestructura de todo un sistema de hardware, software y el servicio de la línea de internet demandaría un costo altísimo en las instituciones públicas del estado. Las organizaciones públicas pueden agilizar sus procesos administrativos que los ciudadanos realizan, pero no todas las instituciones disponen de este recurso tecnológico, existen entidades públicas que sólo tienen páginas web para mostrar y no así para el servicio oportuno de los ciudadanos. Stoner (2014) señala que la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) es un engranaje transversal, que se adapta a los procesos administrativos y coadyuva en la gestión; acciones que permiten coordinar esfuerzos para mejorar la organización.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016) informa una serie de problemas sobre el manejo y acceso a las tecnologías de información y comunicación, en el 2010 se observa algunos datos estadísticos en países como Guatemala el 7% de los hogares tenían acceso a internet, en Uruguay un 35%, en América Latina y el Caribe en los últimos años el acceso a internet avanzó a un 14.1% promedio anual, pero cabe recalcar que el uso de la tecnología se sigue incrementando a mayor velocidad, en los último cinco años a un 43.4%. Según el INEI desde el año 2005 creció de manera acelerada del 17% al 40%, ocupando el puesto 102 velocidad de descarga de banca ancha, el N°75 puesto en internet móvil; lo que hace que sea atingente que las actividades gubernamentales, de gestión y administración para mejorar el valor del servicio público.

Aunado a ello el Instituto Científico de Gobierno Electrónico (2018) de acuerdo a un estudio presentado señala que los Estados tienen la responsabilidad de implementar acciones para minimizar los impactos de las ODS. Pero al mismo tiempo se va creando una vulnerabilidad por parte de las tecnologías. Los gobiernos no siempre tienen la infraestructura tecnológica; se recomienda también a los gobiernos a tener estándares que mejoren los servicios públicos digitales, como la salud digital, educación y otros servicios gubernamentales. El gobierno electrónico tiene el propósito de no dejar atrás a nadie por medio de la resiliencia y la sostenibilidad en el camino al desarrollo.

A pesar de los avances que se pudieron observar en los procesos de gestión administrativa de las instituciones, y se vayan promoviendo normas que habrá el camino hacia la transparencia y el acceso a la información. Según datos de América Latina y el Caribe (ALC) a pesar que existen avances en el desarrollo del gobierno electrónico, se sigue observando un alto nivel de corrupción, lo cual indica la contradicción y la forma de uso de estas herramientas digitales.

A nivel nacional, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N°27806) y su modificatoria (Ley N°27927) el Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N°27658), el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú (D.S N°066-2011-PCM) la Política Nacional de e- Gobierno o Gobierno Electrónico (D.S N°081-2013-PCM) y la Estrategia Nacional de datos Abiertos Gubernamentales y el Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú (D.S N°016-2018-PCM). Han permitido construir las bases legales para implementar las plataformas que permitan procesos de gestión y la administración, en búsqueda de mejores condiciones para el servicio y el impacto contra la corrupción.

A pesar que en Perú se viene implementando políticas que permita cubrir la necesidades y carencias de las poblaciones; por medio del uso e implementación de infraestructura digital; no se evidencia las mejoras más aún estancamiento del gobierno electrónico, poca predisposición para el logro de metas y fines institucionales, a nivel nacional se puede evidenciar experiencias desfavorables y disconformidad sobre los procesos de gestión y administración en el Perú. Se puede encontrar respuestas deficientes de los funcionarios gestión de la

documentación obsoleta e ineficacia en el control (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019).

En la región, la Dirección Regional de Educación, se puede observar que los mecanismos para minimizar las deficiencias sobre la estructuración de Gobierno Electrónico, que se convierta en un medio eficaz y eficiente que coadyuve la gestión administrativa, y por medio de ella se pueda luchar contra la corrupción. Además, se cumple con las normativas vigentes del país. La inadecuada implementación del Gobierno Electrónico y la gestión administrativa. Las limitaciones presupuestales para su implementación hacen que se dé un servicio en la gestión y administrativa inadecuado y esté al servicio de los usuarios.

Como menciona Anzola (2002) la cuestión es mejorar los sistemas implementados, se evidencia en las instituciones una gestión ineficiente de las instituciones gubernamentales. Este tipo de implementación electrónica se convierte en una alternativa para gerenciar la administración de las instituciones. En tal sentido, esta investigación se denomina “Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022”.

El problema general de la investigación será; ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022 ?; los problemas específicos serán: a) ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?; b) ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?; c) ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión dirección de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?; d) ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión control de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?

En concordancia con la descripción problemática abordada, se tuvo por justificación teórica, la investigación se realizó con el propósito de evidenciar si existe un grado de relación entre las variables, así mismo evidenciar si se viene implementando el gobierno electrónico acorde a las leyes existentes en nuestro país, todo ello con la finalidad de cerrar las brechas digitales. En lo metodológico, se sustenta en generar nuevos instrumentos que gocen del total rigor científico y metodológico capaces de ser replicables en otros establecimientos de similares características que al seleccionarlo como unidad de análisis en esta investigación. Esta investigación permitió medir el nivel de relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; son los trabajadores de la entidad pública y usuarios los que analizaron de qué manera las nuevas tecnologías de información coadyuva a una mejor gestión. Asimismo en lo práctico la relevancia que implica corroborar si efectivamente las acciones desarrolladas respecto al gobierno electrónico viene dando resultados positivos en la población y como esta siente que ha mejorado la administración, permitiendo que aumente el valor público de este tipo de instituciones al poner en marcha plataformas virtuales, servicios en línea para presentación y seguimiento de expedientes entre otras múltiples funcionalidades con la ayuda de los diferentes recursos tecnológicos que coadyuvan a una mejor comunicación significando ello la facilidad en el acceso a la información.

El objetivo general se planteó: Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; los objetivos específicos serán: a) Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; b) Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; c) Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión dirección de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; d) Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión dirección de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

La hipótesis general se formuló: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; las hipótesis específicas serán: a) Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; b) Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; c) Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022; d) Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

González et al. (2020) realizaron una investigación, cuyo objetivo se enfocó en analizar los niveles de gobierno electrónico y sus determinantes en cinco municipalidades de alto nivel de población en Chile. La conclusión señaló que existen patrones para la distribución del espacio en Santiago de Chile, que resaltan la relevancia de sus infraestructuras, los cuales determinan el desarrollo exitoso del gobierno electrónico o e-gobierno. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su metodología innovadora para establecer vínculos entre las variables estudiadas, la cual aplica el análisis del índice e-valor de las entidades. Esta metodología abre las posibilidades de profundizar en el estudio y así obtener mejores resultados.

Por otra parte, Medina et al. (2018) presentaron una investigación, cuyo objetivo se enfocó en establecer y caracterizar la incorporación del gobierno electrónico considerando los beneficios de su aplicación. La conclusión señaló que las buenas prácticas de gobierno electrónico representan un éxito vinculado a implementar las TICs en la administración pública, permitiendo aprovechar adecuadamente los recursos tecnológicos mediante el e-Gobierno. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su análisis de la teoría existente en relación a las buenas prácticas del e-gobierno, considerando diversos enfoques innovadores que servirán para establecer un marco conceptual adecuado.

Igualmente, Carreño et al. (2018) en su investigación, cuyo objetivo se enfocó en conocer sobre la formación para el emprendimiento en los países de la Alianza del Pacífico, a través de los sitios Web en el gobierno electrónico. La conclusión señaló que es importante la superación de barreras respecto a la accesibilidad. Además, la capacitación en torno al e-gobierno es responsabilidad del gobierno, universidades y sector privado. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su visión única para el análisis del desarrollo del e-gobierno desde una perspectiva integral. Esta visión holística permite dar realce a la importancia de la integración de los elementos de la sociedad en el proceso de modernización de los procesos administrativos públicos.

Por su parte, Contreras (2018) realiza una investigación, cuyo objetivo se enfocó en conocer cómo los ciudadanos perciben el desempeño del portal electrónico del gobierno de la municipalidad de Toluca. La conclusión señaló que, según la percepción de los ciudadanos, el portal gubernamental se utiliza para simplificar ciertos trámites, así como para obtener información y de manera escasa promueve la participación ciudadana. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su enfoque hacia el análisis de la percepción de los usuarios o ciudadanos respecto a cómo funciona la plataforma del e-gobierno de la municipalidad analizada. Esto permite obtener un nuevo punto de vista respecto a la investigación, ya que es importante estudiar cómo los ciudadanos perciben el gobierno electrónico.

Yataco (2018) en su tesis sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Chíncha. Partió con el objetivo de demostrar la correlación entre las variables. Dentro de las conclusiones más importante es la no aceptación de la hipótesis nula, admitiendo la hipótesis de investigador, habiendo determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,977$, que significa que hay una correlación alta a nivel de las variables planteadas por el investigador.

Además, Pérez y Carreño (2021) realizaron una investigación, cuyo objetivo se enfocó en analizar la influencia de las TIC en el desarrollo del e-gobierno de las alcaldías del estado Táchira – Venezuela. La conclusión señaló que sólo nueve de las alcaldías analizadas poseen una plataforma adecuada, evidenciándose un largo camino en el desarrollo del gobierno electrónico para el mejoramiento de la gestión. El aporte que realiza la investigación al presente estudio, radica en su aproximación al estudio de la existencia y funcionamiento de las plataformas adecuadas para el e-gobierno y su desarrollo óptimo, lo cual favorece el análisis de los elementos que permiten el éxito del mismo.

Paco (2021) en su investigación sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración en una municipalidad distrital. Cuyo objetivo fue establecer influencia entre las dos variables. Concluyo el estudio con una relación positiva entre las variables, de acuerdo a la correlación r de Pearson $r = 0,773$.

A nivel nacional, Pérez y Rodríguez (2022) realizaron una investigación, cuyo objetivo se enfocó en analizar la intención del uso del e-gobierno por parte de la ciudadanía considerando su valor público. La conclusión señaló que las autoridades a nivel nacional deben incrementar los servicios en línea en beneficio de los usuarios. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su modelo de investigación adaptado del modelo de aceptación tecnológica, el cual ha sido de utilidad para establecer la percepción de los usuarios respecto al gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Cano (2020) realizó una investigación, cuyo objetivo se enfocó en caracterizar la representación social de los usuarios de una plataforma virtual del e-gobierno en Puno. La conclusión señaló que la dimensión respecto a la representación social con mayor impacto es mediante el uso de internet, seguido de los procesos de capacitación. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en la manera en la cual aborda el tema de la modernización del gobierno electrónico, considerando diversas dimensiones para medir la percepción de los usuarios respecto a esta modalidad del servicio público que brinda la administración pública de la entidad analizada.

Alvarado, Cevallos et al. (2019) ejecutaron una investigación, cuyo objetivo se enfocó en describir el modelo de e-gobierno en Perú respecto a los servicios que se brindan a la ciudadanía en los portales de las entidades gubernamentales regionales. La conclusión señaló que se puede mejorar el desempeño respecto a ciertos servicios al ciudadano que se brindan en la actualidad, entre ellos el acceso a la información, mejorar la respuesta en los trámites en línea y la participación ciudadana. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, se basan en que se realiza un análisis objetivo del funcionamiento y desempeño de los servicios al ciudadano que prestan las entidades gubernamentales regionales del Perú, logrando determinar la calidad de dichos servicios en el marco de los beneficios que aporta el gobierno electrónico en la gestión administrativa.

Santos (2018) realizó una investigación, cuyo objetivo se enfocó en evaluar la eficacia y eficiencia en las plataformas digitales de veinticinco gobiernos regionales del Perú, en el marco del Gobierno Electrónico. La sistematización de los datos permitió su análisis e interpretación a través de una adaptación de la metodología 3.0 del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas de

Costa Rica, enfocada en evaluar la calidad del servicio en línea que los gobiernos ofrecen a la ciudadanía. La conclusión señaló que, a pesar de los esfuerzos realizados, no se promueve adecuadamente el proceso de simplificación de los trámites administrativos u otros servicios orientados a cubrir las necesidades de los usuarios. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, radican en su metodología, la cual ha sido adaptada exitosamente para evaluar la calidad del servicio en línea de los gobiernos regionales del Perú, siendo útil en el establecimiento de los niveles de percepción de los usuarios respecto a la gestión administrativa del gobierno electrónico.

