



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: MIRKO MELÉNDEZ GARCIA

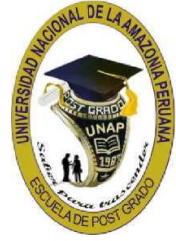
ASESOR: LIC.ADM. VÍCTOR RÁUL REATEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: MIRKO MELÉNDEZ GARCIA

ASESOR: LIC.ADM. VÍCTOR RÁUL REATEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°101-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) a los catorce días del mes de junio de 2024 a las 05:00 p.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2023"**, aprobado con Resolución Directoral N°0911-2024-EPG-UNAP, presentado por el egresado **MIRKO MELENDEZ GARCIA**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0279-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic.Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	(Presidente)
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	(Miembro)
Lic.Adm. David Eduardo Burga Pérez, Dr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: SATISFACTORIAMENTE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: APROBADO con calificación MUY BUENA (17)

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 06:25 pm. del catorce de junio de 2024; con lo cual, se le declara al sustentante APTO, para recibir **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.


Lic.Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.
Presidente


Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.
Miembro


Lic.Adm. David Eduardo Burga Pérez, Dr.
Miembro


Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.
Asesor



**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 14 DE JUNIO DEL
2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-
PERÚ**



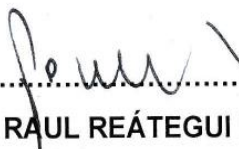
.....
**LIC. BENY PASQUEL FLORES, DR.
PRESIDENTE**



.....
**ECON. JORGE LUIS ARRÚE FLORES, DR.
MIEMBRO**



.....
**LIC. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, DR.
MIEMBRO**



.....
**LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR
ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG_MAESTRÍA_TESIS_MELENDEZ GAR
CIA.pdf**

AUTOR

MIRKO MELENDEZ GARCIA

RECuento DE PALABRAS

11714 Words

RECuento DE CARACTERES

62293 Characters

RECuento DE PÁGINAS

48 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

865.3KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 28, 2023 10:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 28, 2023 10:52 AM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dedico con todo mi corazón a mis padres y hermanita porque siempre serán el pilar fundamental para lograr mis objetivos, siendo mi inspiración y motivo a seguir siempre adelante y ser ejemplar para mi querida familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me hizo que fuera más valiente en todas las situaciones que se me presentaron.

Siempre a mis padres que con su amor y trabajo me educaron y apoyaron en toda mi formación profesional, a mi hermanita que de uno u otra forma a lo largo de nuestras vidas ha estado en mi vida para reír, llorar y aprender juntos y ser mejores cada día para nuestra querida familia.

A todos los docentes, compañeros y amigos que me brindaron sus conocimientos y enseñanzas para así poder crecer académicamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	16
2.1 Variables y su operacionalización	16
2.2 Formulación de la hipótesis	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Población y muestra	21
3.3. Técnicas e instrumentos	21
3.4. Procedimientos de recolección de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	23
3.6. Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	41
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	44

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	45
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Tabla de operacionalización de variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1 Gobierno electrónico	25
Tabla N° 2 Eficiencia	26
Tabla N° 3 Confianza	27
Tabla N° 4 Fiabilidad	28
Tabla N° 5 Apoyo al usuario	30
Tabla N° 6 Gestión administrativa	31
Tabla N° 7 Modelos de gestión de las 7-S	32
Tabla N° 8 Modelo de gestión por resultados	33
Tabla N° 9 Modelo de gestión por procesos	35
Tabla N° 10 Influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa	36
Tabla N° 11 Influencia de la dimensión eficiencia en la gestión administrativa	36
Tabla N° 12 Influencia de la dimensión confianza en la gestión administrativa	37
Tabla N° 13 Influencia de la dimensión fiabilidad en la gestión administrativa	37
Tabla N° 14 Influencia de la dimensión apoyo al usuario en la gestión administrativa	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 1 Gobierno electrónico	25
Gráfico N° 2 Eficiencia	26
Gráfico N° 3 Confianza	27
Gráfico N° 4 Fiabilidad	29
Gráfico N° 5 Apoyo al usuario	30
Gráfico N° 6 Gestión administrativa	31
Gráfico N° 7 Modelos de gestión de las 7-S	32
Gráfico N° 8 Modelo de gestión por resultados	34
Gráfico N° 9 Modelo de gestión por procesos	35

RESUMEN

El informe de investigación tuvo como principal fundamento determinar la influencia del gobierno electrónico sobre la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto (GREL) en el año 2023. La misma denota una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental y de carácter explicativo, tomando como principales informantes a 172 trabajadores se aplicó una encuesta, logrando registrar su percepción a través de un cuestionario, para posteriormente ser procesados en los programas Excel y SPSS v26. Ante ello, el trabajo concluye que, el gobierno electrónico tiene una influencia considerable en la gestión administrativa de la GREL en 2023, explicando el 70,3% de su variabilidad. Varias dimensiones del GE desempeñan roles fundamentales en esta influencia. La dimensión eficiencia tiene una influencia considerable, explicando el 55,2% de la variabilidad en la gestión administrativa. La dimensión confianza contribuye significativamente a la gestión administrativa, explicando el 47,4% de su variabilidad. La dimensión fiabilidad tiene un impacto notable en la gestión administrativa, clarificando el 53,9% de la variabilidad según los índices de correlación causal. La dimensión apoyo al usuario influencia significativamente la gestión, explicando el 60,3% de la variabilidad. Todas estas dimensiones muestran una significancia de nivel 0,000, indicando su relevancia en la gestión administrativa de la GREL.

Palabras clave: Gobierno, tecnología, gestión, administración, educación.

ABSTRACT

The main basis of the research report was to determine the influence of electronic government on administrative management in the Regional Education Management of Loreto (GREL) in the year 2023. It denotes an applied type of research, of a non-experimental design and of a explanatory, taking 172 workers as main informants, a survey was applied, managing to record their perception through a questionnaire, which was subsequently processed in the Excel and SPSS v26 programs. Given this, the work concludes that electronic government has a considerable influence on the administrative management of the GREL in 2023, explaining 70.3% of its variability. Several dimensions of the EG play critical roles in this influence. The efficiency dimension has a considerable influence, explaining 55.2% of the variability in administrative management. The trust dimension contributes significantly to administrative management, explaining 47.4% of its variability. The reliability dimension has a notable impact on administrative management, clarifying 53.9% of the variability according to the causal correlation indices. The user support dimension significantly influences management, explaining 60.3% of the variability. All these dimensions show a significance of level 0.000, indicating their relevance in the administrative management of the GREL.

Keywords: Government, technology, management, administration, education.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, muchos países se enfrentan a una época donde el fraude y la corrupción gubernamental son un problema que ha ocasionado muchas incertidumbres en los ciudadanos, tras el surgimiento del gobierno electrónico como parte de la modernización en los avances tecnológicos han sido una condición necesaria y adecuada para todos los países que sufren consecuencias de una mala gestión pública (Jamal & Anwar, 2021). El gobierno electrónico se refiere al uso de las TIC, y en particular de Internet, para lograr una mejor gobernanza. Esto puede ayudar a los gobiernos a ser no solo más eficientes y efectivos, sino también más abiertos, transparentes y responsables ante sus electores. Sin embargo, si se utiliza tecnología de manera incoherente y descoordinada, puede resultar en una gestión ineficiente de los recursos, duplicación de esfuerzos y plataformas, falta de interoperabilidad de los sistemas de información y datos gubernamentales, y como resultado, un bajo rendimiento en el sector público (Organisation for Economic Cooperation and Development - OECD, 2019; Ripalda, 2019).

El Perú enfrenta un problema grave en la implementación del gobierno electrónico en sector público, lo que impacta en la eficiencia de la gestión administrativa (Vislao-Correa, 2021). La falta de acceso a medios digitales de las instituciones educativas de alto, medio y bajo nivel, junto con la carencia de infraestructuras de comunicación modernas evitan que muchas instituciones se conecten de manera segura y rentable a otros organismos del Estado, esto genera una baja productividad en la gestión administrativa (Portocarrero y Cueva, 2022). Además, al momento, el gobierno electrónico se encuentra limitado por diversas deficiencias, como la falta de un marco legal apropiado para el uso de herramientas tecnológicas, una digitalización increíblemente baja, la administración ineficiente de los datos y la escasa inversión en tecnologías digitales, estas restricciones impiden la modernización de la gestión pública y la creación de una mejor transparencia, rendición de cuentas y contribución a un mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos (Espinoza, 2022; Arbaiza et al., 2023).

A nivel local, la Gerencia Regional de Educación de Loreto en el año 2023 presenta deficiencias en torno al acceso y la adopción de soluciones de gobierno electrónico y gestión administrativa que están dificultando la implementación de políticas educativas en la Región. Además, esta carencia de infraestructura tecnológica está impactando negativamente en la calidad y eficiencia en el servicio público de educación, esta realidad afecta directamente a la comunidad afectada, limitando la estabilidad laboral de los docentes, entorpeciendo el desarrollo de las actividades académicas y condicionando el avance de la adaptabilidad, el uso de herramientas innovadoras y la flexibilización en el sistema educativo regional.

Para ello, se ha formulado como problema general: ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023? Asimismo, para los específicos: 1. ¿De qué manera la dimensión eficiencia influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023? 2. ¿De qué manera la dimensión confianza influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023? 3. ¿De qué manera la dimensión fiabilidad influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023? 4. ¿De qué manera la dimensión apoyo al usuario influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?