Fernández (2018) presentó una investigación, cuyo objetivo se enfocó en realizar un seguimiento de la implementación del e-gobierno desde el punto de vista del ciudadano en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. La conclusión señaló que los ciudadanos que hacen uso del servicio de la plataforma digital del Centro de Empleo del portal del MTPE, perciben que el servicio está desactualizado respecto a los nuevos avances tecnológicos. Los aportes que realiza la investigación al presente estudio, se basan en la manera en la cual se hace el tratamiento de los datos para fijar la percepción de los usuarios y trabajadores con respecto al gobierno electrónico y la manera en la cual se ha implementado en la entidad analizada.

A nivel local Contreras (2018) en su trabajo de investigación sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una institución universitaria de la Región de Apurímac. En su trabajo de investigación se pudo observar que su objetivo ha sido determinar el nivel de relación entre las variables de estudio. Arribando a la siguiente conclusión, con un nivel de confianza del 95% determinando que existe relación entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,710$; demostrando una correlación positiva entre las variables.

Por otro lado, Ancoco (2021) en su tesis sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay. Teniendo como objetivo establecer la relación existente entre la primera y la segunda variable. Metodológicamente la investigación se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, a nivel correlacional y diseño no experimental, transversal de tipo básico de los resultados se extraen la aprobación de la hipótesis del investigador o alternativa; donde se acepta la relación

que existe entre las variables, con un valor de correlación de Rho Spearman $r = 0,328$; determinando una correlación positiva baja entre las variables de acuerdo a la baremación empleada.

Asimismo, es importante la revisión de las bases científicas, estas permitirán dar la sostenibilidad a la investigación, sus bases teóricas comprenden a las variables y a las dimensiones de gobierno electrónico.

Sobre el Gobierno Electrónico o e-gobierno, es un modelo que permite la modernización de la gestión administrativa, mediante el uso de las tecnologías que permiten la comunicación efectiva, de manera que se optimicen la atención a los ciudadanos en las entidades públicas.

Otro concepto de gobierno electrónico consiste en un conjunto de actividades comprendidas dentro de un sistema conformado por elementos tangibles e intangibles que permite hacer uso de las TICs, con la intención de prestar servicios a los ciudadanos a través de plataformas virtuales.

En cuanto a la Teoría del Gobierno Electrónico. El e-gobierno parte de la idea planteada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) orientada a mejorar la prestación de servicios y eliminar la burocracia en la administración pública. Esta iniciativa se enfoca en acercar al ciudadano a los procesos administrativos que comprenden la administración pública y así promover la transparencia y la participación ciudadana, entre otras cosas.

En este sentido, el modelo indica que la accesibilidad a la información debe tener carácter prioritario en la administración pública, con el objeto de mejorar la imagen que la población tiene respecto a la gestión de sus gobiernos. Así mismo, se considera que el gobierno electrónico promueve acciones en beneficio de la colectividad, como, por ejemplo; la participación activa de la sociedad organizada y la transparencia de los procesos.

Sobre la prestación de Servicios al Ciudadano. Se denomina servicio al ciudadano a la ejecución de actividades orientadas a la atención de los usuarios que conforman la ciudadanía en general que acude a una institución o entidad pública, siendo una participación en la cual interactúan los miembros de una comunidad y el ente público (Zamora et al., 2018).

El servicio al ciudadano implica el diseño de las gestiones y la aplicación de los mismos para generar canales que sirvan al ciudadano para interactuar con la entidad pública correspondiente, en relación a trámites, consultas o cualquier proceso de atención en el marco de la participación ciudadana y de la legislación vigente (Romero, 2018).

La cantidad de servicios al ciudadano puede variar según la entidad pública, así como su naturaleza depende de la administración pública que se encargue del proceso. Existen diversos medios y canales para ejecutar el servicio a los ciudadanos, entre los cuales se encuentran los medios convencionales y los canales digitales (Gutiérrez, 2019).

Para los canales de comunicación, según la entidad, el tipo de gobierno y el estilo de la administración pública, los ciudadanos tienen a su disposición múltiples maneras para establecer una comunicación entre ellos y la institución. En este escenario de interacción, se pueden encontrar diversas vías de atención, las cuales pueden funcionar individual o conjuntamente (Fernández, 2018).

Puntualiza Armas y Armas (2011) que son procesos eficientes y eficaces del gobierno guiados hacia sus destinatarios, teniendo como fin a los usuarios o ciudadanos, la potencialidad que brindan las nuevas tecnologías en la gestión de las instituciones públicas y privadas, reciben la denominación de gobierno electrónico. Esto permitirá que los ciudadanos tengan mayores canales de información y acceso a los trámites administrativos.

En algunos casos la atención puede ser unilateral, es decir, la información es emitida por la administración pública para que los usuarios puedan tener acceso a los datos de interés común. En otros casos, la atención es bilateral, en la cual el usuario o ciudadano interactúa con la administración pública, enviando información y recibiendo respuestas (Ripalda, 2019).

Los canales de atención tienen diversos propósitos, entre ellos se encuentran la solicitud de datos, certificados y otros documentos de interés. Además, el ente emisor puede utilizar los canales de comunicación para la declaración de impuestos, como en el caso de los tributos en los diversos países que utilizan su portal web para tales fines, incluyendo al Perú (Fernández, 2018).

Asimismo, la estructura tecnológica del e-gobierno, tiene la utilización de las TIC, las tecnologías para la información y comunicación o TICs, consisten en un

conjunto de elementos tangibles e intangibles que permiten gestionar la interacción de las personas a distancia, comunicándose entre sí mediante dispositivos, redes y programas que facilitan el intercambio de datos (Cano, 2020).

En este sentido, las Tics son herramientas muy útiles para brindar los servicios que la administración pública ofrece a sus ciudadanos. Esto se debe a que los gobiernos electrónicos buscan la eficiencia de sus actividades y procesos, por ello las TICs son parte esencial de sus servicios (Alvarado et al., 2019).

Estas herramientas de comunicación se presentan de diversas maneras y tienen distintos propósitos. Pero todos estos instrumentos persiguen el mismo fin; facilitar la comunicación y el envío de información mediante la utilización de redes que hacen posible la interacción a distancia (Flores, 2022).

Sobre los trámites y servicios en línea, al hablar de los trámites y servicios en línea, se hace referencia a las facilidades a los servicios que brindan las instituciones públicas, a través de sus portales web o sus plataformas digitales. Estos trámites pueden ser el envío de información desde una base de datos, emisión de certificados, pago de impuestos, declaración de impuestos, solicitudes de solvencias, registros de diversa índole entre otros.

Todos estos trámites se realizan a través de la Internet, por medio de las plataformas digitales o los portales web que están a disposición de los ciudadanos. El uso de estos canales supone una ventaja para los usuarios, ya que les facilita los trámites, les ahorra tiempo y les permite obtener información de manera adecuada y rápida.

Además, las ventajas se extienden hasta la administración pública, debido a que mediante el uso de los servicios en línea se simplifican los procesos, se automatizan las actividades y se generan respaldos de manera automática de cada actividad realizada. Por ello, los gobiernos cada vez más están adoptando la modalidad de gobierno electrónico, pues las ventajas son múltiples y la imagen de la administración pública mejora con la calidad de sus servicios.

Del mismo modo la regulación del gobierno digital, en el Perú se da a raíz de la expedición del Decreto Legislativo N°1412 del 2018. En este ámbito se hizo una solicitud a la OEA, para que mediante su asistencia diera apoyo al proceso de creación del Reglamento de dicha Ley (Chocobar, 2018).

Frente a dicha solicitud, la OEA a través de su Departamento de Gestión Pública Efectiva, asistió al gobierno peruano en su proceso de organización en función del cumplimiento de la Ley del Gobierno Digital. Esta asistencia se realizó en conjunto con un equipo de expertos nacionales e internacionales, a través de la metodología de Co-creación para generar políticas públicas en entornos de mesa de diálogos (Laurente, 2021).

Seguidamente, se aprueba el Decreto Supremo N°029-2021-PCM mediante el cual surge el Reglamento que delimita las actividades del Gobierno Digital, con el cual se pretende dar impulso al proceso que incorpora las TICs para ofrecer los servicios en las diversas entidades gubernamentales a nivel nacional (Flores, 2022).

Bajo este contexto, La Ley de Gobierno Digital está enfocada al establecimiento de un modelo de gestión gubernamental a nivel digital, para optimizar el manejo de la identidad virtual, servicios en línea, arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital, manejo de datos y el régimen jurídico aplicable al uso las TICs (Romero, 2018)

Por otra parte, el Marco de Gobernanza de Datos del Estado es un conjunto de medios y normativas orientadas a establecer los requerimientos mínimos que deben implementarse en las entidades que conforman a la administración pública. Dicha implementación debe corresponder a los lineamientos de su contenido legal, así como a las especificaciones tecnológicas y estratégicas, con el fin de garantizar una adecuada gestión (Plataforma Digital de Datos Abiertos, 2022).

Según el Decreto Legislativo N°1412 del 2018, entre sus objetivos del Gobierno Digital son: regular la actividad de gobernanza, manejo e implementación de TICs, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, Coordinación, integración y promoción de la participación de las entidades de la Administración Pública, promoción, investigación y desarrollo de la adopción de TICs, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos, promoción y orientación respecto a la capacitación de los funcionarios para el gobierno digital y las herramientas digitales (Chocobar, 2018).

Para ello es importante analizar las dimensiones del gobierno electrónico ya que según Armas y Armas (2011) existe cuatro dimensiones a continuación se detalle: (1) externa, (2) Interna, (3) relacional, y por último (4) promoción.

La dimensión externa, según Armas y Armas (2011) relacionada hacia los servicios y su interacción con los usuarios o ciudadanos, por medio de los canales de las nuevas tecnologías; siendo su cara visible las plataformas web, los correos electrónicos, foros, chats o las votaciones por internet.

La dimensión interna, según Armas y Armas (2011) adecuar o adaptar a las instituciones gubernamentales, con nuevas tecnologías siendo estas una oportunidad para generar cambios y transformaciones para una dinámica que brinde mejores posibilidades a sus usuarios o ciudadanos, haciendo que estos se sientan cerca a sus instituciones. La inversión en infraestructura digital debe estar relacionada a la mejora de la organización, rediseño de procesos de gestión, motivación para los servidores públicos y una cultura administrativa pertinente.

Según Armas y Armas (2011) la dimensión relacional, es la implementación de una red de intercambio de información a través de los recursos digitales con otros ámbitos, que permitirán mejorar los servicios. En esencia busca una planificación inter organizativa dentro de las entidades públicas y sociales. Las TIC, permiten una interrelación administrativa los cuales permite mejores servicios a los usuarios, además que estos participan en la administración.

La dimensión de promoción, según Armas y Armas (2011) tiene como esencia la cultura, la infraestructura y los equipos para el establecimiento de la sociedad del conocimiento y la actualización en las nuevas tecnologías. Buscando la cohesión social que minimice las brechas de distanciamiento digital en las distintas regiones del territorio, en búsqueda de un desarrollo de la sociedad.

En cuanto a la variable Gestión Administrativa; La gestión administrativa está integrada por la interacción de las actividades relativas a la administración de una organización, a través de la planificación, organización, dirección y control. Por ende, se considera un proceso que incluye actividades que demandan altos niveles de eficiencia. En términos de la administración pública, se requiere de una adecuada conceptualización de los servicios públicos y un compromiso en términos de eficiencia de la gestión pública (Bonilla, 2021).

La dimensión de planeación o planificación estratégica consiste en un instrumento de gestión para el establecimiento del proceso adecuado para la determinación y la toma de decisiones en una organización, bien sea pública o privada. Para ello, se trazan plazos y se manejan recursos que permitirán alcanzar

los objetivos propuestos (Secretaría General de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2018).

La planeación es un proceso dentro de la gestión administrativa que delimita las actividades que deben ejecutarse en función del alcance de metas establecidas previamente. Este proceso incluye los pasos que conllevan a la proyección en el tiempo tanto a corto, mediano y largo plazo, la toma de decisiones, así como la mejora continua (Saldaña et al., 2020).

El plan estratégico consiste en un proceso de diseño de acciones delimitadas que precede a la actividad de control de la gestión administrativa. Mediante el plan estratégico se puede realizar un seguimiento del alcance de las metas trazadas, lo que conlleva al cumplimiento de la visión, misión, objetivos institucionales (Saavedra, 2021).

El Plan Operativo es el nombre que recibe el informe o documento de carácter oficial, en el cual se desglosan las estrategias que adopta una entidad, en base a sus proyecciones y al plan de gobierno. El plan operativo incluye el establecimiento de objetivos, creación de los presupuestos y la asignación de actividades y roles de los equipos de trabajo, junto a los alcances establecidos para ello en un periodo de un año (Cano, 2020; Secretaría General de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2018).

La dimensión de la organización en términos de la gestión pública, implica elementos como la estructura orgánica y la organización o administración de los recursos y bienes públicos. Así, la estructura orgánica hace referencia a un modelo de gestión organizacional, el cual delimita de manera clara las funciones de las unidades administrativas o áreas de trabajo que forman parte de la institución, incluyendo los niveles de jerarquía (Secretaría General de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2018). Por otra parte, la organización de los recursos está orientada al diseño de actividades que permitan establecer de forma lógica, la distribución adecuada de los recursos que maneja una entidad pública, en función de lograr la eficiencia y la calidad de los servicios que se ofrece a la ciudadanía (Saldaña et al., 2020).

La dimensión de dirección implica un proceso mediante el cual se gestionan y asignan los recursos de una entidad pública, con la intención de lograr las metas trazadas, en función del beneficio de la colectividad. En este sentido, la dirección

requiere de la acción continua, coordinación y ejecución de actividades destinadas a lograr los objetivos institucionales (Saavedra, 2021). La dirección incluye elementos que la caracterizan y que permiten ejecutar las tareas de una manera adecuada. Estos elementos son el estilo de liderazgo, la motivación del trabajo en equipo, la adecuada comunicación y la toma de decisiones, entre otros (Saldaña et al., 2020).

La dimensión de Control, las actividades de control incluyen un conjunto de acciones, entre las que se encuentran la supervisión y evaluación de los procesos administrativos, las cuales deben ser objeto de seguimiento con el fin de determinar el alcance de los objetivos establecidos durante el proceso de la planeación estratégica (Saavedra, 2021). En este sentido, los sistemas de control gerencial son procesos que permiten asegurar que las áreas subordinadas de la institución, estén actuando con la debida coordinación y que cooperen entre sí. De esta manera, las instituciones garantizan que sus recursos son manejados adecuadamente, con el propósito de lograr sus metas establecidas (Santos, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por su finalidad la investigación se encuentra dentro del básico o pura y por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.

Sobre el tipo de investigación básico o pura señalan Hernández et al. (2014) en esta investigación las variables no se manipulan, se trata de una observación en el contexto de la realidad. Para Borja (2016) indica que este tipo de investigación aborda información pertinente con el objetivo de conocer su realidad del hecho estudiado por medio de la recopilación y análisis de sus datos de forma estadística, para responder a los problemas y objetivos planteados, y posterior prueba de sus hipótesis.

Diseño de investigación

De diseño transversal, correlacional y no experimental. La investigación permitió identificar la relación o correspondencia a nivel de las variables de estudio (Yuni y Urbano, 2006).

En estos estudios las variables sólo se observan en su estado natural, no se manipularon de forma intencional. Estos estudios son descriptivos en los cuales se establecen hipótesis (Hernández et al., 2014).

El método a utilizar será el hipotético deductivo, Permite analizar desde la formulación de la hipótesis y su contrastación de forma cuantitativa, por medio de la recolección de datos, su medición numérica y el análisis de un estadístico pertinente para probar la hipótesis (Bernal, 2016).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gobierno electrónico

Los gobiernos tienen un rol particularmente importante, que es la de satisfacer las demandas de la población, significando que no solo es impulsar el desarrollo tecnológico, sino que deben transformar de forma paralela con los usuarios el uso y manejo de las TIC. De esta forma podrán servir mejor a los destinatarios, usuarios y trabajadores; mejora la gestión de acuerdo al manejo de los recursos y de la gestión. Esto plantea que la aplicación de acciones eficientes y eficaces de parte del gobierno hacia los usuarios se potencia por medio del uso de las tecnologías de información y comunicación; a estos procesos se denomina gobierno electrónico (Armas y Armas 2011).

Con referencia a la definición operacional de la variable Gobierno Electrónico se realizó de la siguiente manera: Analizar el conocimiento de en relación al gobierno electrónico a través de una encuesta teniendo en cuenta la dimensión externa, la dimensión interna, la dimensión de relación y la dimensión de promoción cuya estimación se realizó a partir del instrumento del cuestionario aplicado respectivamente a los trabajadores de la institución.

En cuanto a los indicadores de la primera variable, que es Gobierno electrónico se tiene lo siguiente: la dimensión externa se ha considerado en sus indicadores visitas al portal Web de la Institución, prestación de servicios, canales de comunicación, articuladora del territorio y administración, integración con información de otras entidades del Estado, para la dimensión interna se ha considerado lo siguiente servicios de red implementados en la Institución, trabajadores capacitados en TIC, utilización de las TIC, nivel de adaptación, eficiencia, trámites y servicios en línea realizados en cuanto a la dimensión relación se consideró, implantación TIC, transformación en la institución y participación del ciudadano, acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma, en la cuarta dimensión promoción se consideró lo siguiente, regulación del gobierno electrónico en la entidad, equipos necesarios para facilitar expansión, cultura adecuada al nuevo modelo.

Por último, es preciso indicar que, en relación a la escala de medición, se utilizó la escala de Likert con cinco alternativas múltiple de intervalo.

V2: Gestión administrativa

Proceso mediante el cual se relacionan actividades como la planificación, la forma de organizar, la cultura de dirección y control, esto necesita de proceso eficiente y eficaces para una mejora de la gestión y administración institucional (Campillo, 2016).

La gestión administrativa en su definición operacional de la variable, fue de la siguiente manera: Analizar el conocimiento en relación a la gestión administrativa a través de una encuesta, teniendo en cuenta la dimensión de planeación, la dimensión organización, la dimensión de dirección y la dimensión de control cuya estimación se realizó a partir del instrumento del cuestionario aplicado respectivamente a los trabajadores de la institución.

En cuanto a los indicadores de la variable de Gestión administrativa se tiene lo siguiente: la dimensión planeación se ha considerado en sus indicadores plan estratégico, el plan operativo, el presupuesto, los tiempos y los recursos, para la dimensión organización se ha considerado lo siguiente, estructura orgánica, organización de recursos, división del trabajo, reglamento de organización y funciones, manual de organización y funciones, cuadro de Asignación de Personal en cuanto a la dimensión dirección se consideró, estilo de liderazgo, motivación del trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones, en la cuarta dimensión control se consideró lo siguiente, selección de personal, supervisión, evaluación.

Por último, es preciso indicar que, en relación a la escala de medición, se utilizó la escala de Likert con cinco alternativas múltiple de intervalo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Respecto a la población se consideró a 120 trabajadores de la Dirección Regional de Educación. Para Condori, O.P (2020) son elementos globales los cuales pueden

ser finitos e infinitos; siendo la integralidad de las unidades a ser estudiadas. En todo caso son los elementos accesibles para el desarrollo del estudio.

Criterios de inclusión: Los servidores que asisten al trabajo presencial de acuerdo a la tabla de números aleatorios elaborada por el investigador.

Criterios de exclusión: A los servidores que en el momento de la aplicación del cuestionario se encuentren con permiso o estén comprendidos como personas con vulnerabilidad, no laboren de forma presencial por razones de la epidemia del COVID – 19.

3.3.2 Muestra

A la porción de población, Condori, O.P. (2020) considera como los elementos representativos de la población, estos tienen las mismas características y peculiaridades de la población.

En la investigación presentas se usará el tamaño de la muestra finita, con un muestreo aleatorio simple, el cálculo se realizará de la siguiente manera:

- Nivel de confiabilidad del 95% ($Z = 1.96$)
- Margen de error + 5,00%(e)
- Probabilidad de ocurrencia 50% (P)
- Tamaño de la población es 120 (N)

Por lo cual al aplicar la formula y con la muestra a utilizar para la investigación fue un total de 92 trabajadores en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac.

3.3.3 Muestreo

Son procedimientos que permiten identificar un conjunto de elementos de la población los cuales son representativos de toda la población (Mata y Macassi, 1997).

El muestreo será no probabilístico de tipo por conveniencia. Esta forma de muestreo, considera a todos los elementos con la misma posibilidad de ser seleccionadas.

3.3.4 Unidad de análisis

Los individuos que fueron evaluados constituyen parte de la población. En este sentido, se considera como unidad de análisis a una entidad pública responsable del servicio educativo, ubicada en la región de Apurímac, en la provincia y distrito de Abancay.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Permitió obtener la información a través de la encuesta que se utilizó. Analizando, la frecuencia en las respuestas de la muestra de estudio, la cual permitió interactuar personalmente con los elementos de la muestra de estudio, quienes conocen la información que se requerirá investigar y registrar.

3.4.2 Instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario “Gobierno electrónico”

Autor: Doris Day Mendoza Vellille

Dimensiones: externa, Interna, relaciona y promoción.

Baremos: Inadecuado (18-39); Regular (40-59) y Adecuado (60-80)

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario “Gestión administrativa”

Autor: Doris Day Mendoza Vellille

Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Baremos: Inadecuado (23-47); Regular (48-71) y Adecuado (72-95)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la elaboración del instrumento y validación del mismo, se realizó con el asesoramiento y su respectiva revisión y aprobación del juicio de tres especialistas de la variable de estudio.

El proceso de confiabilidad de los instrumentos de recojo de información, que permitió medir el grado en que su aplicación repetida del instrumento a los elementos de la muestra produzca los mismos resultados. Se determinará por medio de la aplicación de un conjunto de técnicas para el cálculo de la confiabilidad (Bautista, 2009). Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se ha recurrido al Alpha de Cronbach que propone Tuapanta, J.V, Duque, MA (2017).

Para la presente validación de instrumentos, se ha contado con el apoyo de tres expertos, el primero fue Marco Antonio Ibarra Contreras con el grado maestro en administración de la educación y doctor en investigación y docencia universitaria, el segundo Víctor Fredy Ancco Prada con la maestría en Gestión Pública y finalmente con Lidisca Ruiz Alarcón que cuenta con la Maestría en Gestión Pública docente profesionales alineados a la gestión pública, por otro lado, se ha considerado los formatos con dos respuestas tal como estableció la Universidad César Vallejo obteniendo un resultado general de “Aplicable”.

Se ha seleccionado al primer experto, en cuanto a su experiencia laboral ejerce la docencia universitaria y post grado en la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac y asesor de tesis de pregrado y posgrado en las diferentes universidades del país. El segundo es docente que asume el cargo de director en una institución básica alternativa, también asumió responsabilidad de jefe de personal en la UGEL de Antabamba, asimismo asesor de tesis en gestión pública. El tercer experto es directora de una institución educativa básica regular, como también se desempeñó en cargos públicos de la municipalidad del centro poblado de Casinichua y asesora de trabajos de investigación.

En cuanto a la confiabilidad, está en el parámetro en el que busca que los resultados sean iguales, al aplicar varias veces de forma repetida el instrumento al mismo individuo (Hernández et al., 2014). El Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico empleado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez et al., 2018).