De la misma forma, se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023. Igualmente, para los objetivos específicos: 1. Establecer de qué manera la dimensión eficiencia influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023. 2. Establecer de qué manera la dimensión confianza influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023. 3. Establecer de qué manera la dimensión fiabilidad influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023. 4.

Establecer de qué manera la dimensión apoyo al usuario influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

El gobierno electrónico y la gestión administrativa son temas de gran relevancia para la administración pública. Por lo tanto, es importante obtener información de fuentes confiables como revistas, libros sitios web y otros materiales relacionados con estos temas, con el fin de obtener una comprensión adecuada de los conceptos en cuestión y tener conocimientos especializados sobre ellos.

Asimismo, los beneficiados con el estudio fueron los trabajadores de las áreas administrativas como también la institución, al capacitarlos en el uso de nuevas herramientas tecnológicas, como el gobierno electrónico y la gestión administrativa, los trabajadores podrán llevar a cabo sus tareas más eficientemente, ahorrando tiempo y recursos. Esto tuvo un efecto positivo en el desempeño de la Gerencia Regional de Educación de Loreto y sus resultados a largo plazo.

Desde el punto de vista metodológico, se utilizó la encuesta ya que es una buena técnica para realizar una investigación explicativa debido a su capacidad para recopilar la información necesaria para el estudio con rapidez y eficacia, esto permite al investigador obtener información detallada sobre diversos factores relativos a su investigación, como los hábitos de comportamiento y actitudes, resultados que ayudaron a solucionar los problemas que este presentado la institución en cuanto a sus trabajadores administrativos.

El estudio fue viable, ya que se contará con todos los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, donde se tuvo a disposición los recursos materiales, humanos y económicos, (recursos materiales: espacios, equipos, materiales de trabajo, etc.; recursos humanos: investigadores, colaboradores, etc.; recursos financieros: financiamiento). Para llevar a cabo un estudio de investigación, se debe evaluar si existe la disponibilidad de los recursos financieros, materiales y humanos necesarios

para contratar a personal calificado, adquirir los materiales requeridos para el trabajo de campo, procesamiento y publicación de los resultados.

La principal limitación que enfrenta la investigación fue los siguientes: Falta de confianza por parte de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación Loreto al momento de brindar información solicitada, para ello se procedió a explicar brevemente la importancia, en que consiste y cuál es el propósito del estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, conformada por una población de 50 colaboradores; teniendo como objetivo de estudio determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los colaboradores en una gerencia Sub Regional de Amazonas. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada a los colaboradores de la institución acerca del nivel de desarrollo del gobierno electrónico fueron los siguientes: el 42% dijo estar conforme con el nivel bajo de desarrollo, el 32% afirmó que se encuentra en un nivel medio, esto se debe principalmente a la falta de consideración hacia herramientas tecnológicas modernas para el trabajo, lo que ha generado que el desarrollo de este, no sea el suficientemente provechoso para la entidad. De acuerdo a los resultados se ha determinado que el 43% reflejó un desempeño medio en la gestión de la administración, el 30% reflejó un desempeño alto, esta situación se debe a que, en la mayoría de los casos, no existe una clara orientación de los procesos administrativos, lo que genera una falta de sistematicidad y entendimiento por parte de los colaboradores. Determinando que existe una relación significativa muy alta entre las variables, corroborado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,847 y una significancia bilateral de 0,000, indicando que mejorar los sistemas de gobierno electrónico ayudará a fortalecer la labor administrativa de los empleados de la Gerencia Sub Regional de Amazonas (Valderrama, 2022).

En el 2022, se elaboró un estudio básico de nivel correlacional y diseño no experimental, donde se ha trabajado con 81 trabajadores; teniendo como objetivo principal explorar la relación entre el gobierno electrónico y la administración pública en una entidad de Lima. En conclusión, el gobierno electrónico presenta un bajo nivel de uso (54,3%), se observa

una presencia moderada de esta herramienta con un 42%; sin embargo, es necesario realizar esfuerzos para mejorar este indicador y que el gobierno electrónico sea parte de la cotidianidad a nivel institucional. Los resultados de la gestión administrativa han mostrado que se halla en una situación desfavorable, ya que un 69.1 % se clasifica como bajo y un 25.9% se ubica en el rango medio. Se determinó que existe una fuerte correlación positiva entre las variables con un índice de 0.721 y un nivel de significancia de 0.000, significa que la mejora del gobierno electrónico redundará en una mayor eficiencia en la gestión administrativa (Nuñez, 2022).

En el 2022, se estableció un estudio con un enfoque mixto y un alcance descriptivo y correlacional, donde se ha seleccionado como población a 26 trabajadores; teniendo como objetivo analizar el impacto de la planeación estratégica sobre la gestión administrativa. En conclusión, la planeación estratégica debe desempeñar un papel central dentro de la administración educativa, guiando y dando direccionalidad a los esfuerzos de gestión, esto implica desarrollar objetivos a largo plazo que persigan la innovación y el progreso educativo, así como la asignación de recursos para su cumplimiento, proporcionando un enfoque clave para enfrentar los desafíos que emergen en el contexto escolar (Santamaría, 2022).

En el 2021, se realizó una investigación tipo aplicado de nivel descriptivas relacionales y un diseño no experimental, conformada por una población de 28 trabajadores. La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa, en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli. En conclusión, el 75% indica que el nivel de gobierno electrónico es el adecuado, esto demuestra que el gobierno está cumpliendo con los estándares y que ofrece un nivel de seguridad adecuado para la utilización de sus herramientas electrónicas. Por su parte, el 64.29% señala que la gestión administrativa es eficiente en la institución, esto se debe al arduo trabajo que han realizado los

funcionarios encargados de gestionar los recursos al igual que los miembros del consejo de administración que ofrecen sus conocimientos y experiencia para lograr la más óptima administración de la institución. Logrando determinar que existe una relación significativa entre las variables siendo contrastado por un coeficiente de Pearson 0,773 y una significancia de 0,000 esto indica una dependencia considerable entre ambas variables (Paco, 2021).

En el 2021, se elaboró una investigación tipo básico con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, constituida por una población de 60 trabajadores; donde tuvo como objetivo determinar la relación existente entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la UGEL Abancay. De acuerdo a los resultados obtenidos, el gobierno electrónico es regular con un 63%, debido a que no todos los gobiernos alrededor del mundo han mostrado compromiso con la implementación de esta tecnología. Por su parte, la gestión administrativa es eficiente con un 75% ya que se ha puesto un gran énfasis en mejorar los procesos y herramientas de trabajo, optimizando la implementación por parte de los trabajadores. Determinando que existe una correlación significativa entre las variables ya antes mencionada, demostrado por un coeficiente de 0,328 y una significancia es $0,010 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y terminamos aceptando la hipótesis alternativa (H_1) (Ancco, 2021).

En el 2021, se elaboró una pesquisa tipo básica de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, incluyendo como población a 62 colaboradores; tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba. Los resultados obtenidos sobre gobierno electrónico muestran un conocimiento bajo por parte de los colaboradores sobre los aplicativos a utilizar por los usuarios; 66.13% reportan un nivel bueno y 33.87% un nivel regular, esto se debe principalmente al desconocimiento sobre conceptos básicos de la tecnología relacionada y la falta de capacitación y formación en

herramientas digitales para la realización de tareas oficiales. Por su parte, la gestión administrativa está categorizada como nivel bueno con un 75,81%, mientras que el 24,19% restante fue calificado de nivel regular, se debe a muchos factores, como una deficiencia en la formulación de objetivos realistas, la falta de motivación de los empleados o la no aplicación de estrategias adecuadas. Determinando que, al realizar un análisis no paramétrico, se ha concluido que existe una relación estrecha entre las dos variables, lo que se traduce en un coeficiente de correlación de 0.312 y una significancia de 0.014, esto demuestra que existe un vínculo entre las variables consideradas, luego del análisis realizado (Chuquipul, 2021).

En el 2020, se ejecutó un estudio básico con nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, tomando como población a 52 trabajadores; tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín. El autor concluyó que, el nivel de gobierno electrónico es medio con 71.3%, esto se debe principalmente, al avance en la digitalización de los procesos gubernamentales: desde la adopción de nuevas tecnologías hasta la creatividad en la oferta de nuevos servicios. Mientras que el nivel de la gestión administrativa es medio con 63.2%, ya que se han logrado buenos resultados en áreas como el manejo de la liquidez, el control de los gastos y la optimización de los recursos. Por tanto, se determinó que existe relación significativa entre las variables ya mencionadas, corroborado por un coeficiente de Pearson $p = 0.737$ y una sig de 0.000 el cual califica como positiva considerable (Johon, 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal, cuya población fue de 70 trabajadores; como objetivo general estudiar el impacto del gobierno electrónico en la gestión de administración en el Centro de Altos Estudios Nacionales. Llegando a la conclusión que, el 94.3 % de los encuestados ha valorado de manera positiva el nivel de

eficiencia del gobierno electrónico, esta cifra demuestra que la gestión digital está siendo efectiva en las labores de las instituciones públicas. Mientras que el 84,3 % manifestaron que hay un nivel satisfactorio de eficiencia en la gestión administrativa, estos resultados muestran que la gestión de la administración se desenvuelve de acuerdo a lo esperado. Demostrando que el gobierno electrónico incide de forma significativa y positiva en la gestión administrativa, con un índice de 0,616 (Ysique, 2020).