En ese entender, se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach, teniendo en cuenta una prueba piloto de 15 trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac.

En relación a la variable “gobierno electrónico”, se obtuvo un resultado de 0,795; lo que nos indica que existe una “Excelente confiabilidad”, también para variable “Gestión administrativa”, obtuvo un resultado de 0,858, lo que significa que es “Excelente confiabilidad”, según la tabla de valor de Tuapanta, J.V, Duque, MA (2017); los valores detallados del procedimiento del Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimientos

El trabajo de investigación tiene una perspectiva de elementos de la muestra de 92 trabajadores de una entidad de la Dirección Regional de Educación. La técnica, es la encuesta; los instrumentos de recojo de datos es el cuestionario con las variables de estudio: Gobierno electrónico y Gestión administrativa; ambos Instrumentos de recojo de datos serán validados (Juicio de expertos) y puestos a prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach).

Por la situación de emergencia sanitaria, se tendrá en cuenta los protocolos de la entidad pública; la comunicación se realizará de forma personal a cada trabajador previo comunicación de consentimiento. El análisis permitirá establecer la asociación o relación recíprocas de los reactivos o ítems (Brown, 1980). Los cuales se realizaron a partir de una aplicación de una prueba piloto única de prueba del instrumento (Cohen y Swerdlik, 2001).

El proyecto aprobado, permitió la revisión de las variables de estudio, para consecuentemente elaborar los instrumentos de recojo de información, el estudio al ser la muestra de tipo aleatorio simple todos, los individuos tenían la posibilidad de ser encuestados. El empleo del instrumento permitió levantar la información para procesarlo estadísticamente para luego analizarlo e interpretarlo. Para posteriormente confeccionar los resultados y la contrastación de hipótesis, y describir las conclusiones y proponer las recomendaciones referentes, según los niveles adquiridos por cada variable y dimensión estudiada.

Finalmente se procede a la sistematización de la tesis, con la asesoría del docente de la universidad para poder ajustar detalles para la presentación final y la sustentación respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

Para la sistematización de datos, inicio por medio de una base de datos en Excel, que ayudo a ordenar la información. Para luego ser trasladado al análisis de la estadística descriptiva, para la obtención de frecuencia y porcentajes, los cuales se evidencian en las tablas por medio del programa estadístico SPSS versión 26. Por consiguiente, las respuestas han sido plasmadas en tablas descriptivas inferenciales.

Para el análisis de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Spearman, estos estadísticos permitirán establecer la relación entre las variables o dimensiones a considerar. El cual nos brindará la posibilidad de inferir los resultados de una variable a partir de los resultados de la otra variable (Hernández et al., 2014).

3.7 Aspectos éticos

La investigación buscará asegurar el respeto del bienestar de las personas a quienes se va solicitar información por medio del cuestionario, permitiendo que este levantamiento de información permita alcanzar los objetivos de la investigación y se pueda contrastar con las hipótesis formuladas.

La conducta del investigador será de acuerdo a las reglas generales de convivencia que no cause daño físico, psicológico y minimizar cualquier efecto negativo que perturbe con los verdaderos objetos de una investigación.

Como se indica en las Normas Éticas Internacionales (1982). Todo trabajo de investigación debe cuidar el principio de confiabilidad, desde las etapas de recojo y los procesos estadísticos con honestidad y la ética respectiva para todo trabajo académico.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se pone en conocimiento sobre los resultados descriptivos, en los que se consideraron las variables y sus respectivas dimensiones, de la misma forma, se presentan los resultados inferenciales, los cuales fueron adquiridos a partir del uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Resultados descriptivos

Gobierno Electrónico

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes frente a la variable Gobierno electrónico

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Inadecuado	18-39	3	3,3%
Regular	40-59	67	72,8%
Adecuado	60-80	22	23,9%
Total		92	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

En la Tabla 1, se muestran los resultados de la variable Gobierno electrónico, en el cual se muestra que el 72,8% de los funcionarios perciben que el gobierno electrónico empleado dentro de la institución es regular, mientras que el 23,9% lo considera adecuado a diferencia del 3,3% que lo percibe como inadecuado, estos datos ponen en evidencia que el uso de las TIC aún no presenta resultados eficientes.

Dimensiones de gobierno electrónico

Los resultados descriptivos en referencia a las dimensiones que presenta la variable Gobierno electrónico, en cuanto a la dimensión externa se tiene que el 64,1% de los trabajadores encuestados considera que la funcionalidad externa es regular, por otra parte, el 32,6% manifiesta que la funcionalidad es adecuada y tan

solo el 3,3% considera que la funcionalidad externa del gobierno electrónico es inadecuada. Donde los trabajadores presentan preocupación ante las estrategias de comunicación y difusión para implementar las TIC, así como también, ante la información que se le brinda al usuario sobre las herramientas y actividades digitales que la entidad ejecuta, asumiendo que estas no son las adecuadas para brindar la información solicitada por la población usuaria.

Ante la respecto a la dimensión interna se obtuvo que 58,7% de los trabajadores manifiesta que la eficiencia y el manejo del gobierno electrónico es regular, mientras que el 21,7% considera que la funcionalidad interna es adecuada, en cambio el 19,6% de los trabajadores la considera inadecuada. Así mismo, se considera que los aspectos de mayor preocupación se sitúan en la practicidad del manejo y eficiencia de la plataforma web institucional y en la falta de capacitación a los trabajadores del uso de las nuevas tecnologías para una adecuada implementación del gobierno electrónico en la institución.

Así mismo, respecto a la dimensión relación que de los trabajadores el 57,6% indica que la relación entre los usuarios y la entidad es regular con la implementación del gobierno electrónico, mientras que el 29,3% manifestó que la relación es adecuada, por último, el 13% considera que la relación es inadecuada entre la entidad y los usuarios. Sin embargo, los trabajadores presentaron preocupación ante la eficiencia de los servicios al momento de generar beneficios a los usuarios.

Finalmente, ante los datos obtenidos de la dimensión promoción, se indica que el 77,2% de los trabajadores manifestaron que la promoción de los servicios de la plataforma web es inadecuada, mientras que el 22,8% consideran que es adecuada la promoción de la plataforma web. Ello denota desacuerdos ante la practicidad del acceso, manejo y comprensión por parte del ciudadano al momento de ingresar a la plataforma virtual, la cual se percibe como no amigable, dando pase a la pérdida de eficiencia y eficacia de la misma.

De manera general, se evidencia que los trabajadores consideran de manera mayoritaria a las dimensiones como regular, el que muestra en la siguiente:

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes frente a las dimensiones de la variable Gobierno electrónico

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Externa	Inadecuado	6-14	3	3,3%
	Regular	15-22	59	64,1%
	Adecuado	23-30	30	32,6%
Interna	Inadecuado	4-9	18	19,6%
	Regular	10-15	54	58,7%
	Adecuado	16-20	20	21,7%
Relación	Inadecuado	2-5	12	13,0%
	Regular	6-7	53	57,6%
	Adecuado	8-10	27	29,3%
Promoción	Inadecuado	4-9	71	77,2%
	Adecuado	16-20	21	22,8%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

Gestión Administrativa

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión administrativa

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Inadecuado	23-47	6	6,5%
Regular	48-71	67	72,8%
Adecuado	72-95	19	20,7%
Total		92	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

Mediante la Tabla 8, se muestra que, la percepción de los trabajadores ante la variable Gestión administrativa en un 72,8% es regular, plasmando así que los procesos de gestión que se llevan dentro de la entidad no son del todo eficientes, mientras que el 20,7% refiere que la administración de la entidad se lleva de manera adecuada y por último el 6,5% lo considera inadecuado.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Frente a los resultados que presentó el análisis descriptivo de las cuatro dimensiones que conforman a la variable Gestión administrativa; se tiene que, la dimensión planeación presenta un 64,1% de los trabajadores indicaron que el proceso de planeación de la institución es regular, a diferencia del 32,6% que consideran que la planeación es adecuada, mientras que el 3,3% respondieron que es inadecuada la planeación que existe en la institución. No obstante, se presentan desacuerdos respecto a la definición y alineación de los objetivos institucionales hacia la modernización del estado, así como ante la programación del uso e implementación de recursos materiales y económicos para alcanzar los objetivos planteados.

Por otro lado, respecto a la dimensión organización se halló que el 58,7% de los trabajadores encuestados manifestaron que la organización que realiza la institución es regular, mientras que el 21,7% indicaron que el proceso de organización es adecuado, a diferencia del 19,6% de los trabajadores indicaron que es inadecuada la organización que tiene la institución. A partir de esto se afirma que, existe desacuerdos respecto a la determinación de funciones y responsabilidades que se asignan, así como también ante el nivel de la organización que se muestra a través del organigrama institucional.

Así mismo, se evidencia que ante la dimensión dirección, el 69,6% de los funcionarios públicos, manifiesta que ésta es llevada a cabo de manera regular, por otro lado, el 20,7% menciona que el proceso de dirección institucional se lleva de manera inadecuada, mientras que el 9,8% lo percibe como adecuado. Cabe mencionar que también existe un promedio de 40,2% de los encuestados que se encuentra en desacuerdo y en total desacuerdo respecto a la efectividad de los reconocimientos que se hacen dentro de la entidad.

Por último, respecto a la dimensión control de la variable gestión administrativa; el 59,8% de los trabajadores de la entidad consideran que el control que se lleva a cabo dentro de la institución es regular, similarmente el 32,6% menciona que percibe dicho proceso en un nivel adecuado, mientras que el 7,6% manifestó que el control se lleva de manera inadecuada, sin embargo, estos datos también revelan que, frente a la presente dimensión, existen desacuerdos por parte de los funcionarios ante la eficiencia del proceso de reclutamiento y selección del personal.

En tal sentido, se determina qué; las dimensiones que componen a la segunda variable de estudio son calificadas por los trabajadores como regular, dichas calificaciones se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión administrativa

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Planeación	Inadecuado	7-15	3	3,3%
	Regular	16-22	59	64,1%
	Adecuado	23-30	30	32,6%
Organización	Inadecuado	4-9	18	19,6%
	Regular	10-15	54	58,7%
	Adecuado	16-20	20	21,7%
Dirección	Inadecuado	5-10	19	20,7%
	Regular	11-15	64	69,6%
	Adecuado	16-20	9	9,8%
Control	Inadecuado	6-12	7	7,6%
	Regular	13-19	55	59,8%
	Adecuado	20-25	30	32,6%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

Resultados inferenciales

Para la obtención de estos resultados, se consideró tanto el objetivo general como los específicos determinados en la presente investigación, para ello, se trabajó con el análisis de los datos obtenidos a partir del uso de los instrumentos, denotando los resultados que en adelante se describen.

Contrastación de la hipótesis general

El resultado de la contratación de la hipótesis principal se citará a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa

		Gobierno Electrónico	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020
		N	92
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,242
		Sig. (bilateral)	0,020
		N	92

Nota. Resultados obtenidos mediante el programa SPSS-V26

De la tabla presentada, se puede observar que el gobierno electrónico tiene una relación positiva con la gestión administrativa evidenciándose en el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,242 que indica una relación baja, asimismo, esta correlación es significativa, ya que el valor Rho de Spearman fue 0,05. A partir de esta información, se da la aceptación de la hipótesis alterna en la que existe relación entre las variables.

Por tanto, en consideración al objetivo general de esta investigación es determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022, donde se ha demostrado que, si existe correlación positiva baja entre las dos variables.

Contrastación de la primera hipótesis específica

En relación al primer objetivo específico el cual tuvo el propósito de: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la planeación en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022 se ha realizado la contrastación de la primera hipótesis específica, en relación al primer objetivo ya citado, el cual se detalla en la Tabla:

Ho: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y Planeación

			Gobierno Electrónico	Planeación
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,194
		Sig. (bilateral)	.	0,064
		N	92	92
	Planeación	Coeficiente de correlación	0,194	1,000
		Sig. (bilateral)	0,064	.
		N	92	92

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

En la Tabla 6, a partir de la significancia bilateral 0.064 superior al 0,05 a un nivel de confianza del 95%, se indica que la primera variable y la dimensión planeación de la gestión administrativa, muestran una relación positiva muy baja no significativa determinado por el coeficiente Spearman. Por ello, se rechaza la hipótesis planteada, dando aceptación a la hipótesis nula de la investigación, donde se especifica que no existe relación significativa entre la variable y dimensión estudiada.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

En relación al primer objetivo específico el cual tuvo el propósito de: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022 se ha realizado la contratación de la segunda hipótesis específica, en relación al segundo objetivo ya citado, el cual se detalla en la Tabla:

H1: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y organización

		Gobierno Electrónico	Organización
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,290
		N	92
	Organización	Coeficiente de correlación	0,290
		Sig. (bilateral)	0,005
		N	92

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

En la Tabla 7, se demuestra que, el valor del coeficiente Rho de Spearman encontrado entre la variable gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa fue 0,290, lo que indica que existe una relación baja y positiva; asimismo, en cuanto al valor de significancia 0,005 inferior al 0,05 se afirma que la relación es significativa. Los valores encontrados ayudan a afirmar la aceptación de la hipótesis planteada por el investigador en la que la variable y dimensión analizadas se relacionan significativamente en la entidad estudiada.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

En relación al tercer objetivo específico el cual tuvo el propósito de: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022 se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica, en relación al tercer objetivo ya citado, el cual se detalla en la Tabla:

H1: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y dirección

			Gobierno Electrónico	Dirección
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,314
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	92	92
	Dirección	Coeficiente de correlación	0,314	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	92	92

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

En la presente Tabla 8, se puede observar que el valor Rho de Spearman es 0,314 y el valor sig. Bilateral es 0,002 menor a 0,05, estos valores permiten afirmar que existe una correlación positiva y baja entre el gobierno electrónico y la dimensión de dirección, dando pase a la aceptación de la hipótesis alterna de estudio, donde se determina que la relación existente entre las TIC y el proceso de dirección que se lleva a cabo dentro de la entidad.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

De acuerdo al cuarto objetivo específico, el cual tuvo el propósito de: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dimensión de control en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022 se ha realizado la contratación de la cuarta hipótesis específica, en relación al cuarto objetivo ya citado, el cual se detalla en la Tabla:

H1: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión de control en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre el Gobierno electrónico y control

			Gobierno Electrónico	Control
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,286
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	92	92
	Control	Coeficiente de correlación	0,286	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	92	92

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS-V.26

En la Tabla 9, se evidencia la relación baja y positiva con valor Rho de Spearman igual a 0,286, que presenta el Gobierno Electrónico y el proceso de control como dimensión de la variable Gestión Administrativa; así mismo, la sig. bilateral es 0.006 menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis del investigador, donde se estipula la existencia de relación significativa entre la variable y dimensión analizada en la presente.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la discusión teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación que es: Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.

Los resultados de la investigación a través del procesamiento estadístico, arribó a la conclusión que existe una relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,242; indica una relación, esta correlación positiva, con un valor Rho de Spearman fue 0,05; permite la aceptación de la hipótesis del investigador. Por lo que se asume que la implementación de las herramientas digitales dentro de la institución pública gubernamental, favorece en el desarrollo de los procesos administrativos, por ende, a los servicios a los usuarios serán eficientes. Los procesos de implementación del gobierno electrónico, permiten integrar proceso de cambios y adaptación en la institución a etapas de innovación para desarrollar mejores beneficios a los usuarios del servicio de gestión educativo, haciendo que no sólo sea competente en lo que ofrece, sino también actúa de forma transparente en cada línea de organización de este órgano intermedio del Ministerio de Educación. El acceso a la información organizada, no siempre garantiza un buen gobierno electrónico y una administración; requiere de políticas serias en niveles de modernización para las instituciones, especialmente gubernamentales.

Un resultado convergente de Paco (2021) quien realiza la investigación en una institución pública sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; que de acuerdo al estadístico "r" de Person se tiene una correlación de 0,773, teniendo una correlación positiva; lo que indica que ambas variables tienen una fuerte correlación; que mayor influencia del gobierno electrónico mayor será la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa en una institución pública. Convergen las conclusiones en el sentido que se tiene una relación positiva en ambos estudios, evidenciando que al mejorar las herramientas digitales puede generar mejores procesos en el gobierno electrónico y su incidencia en la gestión administrativa en la dirección regional educativa.

Otro que converge con sus resultados Ancco (2021) identifica entre sus resultados con un valor de correlación de Spearman $r = 0,328$; una relación positiva baja entre las variables de estudio. Estudio que tiene resultados parecidos; determinando que existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, a pesar del nivel bajo se evidencia una tendencia positiva en el uso de las herramientas digitales para mejores procesos administrativos de las instituciones públicas.

Una posición discordante señala en su investigación Santos (2018) a pesar de una serie de esfuerzos no se ha promovido un adecuado proceso de simplificación de los procesos administrativos y otros servicios que necesitan de usuarios, con las herramientas digitales del gobierno electrónico. La investigación estuvo enfocada en el establecimiento de niveles de percepción de los usuarios respecto a la gestión administrativa por medio de las plataformas digitales. No se evidenció una relación de las herramientas digitales con los procesos administrativos. Trabajo de investigación realizado en 25 gobiernos regionales, el estado actual del gobierno electrónico, sus características principales, transparencia y la participación en su portal web, del mismo modo recopila las buenas prácticas para mejorar el servicio al usuario en los gobiernos regionales; se convierte esta investigación en la confirmación de las condiciones en las que se encuentran los gobiernos electrónicos en las regiones y la repercusión que tiene en sus direcciones regionales, en este caso en la dirección regional de educación. Investigación que adoptó la metodología 3.0 del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas en Costa Rica (INCAE).

Una posición convergente de Yataco (2018) en su conclusión señala que existe una correlación positiva y significativa, entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una UGEL, con un valor de Rho de Spearman: 0.912; con un significado bilateral obtenido es 0,000 que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; investigación que evidencia que existe incidencia entre ambas variables, lo que permite establecer que de acuerdo al contexto en el cual se le considere importante se podrá construir herramientas digitales que ayuden a mejorar los servicios a los usuarios.

De acuerdo al enfoque estudiado por González et al. (2020) estos resaltan la importancia de la implementación de la infraestructura digital para un gobierno digital, del mismo modo esta metodología mejora las posibilidades. La investigación concluye que existe una relación directa entre la infraestructura digital y los procesos administrativos de las instituciones

Por otro lado, en el primer objetivo específico, se muestra que no existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo; a partir de la significancia bilateral 0.064 superior al 0,05 a un nivel de confianza del 95%, se indica que la variable gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa, presentan relación positiva muy baja no significativa determinado por el coeficiente Spearman. Las herramientas digitales no coadyuvan a acrecentar los procesos de planeación en la gestión de la entidad pública.

Así mismo la investigación de Contreras (2018) señala que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la planificación de una institución universitaria, que según el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,451$; indicando una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Coincide con la investigación realizada respecto a la correlación ambas tienen el resultado de relación positiva, señalando que de alguna manera la variable gobierno electrónico se relaciona positivamente con la planificación.

Una posición convergente de Yataco (2018) en su investigación demostró que existe correlación positiva en el gobierno electrónico y la planeación como dimensión de la gestión administrativa, en una UGEL, reflejando una relación de Rho de Spearman $Rho\ r = 0,912$; este resultado coincide con la investigación en el sentido de la correlación positiva; lo que indica que una buena implementación de herramientas digitales coadyuvará en los procesos administrativos, como en las etapas de la planeación. Complementando el instituto científico de Gobierno Electrónico, indica que son los Estados quienes tienen la responsabilidad de implementar acciones para minimizar los impactos de la ODS, por medio de la creación e implementación de tecnologías, con el propósito que se avance con resiliencia y sostenibilidad en el desarrollo de las instituciones y los gobiernos. En la institución del estudio, no se pudo observar una relación del gobierno electrónico con el proceso de planeación.

En el estudio de Pérez y Rodríguez (2022) se enfocaron en analizar el uso del gobierno electrónico de los usuarios y su incidencia con aspectos administrativos; esta investigación converge con el estudio realizado; en el sentido que no se encontró una relación directa de las herramientas digitales del gobierno electrónico con el uso para procesos administrativos y la utilidad para los usuarios, teniendo como conclusión el incremento del servicio de línea para el beneficio de los usuarios.

Una posición discordante señala Cano (2020) las herramientas digitales, las plataformas y el impacto del internet, no tendrá un impacto positivo si no se capacita a los funcionarios de las instituciones y que ello repercute en la mejorar los procesos de gestión de la administración.

En referencia al segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo; demuestra que, el valor del coeficiente Rho de Spearman encontrado 0,290, lo que indica que existe una relación baja y positiva; asimismo, en cuanto al valor de significancia 0,005 inferior al 0,05 se afirma que la relación significativa. Corroborando que el uso de la tecnológica dentro de las actividades de organización de la institución es de importancia, poniendo en realce que las funciones en el nivel organizativa como punto fuerte y clave para alcanzar los objetivos de la institución, así mismo también es una base para la reorganización de roles y simplificación de acciones, que ayuden alcanzar los objetivos a corto y mediano plazo.

Una investigación convergente de Yataco (2018) determina que existe correlación positiva entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa; teniendo como coeficiente de Rho de Sperman de $r = 0,933$; se evidencia que existe similitud con la investigación realizada, donde la relación es baja pero con una tendencia positiva; lo que indica que una implementación pertinente de las herramientas digitales para gestión electrónica, puede generar mejores proceso de organización interna y externa.

Se menciona el estudio de Contreras (2018) sus resultados resaltan que entre el gobierno electrónico y la dimensión organización, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor $r = 0.970$; indicando una relación

positiva alta entre la variable y la dimensión estudiada. Investigación que converge con los resultados del estudio presentado. La modernización de las instituciones públicas, permite la implementación de herramientas digitales para mejorar los procesos de organización de la administración.

El estudio converge de Alvarado et al. (2019) con la implementación de un modelo de e-gobierno y de servicio a los ciudadanos, demostrando que se organiza de mejor forma el servicio al ciudadano, en los trámites, información en línea y la participación ciudadana para una mejor organización de las instituciones públicas. Las herramientas digitales se relacionan con la organización de las instituciones, teniendo la oportunidad de mejores procesos internos y externos para la buena gestión administrativas.

Los resultados obtenidos por Marciszack y Groppo (2018) y al ser comparados se evidencia que la buena práctica de gobierno electrónico tiene que ver con la forma de cómo se implementa las tecnologías de información y comunicación, permitiendo aprovechar y ofrecer un mejor servicio a los usuarios; señalando que existe relación positiva con el uso de las tecnologías, los procesos de gestión administrativa. Del mismo modo complementa González et al. (2020) depende de la implementación de una infraestructura digital para la determinación de un desarrollo exitoso del gobierno electrónico; además de tener en cuenta de la metodología innovadora el cual permita establecer vínculos entre las variables de estudio.

En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que el valor Rho de Spearman es 0,314 y el valor sig. bilateral es 0,002 menor a 0,05, estos valores permiten afirmar y determinar que si existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico y dimensión dirección de la gestión administrativa. La aceptación de la hipótesis del investigar demuestra que el gobierno electrónico incide en la gestión administración, este fue el propósito para su implementación, además de ser un proceso de la modernización del Estado, para lo cual existe normas que avalan este procedimiento en las instituciones; con el fin de alcanzar la transparencia administrativa y el dar mejores servicios de calidad a los usuarios.