En el 2020, se realizó un estudio básico de diseño no experimental descriptiva con revisión sistemática, tomando como población a 11 colaboradores; tuvo como objetivo caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa. Los autores concluyeron que, el trabajador de las áreas administrativas generalmente no está contento con su situación debido a la escasez de remuneraciones, a los entornos laborales inadecuados y al subdesarrollo del liderazgo; la satisfacción laboral en este tipo de organizaciones refleja la percepción y el sentir en su espacio de trabajo. Por tanto, es necesario elaborar estrategias que orienten a la organización con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, para ello, la dirección, la organización, el control y la planificación deben aplicarse correctamente para la gestión administrativa (Saavedra y Delgado, 2020).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gobierno electrónico

De acuerdo a la Resolución Ministerial N° 266-2002-PCM (2002), la Secretaría de Gestión Pública fue encargada con la tarea de preparar la "Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico" que oriente los esfuerzos estatales de todos los niveles gubernamentales con el fin de poner en práctica el objetivo estratégico 5 de la CODESI.

El gobierno electrónico es una herramienta que permite a las instituciones públicas usar computadoras y tecnologías de internet para

mejorar los procesos y aumentar la productividad, esta herramienta les permite desarrollar aplicaciones que permitan ofrecer un servicio de mayor calidad a sus ciudadanos (Moreira-Mera y Hidalgo-Avila, 2020)

Además, de ser una herramienta, el gobierno electrónico sirve para optimizar los procesos administrativos y mejorar la gestión y la transparencia en una institución pública, así como optimizar los recursos de la institución, permiten una mayor eficiencia en la toma de decisiones estratégicas y ayudan a proporcionar a los ciudadanos una mayor transparencia y acceso a los datos públicos. El gobierno electrónico también facilita el desarrollo de nuevas herramientas de toma de decisiones basadas en datos, lo que se conoce como Gobierno inteligente (García et al., 2021).

El objetivo del gobierno electrónico es mejorar el acceso a los servicios e información provistos por el gobierno a los ciudadanos. También se busca reducir los costos, aumentar la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales, y reducir el tiempo dedicado a procedimientos burocráticos innecesarios (Arguelles, 2021).

Por su parte, García y Plasencia (2020), mencionan las etapas del Gobierno electrónico, que a continuación mencionamos: i) La primera fase de la implementación del Gobierno Electrónico es la presencia en línea, que consiste en proporcionar datos iniciales a través de un sitio web oficial. ii) Interacción, existe un alto número de entidades en Internet y ofrecen servicios que permiten al ciudadano tener interacción con la contraparte; tales como el proceso de presentar y enviar formularios, controlar el estado de los trámites, acceder y descargar datos con varios formatos, respuestas a preguntas comunes, asesoramiento al usuario en línea, así como la publicación con múltiples lenguas. iii) Transacción, muchas de las tareas relacionadas con el día a día pueden ser realizadas y concluidas por medio de internet, esta manera segura y confiable nos permite cubrir los requisitos de los certificados de nacimiento y defunción, abonar cuotas o penalidades impositivas, entre muchas otras

cosas. iv) Transformación, se proporciona acceso inmediato a los servicios de manera holística, sin que el ciudadano note ninguna frontera entre ellos.

En el campo de la administración pública, el Gobierno Electrónico ha surgido como una poderosa herramienta para mejorar la prestación de servicios y fortalecer la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. En este sentido, el artículo científico de Espinoza (2022) propone un marco de evaluación para la variable Gobierno Electrónico que incluye cinco dimensiones fundamentales: Eficiencia, se refiere a la capacidad de las plataformas y servicios electrónicos gubernamentales, por cuanto esta dimensión se centra en aspectos como la estructura y navegabilidad de la plataforma, la organización de la información, la velocidad de respuesta y la adaptabilidad a las necesidades de los usuarios. Confianza, se refiere a la confianza y seguridad que los trabajadores tienen al utilizar los sistemas electrónicos y proporcionar su información personal en la plataforma institucional, lo cual está compuesta por procedimiento de adquisición de usuario y contraseña, adecuación de datos personales, archivado seguro de datos y uso específico de datos. Fiabilidad, esta dimensión busca garantizar que los usuarios puedan acceder y utilizar los servicios de manera confiable, obtener respuestas precisas a sus consultas y contar con la disponibilidad y puntualidad de los servicios prestados. Apoyo al usuario, se refiere a la capacidad para brindar asistencia y atención adecuada a los usuarios o clientes

1.2.2. Gestión administrativa

Según Henri Fayol en el año de 1916, en su teoría clásica de la administración, padre de la administración moderna que puso en marcha métodos modernos dentro de la industria. Se le conoce como teórico de la gestión, considerándose uno de los mayores exponentes dentro del campo. Centró su enfoque en la estructura y organización de las tareas laborales, examinando detenidamente cómo las empresas lograban la coordinación entre gerentes y empleados para el logro de sus objetivos (Mendoza-Fernandez Y Moreira-Chóez, 2021).

La gestión administrativa en una institución pública es un proceso que abarca el diseño y desarrollo de estrategias internas para hacer más eficiente el funcionamiento y la toma de decisiones (González et al., 2020). Como también, la gestión administrativa implica una combinación de procesos y herramientas para facilitar el desempeño eficiente de los procedimientos clave de la administración, como los procesos de planeación estratégica, la administración de recursos y la prestación de servicios, estos procesos ayudan a proporcionar una amplia gama de servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios finales, mientras se maximizan recursos y se alcanzan objetivos a largo plazo (Peña et al., 2022).

Ante lo expuesto por Soledispa-Rodríguez et al. (2022), señalan la función de la gestión administrativa, ya que juega un papel fundamental dentro de una institución al permitir la definición de objetivos, asignar el uso de recursos humanos y materiales. El cual abarca distintas tareas entre ellas; planificar, organizar, dirigir y controlar. En la planificación se establecen metas y objetivos con el fin de alcanzarlos. A su vez, la organización implica el ordenamiento de las tareas para cada miembro del equipo. La dirección emplea estrategias de motivación para impulsar el trabajo en los individuos, y finalmente el control se encarga de garantizar que las acciones realizadas estén acordes con las previstas.

Por su parte, Soto et al. (2020), mencionan las características de la gestión administrativa, donde el gerente administrativo está liderando el proceso operativo de la organización y asegurando que el intercambio de información sea rápido y eficaz, así como garantizar el uso eficiente de los recursos. Teniendo en cuenta que un gerente administrativo cuenta con un equipo encargado de llevar a cabo la gestión de los proyectos; compuesto por los mandos superiores, los analistas y los asistentes de la dirección, quienes pueden ocuparse de: Sugerir y crear políticas, reglas y métodos; dirigir diversos equipos; verificar la

aplicación; administrar el proceso de compensación de los empleados; realizar programas de capacitación y desarrollo para el personal.

La evaluación de la gestión administrativa es un proceso fundamental para analizar y mejorar el desempeño de una organización en términos de eficiencia, efectividad y calidad en sus actividades administrativas. En el campo de la teoría administrativa, Tarrillo et al. (2023) han identificado factores se destacan los Modelos de gestión 7 S, Modelo de gestión por resultados y Modelo de gestión por procesos.

Los Modelos de gestión 7 S se enfocan en siete elementos interrelacionados que influyen en la eficacia de la gestión administrativa, incluyendo la estrategia, la estructura organizativa, habilidades, valores compartidos, sistemas, estilo y personal. Por otro lado, el Modelo de gestión por resultados se centra en la planificación y el logro de objetivos claros y medibles, por cuanto se incluye la planificación estratégica, la eficiencia en la utilización de recursos, conocimiento de gestión por resultados, uso de herramientas de GpR, cumplimiento de plazos en actividades, evaluación de impacto de resultados, información a la ciudadanía y auditoría. Asimismo, el Modelo de gestión por procesos se basa en la identificación, diseño y optimización de los procesos organizativos; este busca el conocimiento y aplicación de las normas ISO 9000 y 9001, conocimiento de trámites y flujos administrativos internos, mapa de procesos y mejora continua.

1.3. Definición de términos básicos

Corrupción gubernamental. Refiere a los actos de corrupción cometidos por funcionarios o servidores públicos a los que están legalmente obligados a proteger los intereses públicos (Ancco, 2021).

Flexibilización. Es el proceso de modificar o adaptar una estructura, una política, una ley, un reglamento, etc., para satisfacer cambiantes necesidades, problemas o demandas (Arguelles, 2021).

Gestión administrativa. Es el proceso de coordinar y hacer cumplir las políticas y las leyes gubernamentales para asegurar que se alcancen los objetivos específicos (Chuquipul, 2021).

Gestión pública. Refiere a la administración de los asuntos del gobierno con el fin de realizar los objetivos de la sociedad (Espinoza, 2022).

Gobierno electrónico. Es el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones para mejorar la eficiencia en el funcionamiento del gobierno y proporcionar mejores servicios públicos a los ciudadanos (García et al., 2021).

Modernización. Proceso mediante el cual se pretende mejorar la infraestructura, los procesos y las actividades de un sector, con el fin de aumentar su eficiencia y productividad (García y Plasencia, 2020).

Liquidez. Es la capacidad de una empresa para convertir sus activos en efectivo rápidamente para cumplir con sus obligaciones financieras, esto se mide generalmente por la ratio de liquidez, que es una relación entre el activo líquido y el pasivo a corto plazo (González et al., 2020).

Optimización. Proceso mediante el cual se busca obtener el mejor resultado posible para un determinado propósito en un tiempo determinado (Jamal & Anwar, 2021).

Planificación. Proceso en el que hay que poner en práctica la información para alcanzar ciertos objetivos y estrategias de acuerdo con los recursos con los que se cuenta (Johon, 2020).

Procedimientos burocráticos. Es un conjunto de mecanismos y pautas, empleados para la administración de una empresa o entidad, que regulan y simplifican la realización de sus tareas (Moreira-Mera y Hidalgo-Avila, 2020)

Remuneraciones. Es el dinero y otros beneficios que reciben los empleados en compensación por el trabajo realizado (Nuñez, 2022).

Servicios gubernamentales. Son las actividades y servicios que se realizan por parte del gobierno para garantizar el bienestar de la población (Paco, 2021).

Sistematicidad. Es el proceso de organizar y distribuir de manera ordenada y metódica un conjunto de elementos o procesos, para optimizar los resultados (Peña et al., 2022).

Subdesarrollo. Se refiere a la falta de desarrollo económico, industrial o tecnológico de un estado, región o país (Ripalda, 2019).

Toma de decisiones. Es el proceso de evaluar y seleccionar una de las varias opciones para resolver un problema (Santamaría, 2022).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variables 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual. El Gobierno Electrónico, también conocido como e-Gobierno o e-Government, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los gobiernos para mejorar y transformar la prestación de servicios públicos, la gestión interna del gobierno y la interacción con los ciudadanos, las empresas y otras entidades (Espinoza, 2022).

Definición operacional. La variable se evaluó de acuerdo a cuatro dimensiones y 25 ítems proporcionado por Espinoza, (2022).

Variables 2: Gestión administrativa

Definición conceptual. La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades, procesos y acciones llevadas a cabo para organizar, coordinar, dirigir y controlar los recursos disponibles en una organización, con el fin de lograr eficientemente los objetivos y metas establecidos (Tarrillo, et al., 2022).

Definición operacional. Ha sido evaluada mediante un instrumento basado en tres modelos teóricos con la función de evaluar la gestión administrativa propuesto por Tarrillo et al., (2022), siendo las dimensiones: Modelos de gestión 7 S, Modelo de gestión por resultados y Modelo de gestión por procesos.

Dimensiones e indicadores:

Variable 1. Gobierno electrónico

Eficiencia

- Estructura
- Mapa de la plataforma
- Motores de busque
- Adaptabilidad a las necesidades
- Calidad y detalle de la información
- Actualización de la información

Confianza

- Procedimiento de adquisición de usuario y contraseña
- Adecuación de datos personales
- Archivado seguro de datos
- Uso específico de datos

Fiabilidad

- Velocidad de descarga de formularios
- Disponibilidad y accesibilidad de la plataforma
- Éxito de la primera solicitud
- Puntualidad de los servicios de la plataforma
- Descarga de recursos informativos:
- Correspondencia entre consulta y respuesta
- Efectividad de los servicios prestados
- Respuesta a la solicitud de información
- Cobertura de las necesidades de información
- Pertinencia de la información facilitada

Apoyo al usuario

- Resolución de problemas
- Respuesta rápida a las consultas
- Conocimiento de los empleados
- Capacidad para transmitir confianza y seguridad
- Orientación

Variable 2. Gestión administrativa

Modelos de gestión de las 7-S

- Estrategia
- Estructura
- Habilidades
- Valores compartidos
- Sistemas
- Estilo
- Personal

Modelo de gestión por resultados

- Planificación estratégica
- Eficiencia en la utilización de recursos
- Conocimiento de gestión por resultados
- Uso de herramientas de GpR
- Cumplimiento de plazos en actividades
- Evaluación de impacto de resultados
- Información a la ciudadanía
- Auditoría

Modelo de gestión por procesos

- Normas ISO 9000
- Aplicación de norma ISO 9001
- Conocimiento de trámites y flujos administrativos internos
- Mapa de procesos
- Mejora continua

Instrumentos:

Gobierno electrónico: Se utilizó el cuestionario, la cual estuvo conformada por 25 ítems, las que deben ser valoradas por una escala de tipo Likert de 5 opciones de respuestas.

Gestión administrativa: Se utilizó el cuestionario, la cual estuvo conformada por 20 ítems, las que deben ser valoradas por una escala de tipo Likert de 5 opciones de respuestas.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El gobierno electrónico influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

Hipótesis específicas

Hi1: La dimensión eficiencia influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

Hi2: La dimensión confianza influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

Hi3: La dimensión fiabilidad influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

Hi4: La dimensión apoyo al usuario influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

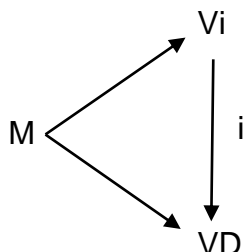
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación se llevado a cabo de forma aplicada, centrada en la solución de problemas en un contexto particular a través de la utilización e incorporación de conocimientos desde varias ramas; además, el propósito es buscar la solución de una cierta cuestión, afianzando y potenciando el conocimiento para su aplicación, enriqueciendo, de esta forma, el desarrollo científico sobre el tema (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2020).

Según la teoría de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación que se ejecutó tuvo un carácter explicativo, el cual tiene como objetivo profundizar en el conocimiento sobre el comportamiento, las causas y los efectos de un fenómeno determinado; de manera específica, mediante este enfoque se pretende realizar un análisis que determine cómo el Gobierno electrónico influye en la gestión administrativa.

Asimismo, el diseño empleado en la investigación fue no experimental, el cual busca estudiar los variados aspectos de un fenómeno de forma óptima para comprender cómo y por qué este se produce de diferentes maneras, esta es una metodología especialmente adecuada para discutir y resolver problemas, ya que se centra en la observación de fenómeno, sus relaciones, sus causas y consecuencias en su propio contexto natural sin manipular las variables (Arias y Covinos, 2021).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

Vi: Gobierno electrónico

VD: Gestión administrativa

i: Influencia

3.2. Población y muestra

Población de estudio. Para efectuar este estudio, se seleccionó una población de 172 trabajadores de áreas administrativas; información que fue obtenida del área de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Educación Loreto, 2023.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión:

Los trabajadores que trabajan en las diferentes áreas administrativas.
Aquellos trabajadores que quieran formar parte del estudio.

- Criterios de exclusión:

Trabajadores que se encuentra con permiso.
Aquellos trabajadores que no quieran apoyar con el estudio.

Tamaño de la muestra de estudio. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, se ha tomado a los 172 trabajadores de áreas administrativas.

Tipo de muestreo. En esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que, permitió seleccionar a los participantes de manera conveniente y accesible, sin seguir un proceso de selección al azar.

3.3. Técnicas e instrumentos

La encuesta fue la **técnica** de investigación utilizada para analizar las variables, el mismo que permitirá recopilar los datos fundamentales

sobre la percepción de los trabajadores respecto al gobierno electrónico y gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación Loreto, 2023.

De la misma forma, se utilizó como **instrumento** un cuestionario con el propósito de recolectar los datos exactos y confiables, se utilizaron dos cuestionarios, cada uno diseñado para las dimensiones e indicadores de sus respectivas variables. El primer cuestionario evaluó la variable gobierno electrónico, estando formado por 25 ítems. Por otro lado, el segundo cuestionario se ocupa de la variable gestión administrativa, el cual contiene 20 ítems, todos ellos basados en la escala de Likert, con cinco opciones de respuesta que iban desde Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Luego de haber establecido los instrumentos requeridos, la **validación** de la información recaudada fue evaluada por tres expertos, estos profesionales realizaron una profunda evaluación de las preguntas con las dimensiones e indicadores de las variables, aprobando así la aplicación de la muestra.

Últimamente, para determinar la **confiabilidad** se efectuó una prueba piloto al 20%, recolectando información, los mismos que fueron puestos a tabular en el programa SPSS para realizar el análisis de fiabilidad por medio del estadístico Alfa de Cronbach, el cual establece un margen óptimo de 0.7. Estableciendo un Alfa de Cronbach de 0,957 para la variable gobierno electrónico; para gestión administrativa un Alfa de Cronbach de 0,960.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Respecto a la recolección de datos se inició con la elaboración de un cuestionario enfocado en las variables en la investigación.

- Además, para asegurar la aplicación de la encuesta se visitó a la Gerencia Regional de Educación Loreto en 2023, con el propósito

de solicitar un permiso exclusivo y explicarle los objetivos de la investigación.

- Una vez programada la fecha y hora para la aplicación del cuestionario, el investigador reunió a los trabajadores administrativos para dar inicio con la encuesta.
- Pero antes, dio una breve introducción respecto al tema en cuestión.
- Posteriormente, se entregó los cuestionarios y se les explicó la forma del llenado.
- Asimismo, para hacer énfasis en la relevancia de su contribución, se enfatizará en la necesidad de sus respuestas.
- La encuesta tuvo una duración de 25 minutos.
- Finalmente, se les hizo firmar el consentimiento, para mayor credibilidad y confidencialidad a sus respuestas otorgadas.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de los datos, se empleó programas estadísticos, las cuales son:

- El programa Excel, donde se tabularon los datos de las variables conformados por sus dimensiones en indicadores para luego obtenerlos de forma resumida en tablas y gráficos, a través de un enfoque explicativo, ya que se procura explicar en su totalidad.
- Además, se crearon tablas generales para ambas variables, el cual tendrán una valoración de las opciones de respuestas, de las respectivas dimensiones, en donde se ejecutó una recodificación, es decir, que la respuesta nunca pasará a ser muy deficiente, casi nunca a deficiente, a veces regular, casi siempre eficiente, siempre a muy eficiente.
- Asimismo, se empleó el programa estadístico SPSS V.26 donde se realizó la prueba de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach con un margen óptimo al nivel 0.7.
- Del mismo, se realizó la prueba de regresión lineal para determinar el R cuadrado, así como la significancia del ANOVA, siendo de gran utilidad donde se establecerá la magnitud del sistema.