Resaltar un dato convergente de Yataco (2018) ha demostrado en su investigación la existencia de una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa; teniendo como coeficiente de

relación de Rho de Spearman $r = 0,342$; datos que coinciden en sus resultados, lo que infiere que la dirección como proceso de la gestión administrativa, se potencia con las herramientas digitales que son utilizadas en el gobierno electrónico coadyuvando a procesos internos y externo de la institución pública en el caso de la Dirección Regional de Educación. Señala Gutiérrez (2019) que la gestión administrativa y la naturaleza de la administración pública puede variar de acuerdo al contexto en el cual se implemente; identificando que para mejorar estos procesos se pueden utilizar medios y canales, ya sean convencionales y los medios digitales.

Así mismo también converge Contreras (2018) dentro de sus resultados de su investigación señala con un nivel de confianza del 95%, que existe correlación entre sus variables estudiadas; es así según el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,534$; indicando una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Coincidiendo con los resultados del estudio; a una mejor implementación del gobierno electrónico entonces se tendrá procesos administrativos adecuados en la dimensión dirección.

Por otro lado, a pesar de la existencia de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, el marco de la modernización de la gestión del estado, el plan de desarrollo de la sociedad de la información y la política nacional de e-gobierno o gobierno electrónico, estas han dado las bases para la construcción de plataformas que permitan la gestión y la administración de mejores condiciones para el servicio, además que permitirá luchar contra la corrupción. Así mismo Armas y Armas (2011) puntualizan revisar que estos son proceso que permiten alcanzar la eficiencia y la eficacia en los gobiernos, teniendo en consideración un buen servicio; además que el gobierno electrónico ofrece una variedad de canales de información y de acceso a los trámites administrativos.

Finalmente, en el cuarto objetivo específico, se determinó que valor Rho de, que presenta el Gobierno Electrónico y el proceso de control como dimensión de la variable Gestión Administrativa; así mismo, la sig. bilateral es 0.006 menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis del investigador. Observando esta incidencia del gobierno electrónico y el control de la dimensión de la gestión administrativa. Permitiendo inferir que el gobierno electrónico se relaciona con el proceso de control de la administración, siendo este un pilar para la marcha adecuada institucional.

Como información convergente Yataco (2018) señala en una de sus conclusiones de la existencia de relación positiva entre el gobierno electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa de una UGEL; el cual se observa en el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,335$; el estudio coincide con los datos de los resultados de la presente investigación, determinado que las herramientas digitales empleadas para generar un gobierno electrónico, coadyuvan en la generación de mejoras en los procesos de control y por ende facilitan la gestión administrativa de la Dirección Regional de Educación. Así mismo la investigación de Yataco (2018) concluye que la dimensión externa del gobierno electrónico tiene una relación de coeficiente de Rho Spearman $r = 0,941$. En cuanto a la dimensión interna del gobierno electrónico, demostró que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un $r = 0,935$. Lo que indica que las dimensiones externa interna tienen relevancia en el trabajo eficaz y eficiente en la gestión administrativa de una institución pública.

Dentro de los resultados de Contreras (2018) se tienen datos convergentes sobre el gobierno electrónico y la dimensión control de la administración de una entidad universitaria. Según el coeficiente Rho de Spearman $r = 0,169$; señala una correlación positiva baja para la variable y la dimensión estudiada. Los resultados convergen en ambas investigaciones, determinando que hay relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión control de la administración. Para Cano (2020) la plataforma digital de las instituciones representa un impacto tanto para los procesos externos como interno, ya que se necesita de capacitación sobre el impacto de la modernización del estado en todos sus aspectos los cuales coadyuvan en los procesos administrativos y el servicio que se brinda al usuario.

Del mismo modo Alvarado et al. (2019) mejorar los desempeños de los trabajadores en las entidades, mejora que los usuarios estén informados, trámites en línea y la participación de los usuarios en la mejora de los procesos administrativos en general; los cuales permiten elevar la calidad del servicio en el marco de una gestión administrativa transparente e impactos negativos de la corrupción en las instituciones del estado.

CONCLUSIONES

Primera : Se determinó que existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,242 que indica una relación, esta correlación es significativa, por el valor Rho de Spearman fue 0,05; permite la aceptación de la hipótesis del investigador.

Permitiendo establecer que la implementación de las herramientas digitales dentro de la institución pública gubernamental permite mejores procesos administrativos, por ende, los servicios a los usuarios serán eficientes. Los procesos de implementación del gobierno electrónico, permiten integrar proceso de cambios y adaptación en la institución, ayudando a desarrollar mejores beneficios a los usuarios del servicio de gestión educativa, además, de su función de transparencia en cada línea de gestión de la administración de esta institución intermedia del Ministerio de Educación

Segunda : Se determinó que no existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo; a partir de la significancia bilateral 0.064 superior al 0,05 a un nivel de confianza del 95%, se indica que la variable gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa, presentan relación positiva muy baja no significativa determinado por el coeficiente Spearman.

Se denota que el gobierno electrónico no se relaciona con la planeación como dimensión e la gestión administrativa, siendo este un proceso interno de la institución los cuales se rigen por normas nacionales e institucionales como su proyecto estratégico institucional, reglamento interno y Manual de organización y Funciones, siendo este el reflejo de normas nacionales, donde su función es aplicar la norma; este no tiene

mucha incidencia con la plataforma digital, sino como medio de información de estos procedimientos administrativos.

Tercera : Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo; demuestra que, el valor del coeficiente Rho de Spearman encontrado 0,290, lo que indica que existe una relación baja y positiva; asimismo, en cuanto al valor de significancia 0,005 inferior al 0,05 se afirma que la relación es significativa. La organización administrativa tiene que ver con los procesos internos y externos esto hace que incida el gobierno electrónico en esta dimensión.

La plataforma digital dentro de la organización de las actividades incide en el nivel organizativo como punto fuerte y clave para alcanzar los objetivos de la institución; también permiten generar la base para la reorganización de roles y otros con el fin de alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Cuarta : Se determinó que el valor Rho de Spearman es 0,314 y el valor sig. Bilateral es 0,002 menor a 0,05, estos valores permiten afirmar que existe una correlación positiva y baja entre el gobierno electrónico y dimensión dirección de la gestión administrativa. La dimensión dirección de la gestión administrativa tiene relación con factores internos y externos, esta hace que coincida con el gobierno electrónico permitiendo establecer mecanismos de gestión interna y externa, con la participación de los usuarios en la buena marcha institucional. Las normas y políticas nacionales de e-gobierno y modernización; han dado la base para la construcción de plataformas que permitan la gestión y la administración de mejores mecanismos y las condiciones para un servicio eficiente, eficaz y que permita minimizar el impacto de la corrupción.

Quinta : Se determinó que el valor Rho de Spearman es igual a 0,286, que presenta el Gobierno Electrónico y el proceso de control como dimensión de la variable Gestión Administrativa; así mismo, la sig. bilateral es 0.006 menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis del investigado. El proceso administrativo de control tiene incidencia con el gobierno electrónico, este actúa con procesos internos y externos del trabajo institucional. El gobierno electrónico permite mejorar los procesos de control en La dirección regional de educación como órgano intermedio del Ministerio de educación; siendo esta dimensión que tiene ver con aspecto de índole interno y externo, los que repercuten con la administración y la gestión Institucional.

VI. RECOMENDACIONES

Primera : A la Dirección regional e Educación como órgano intermedio del Ministerio de Educación, se recomienda una implementación de una plataforma digital adecuada y con una dinámica interactiva con el usuario; permitiendo ser un medio de interacción usuario y la institución con el fin de brindar un mejor servicio a los docentes que recurren a esta institución y un mecanismo de transparencia de los procesos que realiza sobre educación en la región.

De forma general es evidente que las instituciones deben aplicar las normas de gobierno electrónico y la modernización, estos inciden en proceso adecuados de la gestión administrativo de la dirección regional de Educación.

Segunda : A los funcionarios de la Dirección Regional de Educación se evidencia que el gobierno digital puede ser un pilar para procesos que coadyuven en la planificación de proceso institucionales o de objetivos como la construcción del proyecto educativo regional. Se convierte en una oportunidad para la población participe en estos procesos de construcción social.

Tercera : A los funcionarios de la Dirección Regional de Educación, se recomienda que la plataforma digital en la dimensión organización mejore la interacción con los usuarios, con elementos digitales que recojan sugerencias y recomendaciones con el objetivo de avalar la construcción social de procesos educativos y los objetivos estratégicos educativos de la región.

Cuarta : A los funcionarios de la Dirección Regional de Educación, se analice la información que le brinda su plataforma digital, su funcionalidad y viabilidad en la mejora de proceso de la administración de dirección, por estar directamente relacionado con el trabajo interno y externo, esta hace que coincida con el gobierno electrónico permitiendo establecer mecanismos de

gestión interna y externa, con la participación de los usuarios en la buena marcha institucional.

Quinta : A los funcionarios de la Dirección Regional de Educación, se recomienda dar la prioridad en la implementación del gobierno electrónico, la investigación ha determinado que este incide en el control de la gestión administrativa ya que permite establecer mecanismos de control interno y externo. La participación de los docentes y los organismos vivos de la sociedad, le darán sostenibilidad y aval social en pro de la educación en la región, siendo este el fin prioritario de esta institución que pertenece al Ministerio de Educación.

REFERENCIAS

- Alvarado, A. P., Cevallos, V. P., Moran, V. E. y Preciado, O. L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Revista Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Arieta, M. Y. (2018). *La calidad educativa y su relación con el desempeño directivo en la Institución Educativa N°5036 Rafael Belaúnde Diez Canseco, Región Callao, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2126>
- Armas, U. R. y Armas, S. A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-31. www.eumed.net/rev/cccss/13/
- Bonilla, D.T. (2021). *Auditoría integral y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la Coac "Mushuk Yuyay – Chimborazo Ltda, 2018*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo. [Tesis para optar título. Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7727/1/8.-TESIS%20THAL%c3%8dA%20FERNANDA%20BONILLA%20DAMI%c3%81N%20-CPA.pdf>
- Briones, V. (2020). Incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en proceso de gestión educativa. Obtenido de Universidad de Guayaquil. Tesis de Maestría en Gerencia educativa - Maestría en Educación Superior. Ecuador: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52796>
- Cano, F. Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones*. 9(3), 1-13. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Carreño, M., Albornoz, N. y Mazuera, R. (2018), Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39(16), 32- 50. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2170>
- Contreras, O. L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de*

- Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721>
- Contreras, O. L.(2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721>
- Contreras, L (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39005>
- Cóndor, B. y Remache, M. (2018). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Revista Catedra. Ecuador*, 2(1), 116- 131. <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i1.1436>
- Condori, O. P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Chavez, M.y Olivos, M. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente, en la institución educativa “Modelo” Trujillo, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/584>
- Chocobar, R. M. (2018). Informe Final del Reglamento de La Ley de Gobierno Digital. *Portal de la OAS*. 1- 62.
<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4ZUMjoM-PhA%3D&tabid=1814#:~:text=4.1.,4.2.>
- EAE. (2021). ¿Que es el liderazgo transformacional y como desarrollarlo dentro de tu empresa?. *Revista EAE Business School*. 1-11.
<https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/Guia-de-liderazgo-transformacional.pdf>
- Cruz, R., Chavez, M., & Olivos, M. (2019). Gestión educativa y desempeño docente, en la institución educativa “Modelo” Trujillo, 2018. Obtenido de Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Tesis de Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa:
<http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/584>

- Fernández, G.E. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17579>
- Fierro, e. a. (2008). *Transformando la practica docente: una porpuesta basada en la Investigación -Acción*. Obtenido de Editorial Paidós. Mexico: <https://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/posgrados/acom/Primaria/EEpri2/documentos/Transformando.pdf>
- Flores, F. Y. (2022). Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, año 2021. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80568>
- Gamboa, J., & Arcentales, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>
- Gonzáles, B. B., Carvajal, A. y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Revista Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lng=es&nrm=iso
- Gutiérrez, C.L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Revista Cultura-Hombre-Sociedad versión impresa ISSN 0716-1557*. 29(2), 259-280. <http://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- Guzman, S., & Rivera, H. (2020). Liderazgo del director y su influencia en la mejora de la calidad educativa en los centros educativos del nivel primario La Capitalita y San José De Villa Pertenecientes al Distrito Educativo 01 Nagua, Regional de Educación 14 Provincia María Trinidad Sán. Obtenido de Universidad Abierta para Adultos. Tesis de maestría para obetener el título de Maestría en Ciencias de la Educación mención Gestión de Centros Educativos. Republica Dominicana.: <http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/handle/123456789/1324>
- Huayllani, M. (2018). La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018. Obtenido