3.6. Aspectos éticos

Con la presente investigación se busca ajustar los principios y la protección a la información proporcionada, respetando el derecho al principio de la confidencialidad de los participantes involucrados. Por ello, se ha tomado en cuenta el reglamento de citas normas APA 7^a edición y el cumplimiento de las normas establecidas sobre plagio, con la finalidad de garantizar el respeto a los derechos intelectuales y la veracidad de la información. Además, se procura que se entregue un trato respetuoso y digno a las personas entrevistadas, valorando su opinión y conservando su privacidad por sobre todas las cosas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

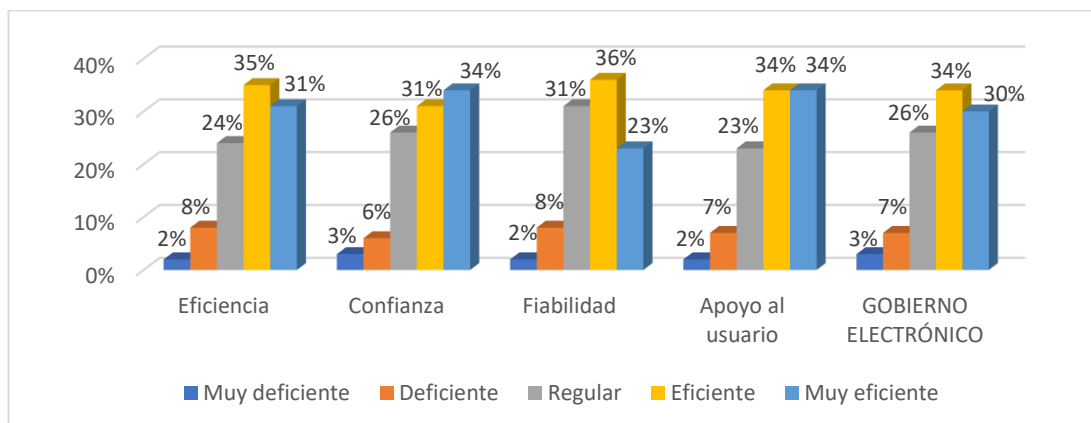
Gobierno electrónico

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiencia	4	2%	13	8%	41	24%	61	35%	53	31%
Confianza	5	3%	10	6%	45	26%	53	31%	59	34%
Fiabilidad	3	2%	13	8%	54	31%	63	36%	39	23%
Apoyo al usuario	3	2%	12	7%	39	23%	59	34%	59	34%
GOBIERNO ELECTRÓNICO	4	3%	12	7%	45	26%	59	34%	52	30%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 1

Gobierno electrónico



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

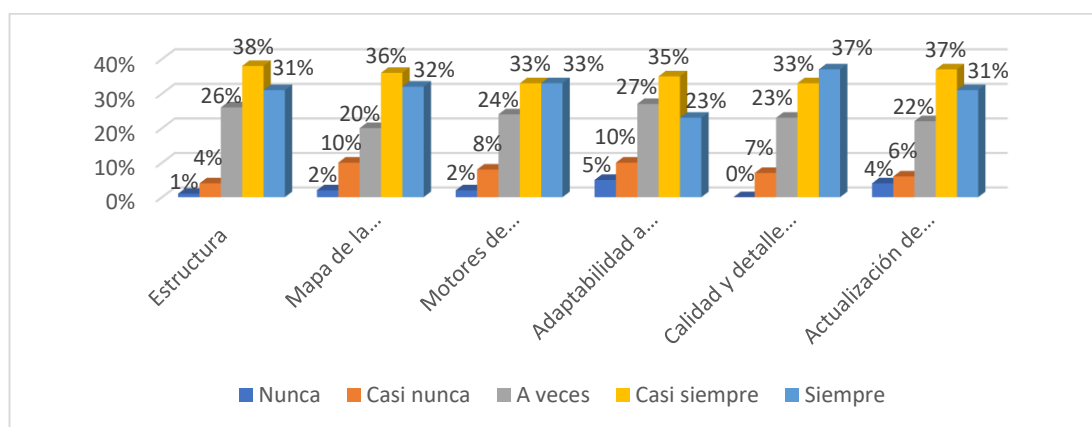
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que la implementación del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Educación de Loreto se considera eficiente en un 34%, muy eficiente en un 30% y regular en un 26%. A continuación, se analizarán en detalle las diferentes dimensiones para una mejor comprensión de los mismos.

Tabla 2
Eficiencia

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estructura	2	1%	6	4%	44	26%	66	38%	54	31%
Mapa de la plataforma	4	2%	17	10%	34	20%	62	36%	55	32%
Motores de busque	4	2%	14	8%	42	24%	56	33%	56	33%
Adaptabilidad a las necesidades	6	5%	18	10%	47	27%	61	35%	40	23%
Calidad y detalle de la información	0	0%	12	7%	39	23%	58	33%	63	37%
Actualización de la información	5	4%	11	6%	38	22%	64	37%	54	31%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 2
Eficiencia



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

En cuanto a la primera dimensión se observa que, el 38% de los trabajadores encuestados indican que la estructura a seguir de la plataforma institucional casi siempre es clara y fácil de manejar. De la misma forma, el 36% de los trabajadores sostienen que el mapa de la plataforma web de la Gerencia Regional de Educación - Loreto casi siempre está bien organizado. Sin embargo, el 33% de los encuestados refieren que el motor de búsqueda en la plataforma web de la institución siempre es eficaz. Además, el 35% de los

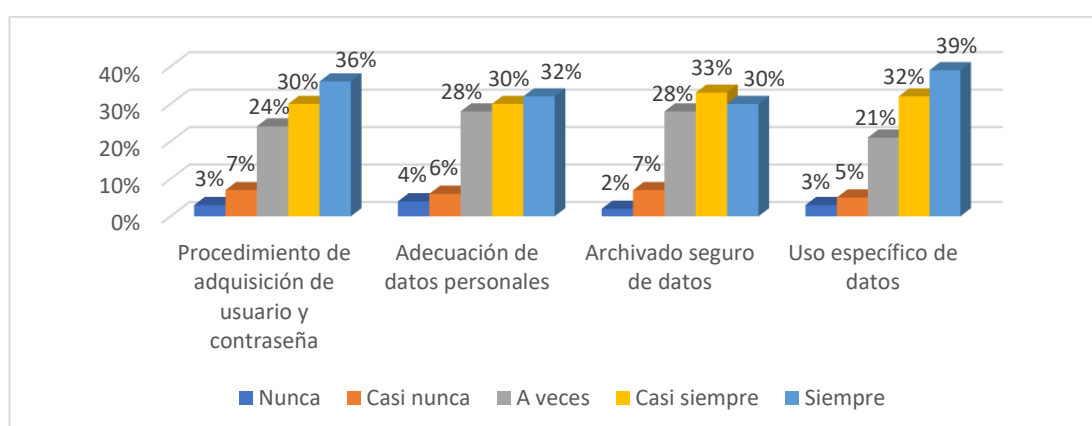
trabajadores manifiestan que las plataformas digitales casi siempre están bien adaptados a las necesidades de los trabajadores. Mientras que, el 37% de ellos revelan que la información que se muestra en la plataforma institucional siempre es apropiada y detallada. Por su parte, el 37% considera que la información que se muestra en la plataforma institucional casi siempre es actualizada

Tabla 3
Confianza

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Procedimiento de adquisición de usuario y contraseña	5	3%	12	7%	41	24%	52	30%	62	36%
Adecuación de datos personales	7	4%	10	6%	49	28%	51	30%	55	32%
Archivado seguro de datos	4	2%	11	7%	48	28%	57	33%	52	30%
Uso específico de datos	5	3%	8	5%	36	21%	55	32%	68	39%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 3
Confianza



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

En la dimensión confianza, el 36% de los trabajadores encuestados indican que la inclusión del nombre de usuario y contraseña en la plataforma institucional siempre lo considera seguro. De la misma forma, el 32% de los trabajadores manifiestan que proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en la plataforma digital, siempre lo considera adecuado. No obstante, el 33% de los encuestados consideran que los datos proporcionados a la plataforma institucional casi siempre se archivan de forma segura. Mientras que, el 39% de ellos revelan que los datos proporcionados en la plataforma institucional siempre se utilizan solo para fines específicos.