- de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1815>
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*. (2), 1-25. <https://revistalataam.digital/article/210230/>
- Lusquiños, C. (2016). Gestión Escolar para la Mejora de los Aprendizajes. Obtenido de UNICEF. Argentina: <https://www.teseopress.com/gestioneducativaresponsable/chapter/gestion-escolar-para-la-mejora-de-los-aprendizajes-una-propuesta-para-directores-de-escuela/>
- Martínez, S., Lavín, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente. Una revisión conceptual acerca de su delimitación. Obtenido de Congreso Nacional de Investigación Educativa. Ecuador: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- Medina, C. O., Marciszack, M. M. y Groppo, A. M. (2018), Aproximación Descriptiva a las Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico y a su incorporación en el Modelado Conceptual de Sitios Web Públicos de Argentina. *Revista Tecnología y Ciencia*, (31), 99-110. <https://rtyc.utn.edu.ar/index.php/rtyc/article/view/107>
- MINEDU. (2013). *Rutas del aprendizaje*. Obtenido de Ministerio de Educación. Perú: http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/fasciculo_general_gestion_de_aprendizajes.pdf
- MINEDU. (2014). *Marco del buen desempeño directivo*. Obtenido de Ministerio de educación: http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Muentes, G. y Lascano, E. (2019). *Gestión pedagógica en la calidad educativa*. Obtenido de Universidad de Guayaquil. Tesis de grado para optar a título en Mercadotecnia y Publicidad. Ecuador: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41074>
- Paco, H. W. (2021). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli*. [Tesis de

- Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>
- Plataforma Digital de Datos Abiertos. (2022). *Plataforma digital de datos abiertos. Obtenido de Ley de Gobierno Digital*. <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital>
- Perez, C. y Carreño, M. (2021). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), 160-177.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125
- Pérez, C. S., Ramón, S. y Rodríguez, V. J. (2022). *Valor Público en la adopción del Gobierno Electrónico peruano*. [Tesis de grado en Ingeniería de Sistemas de Información, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional.<http://hdl.handle.net/10757/659151>
- Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. Obtenido de Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú:
<https://doi.org/10.33554/riv.14.1.601>
- Risco, M. (2017). Liderazgo transformacional del director y la práctica pedagógica en docentes de la Red 09, UGEL 05, San Juan de Lurigancho .2017. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo. Tesis de grado para optar al título de Maestra en administración de la educación. Perú:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10865/Risco_SMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Román, A. (2020). Incidencia del liderazgo directivo en la gestión de la Institución Educativa Ebenezer de Santa Luzmila del distrito de Comas. Obtenido de Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima. Trabajo de investigación para optar por el Grado de Bachiller en Educación. Perú:
<http://repositorio.ftpcl.edu.pe/handle/FTPCL/675>
- Romero, C. (2018). Proceso de modernización del Estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta En la gestión pública. Obtenido de LUMEN, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón:
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/download/574/489>
- Ruiz, L. (2016). Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del

- año lectivo 2012-2013. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de Maestría en Gerencia Educativa. Ecuador: <http://hdl.handle.net/10644/4826>
- Reynoso, O. (2018). La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017. Obtenido de Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión Pública: <https://acortar.link/vX08oZ>
- Ripalda, Y. J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*. (48), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Romero, H. A. (2018). Proceso de modernización del Estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta En la gestión pública. LUMEN, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, 83-92. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/download/574/489>
- Santos, V. Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano*. [Tesis de Maestría, Universitat de Barcelona]. Repositorio Insitucional Master Oficial. <http://hdl.handle.net/2445/126511>
- Secretaría General de Planificación y Desarrollo de Ecuador. (2018). *Guía metodológica de planificación estratégica para empresas públicas*. Obtenido de Coordinación General de Empresas Públicas: <https://www.planificacion.gob.ec>
- Tuapanta, J.V, Duque, MA (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de Tic en docentes Universitarios. *Revista mktDescubre*, (10), 37-48. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/141>
- Tomalá, F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de Maestría en Gerencia Educativa. Ecuador: <http://hdl.handle.net/10644/5848>
- Ugalde, M., & Canales, A. (2016). *El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación*. Obtenido de Revista Ensayos Pedagógicos: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5887345.pdf>

- UNESCO. (2018). *¿Qué determina el buen desempeño de un docente?* Obtenido de Sitio Web Oficial: <https://es.unesco.org/news/que-determina-buen-desempeno-docente>
- Saldaña, P. R., Rodríguez, A. N. y Rodriguez, C. V. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Revista Quipukamayoc*, 28(57), 101–111: <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>
- Saavedra, B. A. (2021). Planificación estratégica y el presupuesto institucional en la municipalidad distrital de Morales, 2021. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*. 5(6), 1-15. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1309
- Secretaría General de Planificación y Desarrollo de Ecuador. (2018). Guía metodológica de planificación estratégica para empresas públicas. *Coordinación General de Empresas Públicas* <https://www.planificacion.gob.ec>
- Yataco, R. C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Nacional]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28128>
- Zamora, B. C., Arrobo, C. N. y Cornejo, M.G. (2018) El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revistas Espacios*, 39(6), 1- 8. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Gobierno electrónico y Gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022							
AUTORA: Doris Day Mendoza Vellille							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?	Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.	Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022	X1 Externa	X1.1 Visitas al portal Web de la Institución X1.2 Prestación de servicios X1.3 Canales de comunicación X1.4 Articuladora de territorio y administración X1.5 Integración con información de otras entidades del Estado	1-6	Ordinal (1) Totalmente de acuerdo	Inadecuado [18-39] Regular [40-59] Adecuado [60-80]
Problemas Específicos P1. ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?	Objetivos específicos O1. Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión planeación de la gestión en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022	Hipótesis específicas H1. Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión planeación de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022	X2 Interna	X.2.1 Servicios de red implementados en la Institución X.2.2. Trabajadores capacitados en TIC X.2.3 Utilización de las TIC X.2.4 Nivel de adaptación X.2.5 Eficiencia X.2.6 Trámites y servicios en línea realizados	7-10	(2) De acuerdo (3)	
P2. ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable	O2. Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública responsable	H2. Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión organización de la gestión administrativa en una entidad pública	X3 Relación	X3.1 Implantación Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), X3.2 Transformación en la institución y participación del ciudadano. X3.3 Acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma	11-12	Indeciso, neutro o "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (4) En desacuerdo	

<p>del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?,</p> <p>P3. ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión dirección de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?,</p>	<p>del servicio educativo de la región Apurímac, 2022</p> <p>O3. Determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión dirección de la gestión en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.</p>	<p>responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022</p> <p>H3. Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión dirección de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.</p>	<p>X4 Promoción</p> <p>X4.1 Regulación del gobierno electrónico en la entidad X4.2 Equipos necesarios para facilitar expansión X4.3 Cultura adecuada al nuevo modelo</p>	<p>13-16</p>	<p>(5)</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			
<p>Variable 2/Dependiente: Gestión administrativa</p>								
<p>P4. ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión control de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022?</p>		<p>O4. determinar qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la dimensión control de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.</p>	<p>H4. Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión control de la gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de valores</p>	<p>Niveles o rangos</p>
<p>Y1 Planeación:</p>				<p>Y1.1. Plan estratégico Y1.2. Plan operativo Y1.3. Presupuesto Y1.4. Tiempos Y1.5. Recursos</p>	<p>1-6</p>	<p>Ordinal (1) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Inadecuado [23-47]</p>	
<p>Y2 Organización</p>				<p>Y2.1. Estructura orgánica Y2.2. Organización de recursos Y2.3. División del trabajo Y2.4. Reglamento de Organización y Funciones Y2.5. Manual de Organización y Funciones Y2.6. Cuadro de Asignación de Personal</p>	<p>6-10</p>	<p>(2) De acuerdo (3) Indeciso, neutro o "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"</p>	<p>Regular [48-71]</p>	
<p>Y3 Dirección</p>				<p>Y3. 1 estilo de liderazgo Y3.2 Motivación del trabajo en equipo Y3.3 Comunicación Y3.4 Toma de decisiones</p>	<p>11-14</p>	<p>(4) En desacuerdo</p>		
<p>Y4 Control</p>				<p>Y4.1. Selección del personal Y4.2. supervisión Y4.3. Evaluación</p>	<p>15-19</p>	<p>(5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Adecuado [72-95]</p>	
<p>Diseño de investigación:</p>			<p>Población y Muestra:</p>	<p>Técnicas e instrumentos:</p>		<p>Método de análisis de datos:</p>		

<p>Tipo: Básica</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal-correlacional</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Método: hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 120 trabajadores en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac</p> <p>Muestra: 92 trabajadores en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac</p>	<p>Variable 1: Gobierno Electrónico Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Doris Day Mendoza Vellille</p> <p>Variable 2: Gestión Administrativa Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Doris Day Mendoza Vellille</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agrupan en niveles de acuerdo con los rangos estadísticos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias</p> <p>Estadísticas inferenciales: Se usará el coeficiente de correlación de Spearman.</p>
--	--	---	---

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno Electrónico	En tal sentido se puede plantear, que la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del gobierno orientadas hacia sus destinatarios, con énfasis fundamental en el ciudadano, y la interacción con estos, utilizando las potencialidades que brindan las TIC, recibe el nombre de gobierno electrónico, Armas y Armas (2011).	En la entidad pública responsable de la educación Apurímac se ha implementado algunas líneas a atención al usuario debido a esta coyuntura del COVID 19 pero esa implementación no es suficiente para los tramites que realizan los usuarios y recibir una atención eficiente y eficaz.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas al portal Web de la Institución • Prestación de servicios • Canales de comunicación • Articuladora de territorio y administración • Integración con información de otras entidades del Estado 	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de red implementados en la Institución • Trabajadores capacitados en TIC • Utilización de las TIC • Nivel de adaptación • Eficiencia • Trámites y servicios en línea realizados 	Ordinal
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), • Transformación en la institución y participación del ciudadano • Acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma 	Ordinal
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación del gobierno electrónico en la entidad • Equipos necesarios para facilitar expansión • Cultura adecuada al nuevo modelo 	Ordinal
V2: Gestión Administrativa	La gestión administrativa es un punto de convergencia y unidad entre las actividades administrativas, mediante la planeación, organización, dirección y control, entonces, el mencionado proceso realiza tareas con eficiencia y eficacia, acercándonos a la política de comunicación social que permite una adecuada conceptualización del término gestión pública (Campillo, 2016).	En la entidad pública responsable de la educación Apurímac apela a la habilidad de formular metas, ejecutar planes y hace un uso racional y eficiente de los recursos asignados	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan operativo • Presupuesto • Tiempos • Recursos. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Organización de recursos • División del trabajo • Reglamento de Organización y Funciones • Manual de Organización y Funciones • Cuadro de Asignación de Personal 	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de liderazgo • Motivación del trabajo en equipo • Comunicación • Toma de decisiones 	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal • Supervisión • Evaluación 	Ordinal

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO "GOBIERNO ELECTRÓNICO"

Tesis titulada: " Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022"

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA RESPONSABLE DEL SERVICIÓN EDUCATIVO REGIONAL APURIMAC.

Estimado(a) trabajador, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto al Gobierno Electrónico, en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022, para lo cual se le solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados obtenidos nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el Gobierno Electrónico a nivel de la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre el Gobierno electrónico y Gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

Sexo:	a) Masculino	b) Femenino	
Edad:	a) Menos de 25	b) Entre 25 y 40	c) Más de 40
Nivel educativo:	a) Inicial	b) Primaria	c) Secundaria

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Externa					
1	Considera que la institución implementa estrategias de comunicación, difusión o imagen institucional para la implementación del gobierno electrónico					
2	Considera que los usuarios están informados sobre las actividades de la institución a través de herramientas digitales					
3	La plataforma web de la institución es útil y consta de información actualizada para los usuarios					
4	Considera que los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias actualizadas de la institución.					
5	La Institución cuenta con los canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.					
6	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.					
	Interna					
7	La plataforma web de la institución es eficiente y de manejo fácil					
8	Para el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe de desarrollar capacidades en los trabajadores					
9	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la institución.					
10	Los trabajadores cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.					
	Relación					
11	La implementación del gobierno electrónico, brinda servicios eficientes en beneficio de los usuarios					
12	Los funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web de la institución					
	Promoción					
13	La plataforma web de la institución debe ser amigable para los ciudadanos					
14	Considera que los servidores pública se adapta sin dificultad la modalidad del servicio electrónico					
15	En las instalaciones de la institución se cuenta con módulo de computadoras o laptops disponibles para el uso y verificación de sus trámites.					
16	En la institución se han aplicado de forma eficiente las políticas de "cero papeles" impulsada por el gobierno electrónico					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

Tesis titulada: " Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022"

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA RESPONSABLE DEL SERVICIÓN EDUCATIVO REGIONAL APURIMAC.

Estimado(a) trabajador, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la Gestión Administrativa, en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022, para lo cual se le solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados obtenidos nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el Gobierno Electrónico a nivel de la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre el Gobierno electrónico y Gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

Sexo: a) Masculino b) Femenino
Edad: a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40
Nivel educativo: a) Inicial b) Primaria c) Secundaria

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Planeación					
1	Los objetivos de la institución, están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.					
2	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos					
3	En la institución, se planifica con anticipación la misión y visión institucional					
4	Se elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.					
5	Los recursos que se programan para la institución brindan las mejores condiciones para laborar.					
6	En la institución, la formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.					
	Organización					
7	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades					
8	Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna, respecto a la organización institucional					
9	El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.					
10	En el organigrama se puede evidenciar el nivel de organización del estamento público.					
	Dirección					
11	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo					
12	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.					
13	Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.					
14	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo					
	Control					
15	La institución, cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal					
16	La institución, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios					
17	La calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución son verificados adecuadamente					
18	La institución aplica control que permite el logro de los objetivos de la institución					
19	La institución debe verificar la calidad de bienes que adquiere					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXTERNA							
1	Considera que la institución implementa estrategias de comunicación, difusión o imagen institucional para la implementación del gobierno electrónico	X		X		X		
2	Considera que los usuarios están informados sobre las actividades de la institución a través de herramientas digitales	X		X		X		
3	La plataforma web de la institución es útil y consta de información actualizada para los usuarios	X		X		X		
4	Considera que los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias actualizadas de la institución.	X		X		X		
5	La Institución cuenta con los canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	X		X		X		
6	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	X		X		X		
	INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La plataforma web de la institución es eficiente y de manejo fácil	X		X		X		
8	Para el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe de desarrollar capacidades en los trabajadores	X		X		X		
9	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la institución.	X		X		X		
10	Los trabajadores cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	X		X		X		
	RELACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La implementación del gobierno electrónico, brinda servicios eficientes en beneficio de los usuarios	X		X		X		
12	Los funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la	X		X		X		

	plataforma web de la institución						
	PROMOCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
13	La plataforma web de la institución debe ser amigable para los ciudadanos	X		X		X	
14	Considera que los servidores pública se adapta sin dificultad la modalidad del servicio electrónico	X		X		X	
15	En las instalaciones de la institución se cuenta con módulo de computadoras o laptops disponibles para el uso y verificación de sus trámites.	X		X		X	
16	En la institución se han aplicado de forma eficiente las políticas de “cero papeles” impulsada por el gobierno electrónico	X		X		X	

Adaptado de Silva, D (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Cuenta con suficiencia para ser aplicado**

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

Doctor. Marco Antonio Ibarra Contreras

Magister Investigación y Docencia Universitaria

Doctor Administración de la Educación

Apellidos y nombres del juez validador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3296-5643>

DNI:31038453



Dr. Marco Antonio Ibarra Contreras
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay 7, de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Los objetivos de la institución, están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	X		X		X		
2	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	X		X		X		
3	En la institución, se planifica con anticipación la misión y visión institucional	X		X		X		
4	Se elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.	X		X		X		
5	Los recursos que se programan para la institución brindan las mejores condiciones para laborar.	X		X		X		
6	En la institución, la formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.	X		X		X		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	X		X		X		
8	Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna, respecto a la organización institucional	X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X		
10	En el organigrama se puede evidenciar el nivel de organización del estamento público.	X		X		X		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	X		X		X		
12	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.	X		X		X		

13	Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.	X		X		X	
14	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	X		X		X	
	Control	Si	No	Si	No	Si	No
15	La institución, cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	X		X		X	
16	La institución, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	X		X		X	
17	La calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución son verificados adecuadamente	X		X		X	
18	La institución aplica control que permite el logro de los objetivos de la institución	X		X		X	
19	La institución debe verificar la calidad de bienes que adquiere	X		X		X	

Adaptado de Yataco, C (2018) Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha 2018.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Doctor. Marco Antonio Ibarra Contreras

DNI:31038453

Magister Investigación y Docencia Universitaria

Doctor Administración de la Educación

Apellidos y nombres del juez validador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3296-5643>

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay 7, de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXTERNA							
1	Considera que la institución implementa estrategias de comunicación, difusión o imagen institucional para la implementación del gobierno electrónico	X		X		X		
2	Considera que los usuarios están informados sobre las actividades de la institución a través de herramientas digitales	X		X		X		
3	La plataforma web de la institución es útil y consta de información actualizada para los usuarios	X		X		X		
4	Considera que los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias actualizadas de la institución.	X		X		X		
5	La Institución cuenta con los canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	X		X		X		
6	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	X		X		X		
	INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La plataforma web de la institución es eficiente y de manejo fácil	X		X		X		
8	Para el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe de desarrollar capacidades en los trabajadores	X		X		X		
9	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la institución.	X		X		X		
10	Los trabajadores cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	X		X		X		
	RELACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La implementación del gobierno electrónico, brinda servicios eficientes en beneficio de los usuarios	X		X		X		
12	Los funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web de la institución	X		X		X		
	PROMOCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La plataforma web de la institución debe ser amigable para los ciudadanos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Considera que los servidores pública se adapta sin dificultad la modalidad del servicio electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	En las instalaciones de la institución se cuenta con módulo de computadoras o laptops disponibles para el uso y verificación de sus trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	En la institución se han aplicado de forma eficiente las políticas de “cero papeles” impulsada por el gobierno electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Adaptado de Silva, D (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ancco Prada Víctor Fredy

DNI: 31002777

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

Abancay 09 de mayo de 2022

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: 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: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Los objetivos de la institución, están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	X		X		X		
2	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	X		X		X		
3	En la institución, se planifica con anticipación la misión y visión institucional	X		X		X		
4	Se elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.	X		X		X		
5	Los recursos que se programan para la institución brindan las mejores condiciones para laborar.	X		X		X		
6	En la institución, la formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.	X		X		X		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	X		X		X		
8	Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna, respecto a la organización institucional	X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X		
10	En el organigrama se puede evidenciar el nivel de organización del estamento público.	X		X		X		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	X		X		X		
12	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.	X		X		X		

13	Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	X		X		X		
	Control	X		X		X		
15	La institución, cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	X		X		X		
16	La institución, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	X		X		X		
17	La calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución son verificados adecuadamente	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La institución aplica control que permite el logro de los objetivos de la institución	X		X		X		
19	La institución debe verificar la calidad de bienes que adquiere	X		X		X		

Adaptado de Yataco, C (2018) Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ancco Prada Víctor Fredy

DNI: 31002777

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

Abancay 09 de mayo de 2022

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: 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: Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXTERNA							
1	Considera que la institución implementa estrategias de comunicación, difusión o imagen institucional para la implementación del gobierno electrónico	X		X		X		
2	Considera que los usuarios están informados sobre las actividades de la institución a través de herramientas digitales	X		X		X		
3	La plataforma web de la institución es útil y consta de información actualizada para los usuarios	X		X		X		
4	Considera que los servicios que se prestan a usuarios de la plataforma web, están incluidos: el seguimiento de trámites, reclamos, quejas, noticias actualizadas de la institución.	X		X		X		
5	La Institución cuenta con los canales de comunicación vinculados a través del portal web: redes sociales, (Facebook, WhatsApp), canal YouTube.	X		X		X		
6	El seguimiento a los trámites usando plataforma web garantizan la eficiencia y seguridad desde cualquier parte del mundo.	X		X		X		
	INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La plataforma web de la institución es eficiente y de manejo fácil	X		X		X		
8	Para el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe de desarrollar capacidades en los trabajadores	X		X		X		
9	Las políticas de gobierno abierto (transparencia, accesibilidad, rendición de cuentas, etc.) son aplicadas en la plataforma web de la institución.	X		X		X		
10	Los trabajadores cuentan con el conocimiento suficiente para brindar una eficiente atención a los usuarios de plataforma web.	X		X		X		
	RELACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La implementación del gobierno electrónico, brinda servicios eficientes en beneficio de los usuarios	X		X		X		
12	Los funcionarios y trabajadores son capacitados y están aptos a ejecutar nuevos procesos y servicios que se brindan a través de la plataforma web de la institución	X		X		X		
	PROMOCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La plataforma web de la institución debe ser amigable para los ciudadanos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Considera que los servidores pública se adapta sin dificultad la modalidad del servicio electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	En las instalaciones de la institución se cuenta con módulo de computadoras o laptops disponibles para el uso y verificación de sus trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	En la institución se han aplicado de forma eficiente las políticas de “cero papeles” impulsada por el gobierno electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Adaptado de Silva, D (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **RUIZ ALARCON, LIDOSCA**

DNI:31039120

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Publica


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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay 09 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Los objetivos de la institución, están bien definidos y alineados a políticas de modernización del estado.	X		X		X		
2	Los recursos materiales y económicos que se programan para la institución facilitarán el logro de los objetivos	X		X		X		
3	En la institución, se planifica con anticipación la misión y visión institucional	X		X		X		
4	Se elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna.	X		X		X		
5	Los recursos que se programan para la institución brindan las mejores condiciones para laborar.	X		X		X		
6	En la institución, la formulación del plan de capacitación tiene en cuenta, el requerimiento de cada área.	X		X		X		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las tareas que se le asignan son de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	X		X		X		
8	Considera que la toma de decisiones de la institución es acertada, precisa y oportuna, respecto a la organización institucional	X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la institución, fija funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X		
10	En el organigrama se puede evidenciar el nivel de organización del estamento público.	X		X		X		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe algún tipo de reconocimiento (bonificaciones, agradecimiento público fortuito) cuando realiza efectivamente su trabajo	X		X		X		
12	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.	X		X		X		

13	Todas las áreas de la institución están comprometidas para el logro de los objetivos.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se refleja compenetración y empatía del personal al realizar actividades en equipo	X		X		X		
	Control	X		X		X		
15	La institución, cuenta con procesos eficientes de reclutamiento y selección de personal	X		X		X		
16	La institución, mide el grado de satisfacción de servicios de los usuarios	X		X		X		
17	La calidad de servicios o de bienes adquiridos por la institución son verificados adecuadamente	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La institución aplica control que permite el logro de los objetivos de la institución	X		X		X		
19	La institución debe verificar la calidad de bienes que adquiere	X		X		X		

Adaptado de Yataco, C (2018) Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha 2018.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: RUIZ ALARCON, LIDOSCA

DNI:31039120

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay 09 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y Gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac,2022", cuyo autor es MENDOZA VELLILLE DORIS DAY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 21- 07-2022 23:46:17

Código documento Trilce: TRI - 0359553