Tabla 4

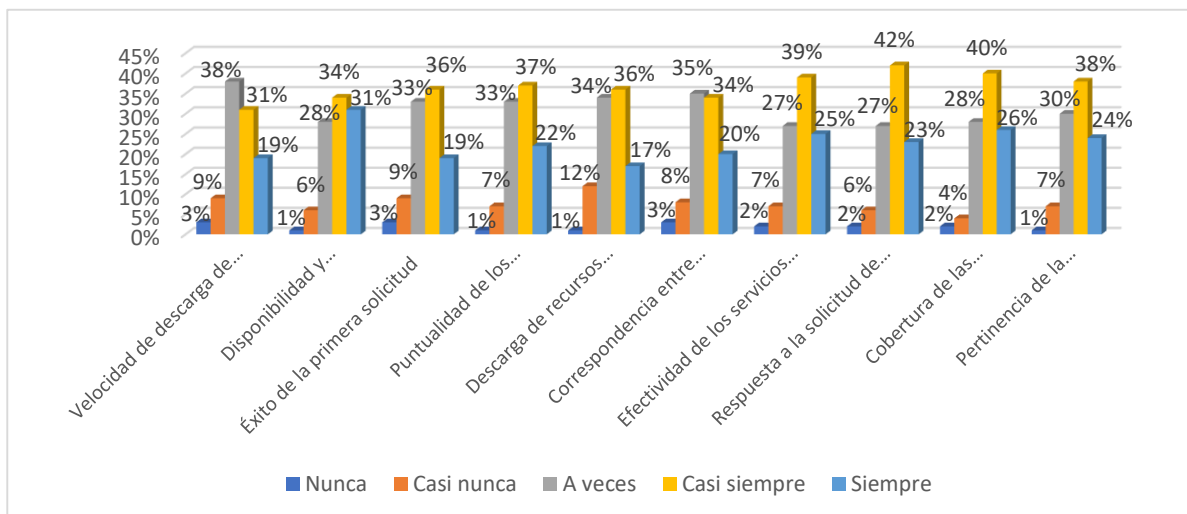
Fiabilidad

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Velocidad de descarga de formularios	5	3%	15	9%	65	38%	54	31%	33	19%
Disponibilidad y accesibilidad de la plataforma	2	1%	9	6%	49	28%	59	34%	53	31%
Éxito de la primera solicitud	5	3%	15	9%	56	33%	63	36%	33	19%
Puntualidad de los servicios de la plataforma	2	1%	12	7%	56	33%	65	37%	37	22%
Descarga de recursos informativos:	2	1%	20	12%	58	34%	63	36%	29	17%
Correspondencia entre consulta y respuesta	5	3%	14	8%	61	35%	58	34%	34	20%
Efectividad de los servicios prestados	3	2%	12	7%	47	27%	67	39%	43	25%
Respuesta a la solicitud de información	4	2%	11	6%	46	27%	72	42%	39	23%
Cobertura de las necesidades de información	3	2%	7	4%	48	28%	70	40%	44	26%
Pertinencia de la información facilitada	2	1%	12	7%	51	30%	65	38%	42	24%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 4

Fiabilidad



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

La dimensión fiabilidad nos muestra que, el 38% de los trabajadores de áreas administrativas señalan que los formularios de la plataforma institucional a veces se descargan en poco tiempo. Sin embargo, el 34% revela que la plataforma institucional casi siempre está disponible y accesible siempre que lo necesita. Igualmente, el 36% de los trabajadores considera que la plataforma institucional casi siempre presta el servicio con éxito a la primera solicitud. Asimismo, el 37% de los encuestados sostiene que la plataforma institucional casi siempre proporciona servicios a tiempo. Del mismo modo, el 36% refiere que los recursos informativos de la plataforma institucional casi siempre se descargan con la suficiente rapidez. Mientras que, el 35% de los trabajadores revelan que a veces encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida. No obstante, el 39% da a conocer que los servicios que presta la plataforma institucional casi siempre le resultan confiables. Por su parte, el 42% considera que la respuesta a su solicitud de información casi siempre le parece adecuada. De la misma forma, el 40% manifiesta que la información obtenida casi siempre cubre sus necesidades de información. Y el 38% revela que la información facilitada (entregada) casi siempre es pertinente en referencia a la información solicitada.

Tabla 5

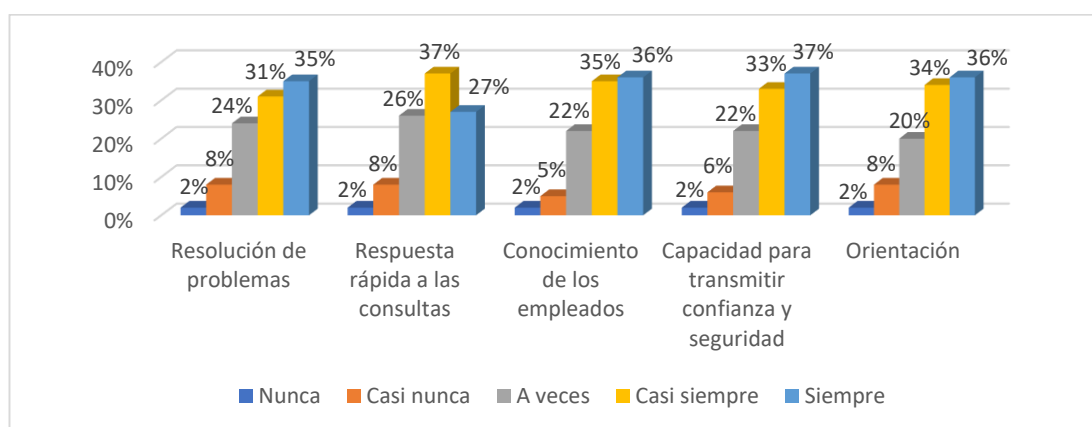
Apoyo al usuario

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Resolución de problemas	3	2%	13	8%	41	24%	54	31%	61	35%
Respuesta rápida a las consultas	4	2%	13	8%	44	26%	64	37%	47	27%
Conocimiento de los empleados	3	2%	9	5%	37	22%	61	35%	62	36%
Capacidad para transmitir confianza y seguridad	3	2%	11	6%	37	22%	57	33%	64	37%
Orientación	3	2%	14	8%	34	20%	58	34%	63	36%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 5

Apoyo al usuario



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Por último, con esta dimensión, el 35% de los trabajadores de áreas administrativas sostiene que siempre muestra interés para resolver el problema de los usuarios. Mientras que, el 37% de los trabajadores indican que casi siempre responde rápidamente a las consultas de los usuarios. Por su parte, el 36% de los encuestados refiere que siempre tiene el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios. Asimismo, el 37% sostiene que siempre tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad.

Igualmente, el 36% de ellos siempre orienta a los usuarios en los procesos que debe realizar para sus trámites.

Tabla 6

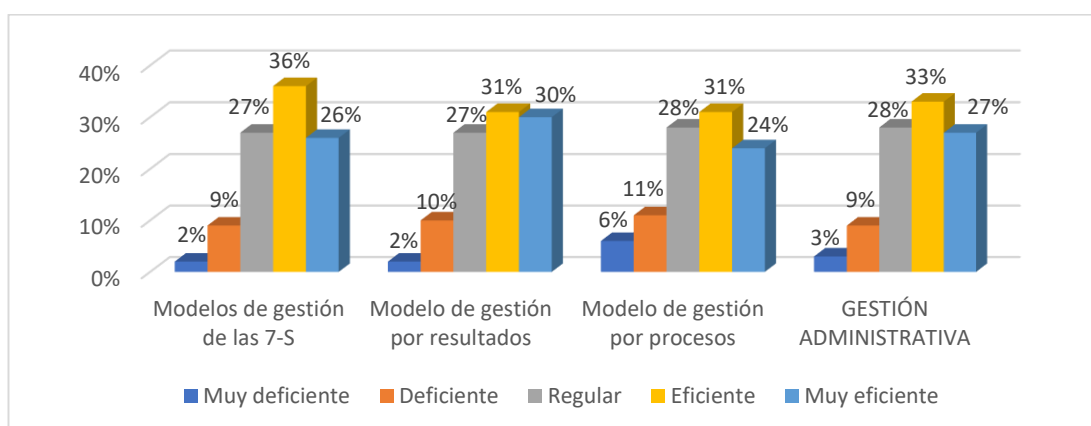
Gestión administrativa

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Modelos de gestión de las 7-S	4	2%	14	9%	47	27%	62	36%	45	26%
Modelo de gestión por resultados	4	2%	17	10%	47	27%	53	31%	51	30%
Modelo de gestión por procesos	11	6%	18	11%	49	28%	53	31%	41	24%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	3%	16	9%	48	28%	56	33%	46	27%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 6

Gestión administrativa



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Según los resultados obtenidos, se puede destacar que un considerable 33% de los trabajadores del área administrativa considera que la gestión de la Gerencia Regional de Educación Loreto es eficiente, mientras que un 27% afirma que es altamente eficiente y solo un 28% la califica de manera regular. Es importante resaltar que la siguiente interpretación de las dimensiones se realizará de forma independiente, con el fin de comprender mejor los resultados obtenidos.

Tabla 7

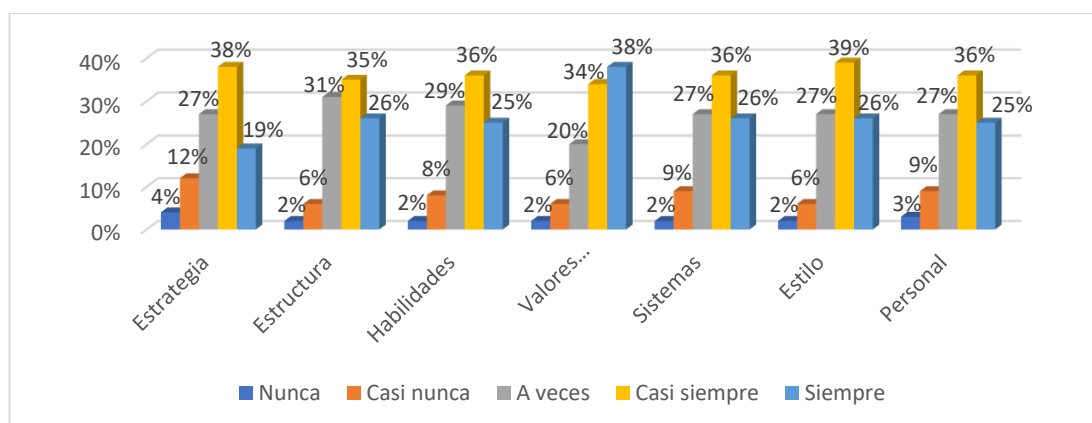
Modelos de gestión de las 7-S

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estrategia	7	4%	20	12%	47	27%	65	38%	33	19%
Estructura	3	2%	11	6%	54	31%	60	35%	44	26%
Habilidades	4	2%	13	8%	50	29%	62	36%	43	25%
Valores compartidos	3	2%	10	6%	35	20%	58	34%	66	38%
Sistemas	3	2%	15	9%	47	27%	62	36%	45	26%
Estilo	4	2%	11	6%	46	27%	67	39%	44	26%
Personal	5	3%	15	9%	47	27%	62	36%	43	25%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 7

Modelos de gestión de las 7-S



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

En la tabla y gráfico 7 se evidencia que, el 38% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre se planifican estrategias innovadoras para ejecutar actividades institucionales. De la misma forma, el 35% de los trabajadores refieren que casi siempre se asignan responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional. Asimismo, el 36% de ellos sostiene que casi siempre conoce los factores necesarios para organizar su trabajo de manera holística y eficaz. Mientras que, el 38% manifiesta que siempre conoce la misión y comparten sus valores. Pero el 36% revela que casi siempre se cuenta con procedimientos necesarios para todos los sistemas de funcionamiento institucional. Igualmente, el 39% de los

encuestados señalan que casi siempre se practica un modelo de comportamiento y comunicación respecto a prioridades y compromiso. Del mismo modo, el 36% da a conocer que casi siempre se orientan a los recursos humanos hacia la ejecución de la estrategia.

Tabla 8

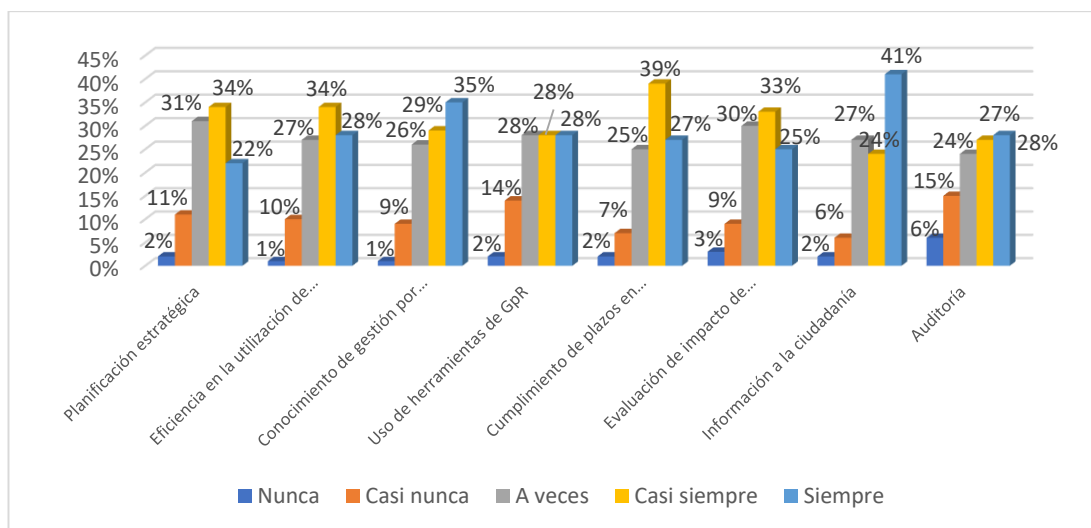
Modelo de gestión por resultados

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación estratégica	3	2%	19	11%	53	31%	58	34%	39	22%
Eficiencia en la utilización de recursos	2	1%	17	10%	46	27%	58	34%	49	28%
Conocimiento de gestión por resultados	2	1%	14	9%	45	26%	50	29%	61	35%
Uso de herramientas de GpR	4	2%	24	14%	48	28%	48	28%	48	28%
Cumplimiento de plazos en actividades	4	2%	11	7%	43	25%	67	39%	47	27%
Evaluación de impacto de resultados	5	3%	16	9%	52	30%	56	33%	43	25%
Información a la ciudadanía	3	2%	11	6%	46	27%	41	24%	71	41%
Auditoría	10	6%	26	15%	42	24%	46	27%	48	28%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 8

Modelo de gestión por resultados



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

En la tabla y gráfico 8, el 34% de los trabajadores de áreas administrativas indican que casi siempre se realiza una planificación a largo plazo y en tiempos establecidos. Del mismo modo, el 34% de los trabajadores revelan que casi siempre utiliza racionalmente los recursos destinados para cada actividad que se planifica. Sin embargo, el 35% de los encuestados sostienen que siempre conoce la gestión por resultados para administrar, gestionar y evaluar los recursos públicos. Asimismo, el 28% de los trabajadores consideran que siempre se utiliza las herramientas de la gestión por resultados para la transformación del estado. No obstante, el 39% de ellos refieren que casi siempre se realizan las actividades dentro de los plazos establecidos. Como también, el 33% señala que casi siempre se evalúa el impacto de los resultados de las actividades. Mientras que, el 41% de los trabajadores dan a conocer que siempre se brinda información a la ciudadanía de manera permanente. También, el 28% muestra que siempre se realizan auditorías del desempeño de cada una de las unidades orgánicas que conforman la institución.

Tabla 9

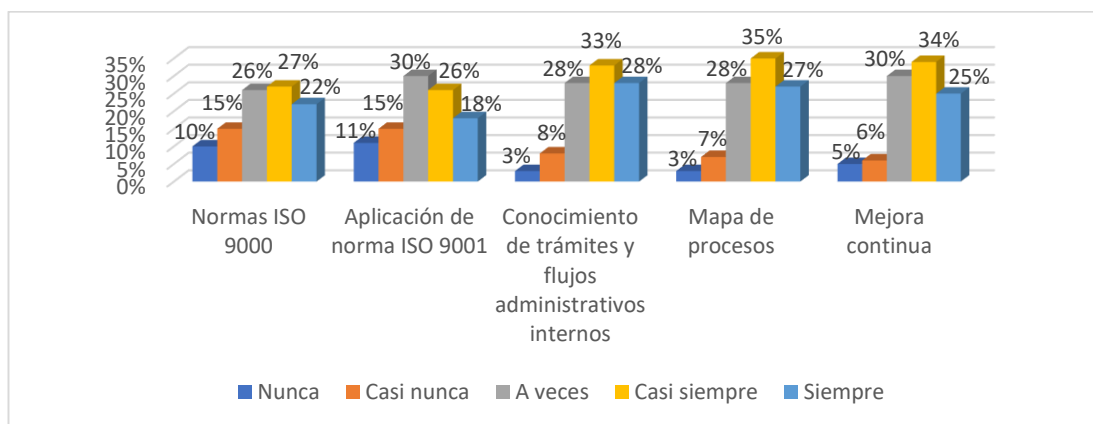
Modelo de gestión por procesos

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Normas ISO 9000	17	10%	26	15%	45	26%	46	27%	38	22%
Aplicación de norma ISO 9001	19	11%	26	15%	52	30%	44	26%	31	18%
Conocimiento de trámites y flujos administrativos internos	5	3%	14	8%	49	28%	56	33%	48	28%
Mapa de procesos	5	3%	12	7%	48	28%	61	35%	46	27%
Mejora continua	9	5%	10	6%	52	30%	58	34%	43	25%

Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

Gráfico 9

Modelo de gestión por procesos



Fuente: encuesta a los trabajadores administrativos de la GREL.

En esta dimensión, el 27% de los trabajadores de área administrativas señalan que casi siempre conoce las normas ISO 9000 referidas a la gestión de calidad. Pero, el 30% revela que a veces se aplica la norma ISO 9001 en el proceso de gestión institucional en términos de eficiencia y calidad. Mientras que, el 33% sostiene que casi siempre conoce los trámites y flujos administrativos internos para cumplir con los objetivos y actividades programadas. Asimismo, el 35% de ellos manifiestan que casi siempre conoce

y practica los procesos de desarrollo de planear, hacer, verificar y actuar. Del mismo modo, el 34% refiere que casi siempre se implanta y fortalece la cultura de la mejora continua institucional.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 10

Influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa

	Resumen		ANOVA	Coeficientes
	R	R cuadrado	Sig.	Sig.
Gobierno electrónico Gestión administrativa	0,838	0,703	0,000	0,000

La Tabla 10 muestra los resultados de una regresión lineal simple. De estos resultados, se deduce una correlación positiva considerable de 0,838. El coeficiente de determinación R^2 es de 0,703, lo que indica que el 70,3% de la variabilidad en el nivel de gestión administrativa puede ser explicado por el gobierno electrónico. El análisis de varianza (ANOVA) arroja una significancia de 0,000. Dado que este valor es menor a 0,05, es factible desarrollar un modelo de regresión para determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente. La significancia de los coeficientes también es de 0,000, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de investigación. Esto evidencia que el gobierno electrónico tiene una influencia significativa sobre la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto para el año 2023.

Tabla 11

Influencia de la dimensión eficiencia en la gestión administrativa

	Resumen		ANOVA	Coeficientes
	R	R cuadrado	Sig.	Sig.
Eficiencia Gestión administrativa	0,743	0,552	0,000	0,000

La Tabla 11 muestra una correlación positiva de 0,743. El coeficiente de determinación R^2 es de 0,552, lo que sugiere que el 55,2% de la variabilidad en el nivel de gestión administrativa es explicada por la dimensión eficiencia. El análisis de varianza (ANOVA) indica una significancia de 0,000. Dado que

este valor es menor a 0,05, confirma la posibilidad de desarrollar un modelo de regresión para evaluar la influencia de la variable independiente. Además, la significancia de los coeficientes es también de 0,000, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión eficiencia ejerce una influencia notable sobre la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto para el año 2023.

Tabla 12

Influencia de la dimensión confianza en la gestión administrativa

	Resumen		ANOVA	Coeficientes
	R	R cuadrado	Sig.	Sig.
Confianza Gestión administrativa	0,688	0,474	0,000	0,000

La Tabla 12 muestra una correlación positiva de 0,688. Además, el coeficiente de determinación R^2 es de 0,474, indicando que la dimensión confianza explica el 47,4% de la variabilidad en el nivel de gestión administrativa. El análisis de varianza (ANOVA) presenta una significancia de 0,000. Dado que este valor es inferior a 0,05, se evidencia la viabilidad de establecer un modelo de regresión que evalúe la influencia de la variable independiente. La significancia de los coeficientes también es de 0,000, respaldando la aceptación de la hipótesis de investigación. De este modo, se concluye que la dimensión confianza tiene una influencia notable sobre la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto para el año 2023.

Tabla 13

Influencia de la dimensión fiabilidad en la gestión administrativa

	Resumen		ANOVA	Coeficientes
	R	R cuadrado	Sig.	Sig.
Fiabilidad Gestión administrativa	0,734	0,539	0,000	0,000

La Tabla 13 muestra una correlación positiva de 0,734. El coeficiente de determinación R^2 es de 0,539, lo que sugiere que la dimensión fiabilidad explica el 53,9% de la variabilidad en el nivel de gestión administrativa. El

análisis de varianza (ANOVA) indica una significancia de 0,000. Dado que este valor es inferior a 0,05, subraya la viabilidad de establecer un modelo de regresión para evaluar la influencia de la variable independiente. Con una significancia de 0,000 en los coeficientes, se respalda la aceptación de la hipótesis de investigación. Así, se deduce que la dimensión fiabilidad tiene una influencia significativa en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación de Loreto para el año 2023.

Tabla 14

Influencia de la dimensión apoyo al usuario en la gestión administrativa

	Resumen		ANOVA	Coeficientes
	R	R cuadrado	Sig.	Sig.
Apoyo al usuario Gestión administrativa	0,777	0,603	0,000	0,000

Finalmente, la Tabla 14 refleja una correlación positiva de 0,777. El coeficiente de determinación R^2 es de 0,603, indicando que la dimensión apoyo al usuario explica el 60,3% de la variabilidad en el nivel de gestión administrativa. El análisis de varianza (ANOVA) arroja una significancia de 0,000; al ser menor a 0,05, destaca la viabilidad de elaborar un modelo de regresión que evalúe la influencia de la variable independiente. La significancia de los coeficientes, también de 0,000, respalda la aceptación de la hipótesis de investigación. De este modo, se establece que la dimensión apoyo al usuario tiene una influencia significativa sobre la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación de Loreto para el año 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En los últimos años, el Gobierno Electrónico ha cobrado cada vez más relevancia en la gestión administrativa de las instituciones públicas, brindando soluciones innovadoras que mejoran la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos y servicios. En este contexto, la Gerencia Regional de Educación de Loreto ha decidido implementar el Gobierno Electrónico en todas sus áreas, con el objetivo de modernizar sus procesos y facilitar la comunicación y participación ciudadana. Para ello, se discutirá los siguientes resultados:

La implementación del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Educación de Loreto se considera eficiente (34%), esto se debe a que la estructura a seguir de la plataforma institucional casi siempre es clara y fácil de manejar; así como los datos proporcionados en la plataforma institucional siempre se utilizan solo para fines específicos; además que la respuesta a su solicitud de información casi siempre le parece adecuada; y siempre tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad. Estos hallazgos no mantienen similitud con el estudio de Valderrama (2022) quien menciona que el 42% de los colaboradores indican que el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en una gerencia Sub Regional de Amazonas, es bajo, esto se debe principalmente a la falta de consideración hacia herramientas tecnológicas modernas para el trabajo, lo que ha generado que el desarrollo de este, no sea el suficientemente provechoso para la entidad. Sin embargo, este resultado se asemeja a la investigación de Paco (2021), donde señala que, el 75% de los trabajadores sostienen que el nivel de gobierno electrónico en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, es el adecuado, demostrando que el gobierno está cumpliendo con los estándares y que ofrece un nivel de seguridad adecuado para la utilización de sus herramientas electrónicas.

Además, se ha identificado que, en cuanto a la segunda variable el 33% considera que la gestión administrativa es eficiente, ya que siempre conoce la

misión y comparten sus valores; se brinda información a la ciudadanía de manera permanente; pero casi siempre conoce y practica los procesos de desarrollo de planear, hacer, verificar y actuar. Situación que se puede comprar con el estudio de Nuñez (2022), quien revela que la gestión administrativa en una entidad de Lima ha mostrado que se halla en una situación desfavorable, ya que un 69.1 % se clasifica como bajo. Sin embargo, este resultado coincide con la pesquisa de Ancco (2021), a través del cual sostiene que la gestión administrativa en la UGEL es eficiente con un 75% ya que se ha puesto un gran énfasis en mejorar los procesos y herramientas de trabajo, optimizando la implementación por parte de los trabajadores.

El gobierno electrónico (GE) tiene una influencia considerable en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación de Loreto (GREL) para 2023, explicando el 70,3% de su variabilidad con una significancia de 0,000. Además, las dimensiones "eficiencia", "confianza", "fiabilidad" y "apoyo al usuario" contribuyen significativamente a la gestión administrativa en la GREL, explicando respectivamente el 55,2%, 47,4%, 53,9% y 60,3% de la variabilidad, todas con una significancia estadística de nivel 0,000. Situación similar se evidencia en el estudio de Valderrama (2022) quien expone que, existe una relación significativa muy alta entre las variables, corroborado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,847 y una significancia bilateral de 0,000, indicando que mejorar los sistemas de gobierno electrónico ayudará a fortalecer la labor administrativa de los empleados. Asimismo, Nuñez (2022) a través de su estudio explica que existe una fuerte correlación positiva entre las variables con un índice de 0.721 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual demuestra que la mejora del gobierno electrónico influirá en una mayor eficiencia en la gestión administrativa. Además, a través del estudio de Paco (2021) determinó que existe una relación significativa entre las variables siendo contrastado por un coeficiente de Pearson 0,773 y una significancia de 0,000 esto indica una dependencia considerable entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

El gobierno electrónico es una herramienta fundamental en la actualidad para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión administrativa en las instituciones gubernamentales. En la Gerencia Regional de Educación de Loreto, su uso puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de los servicios y a optimizar los procesos internos.

Sin embargo, es necesario realizar una propuesta de mejora para poder aprovechar al máximo las ventajas de esta herramienta y lograr una gestión más eficiente en la gerencia regional. Por ello, el objetivo de esta propuesta es incrementar la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, mediante la implementación de acciones que promuevan su uso y beneficios.

Justificación

La Gerencia Regional de Educación de Loreto es una institución encargada de la planificación, gestión y evaluación del sistema educativo en la región. Por ello, es vital que cuente con una gestión administrativa eficiente para poder brindar un servicio de calidad a la comunidad y cumplir con sus funciones de manera eficaz.

Además, el uso del gobierno electrónico en la gestión administrativa puede mejorar la transparencia de los procesos y fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones. Asimismo, permitirá reducir los costos y tiempos en la ejecución de trámites y procedimientos, lo que se traduce en una mejor utilización de los recursos y una atención más eficiente al ciudadano.

PROPUESTA DE MEJORA Y ACCIONES

OBJETIVOS DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Mejorar el acceso a la información a través de medios electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un portal web de la gerencia regional donde se publiquen documentos y gestiones relacionadas a la gestión administrativa. - Implementar un sistema de correo electrónico para la comunicación interna y externa de la gerencia. - Capacitar al personal en el uso adecuado del portal web y el sistema de correo electrónico. - Digitalizar y archivar en línea la documentación de la gerencia. - Promover el acceso a la información a través de dispositivos móviles. 	Gerencia Regional de Educación de Loreto	S/. 800. 00
2. Fortalecer la participación ciudadana en la gestión administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de sugerencias y quejas en línea para recibir el feedback de la comunidad. - Realizar encuestas electrónicas para evaluar la satisfacción del ciudadano con los servicios de la gerencia y obtener propuestas de mejora. - Fomentar la participación ciudadana en las decisiones y actividades de la gerencia a través de la plataforma digital. - Ofrecer capacitaciones en línea a la comunidad sobre temas relevantes en la gestión educativa. - Brindar información actualizada sobre las políticas y planes de la gerencia a través de las redes sociales. 	Órgano consultivo	S/ 400. 00
3. Optimizar los procesos administrativos a través del uso de herramientas digitales.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de gestión documental electrónico para el control y seguimiento de los procesos administrativos. - Digitalizar y automatizar procesos internos como la solicitud de permisos o la emisión de certificados. - Capacitar al personal en el uso de herramientas digitales para la optimización de los procesos administrativos. 	Oficina de administración, infraestructura y equipamiento	S/ 600.00

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer la utilización de firmas digitales para la realización de trámites y documentos oficiales. - Implementar un sistema de videoconferencias para reuniones y capacitaciones, reduciendo costos y tiempos de desplazamiento. 		
4. Mejorar la seguridad y protección de datos en la gestión administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer medidas de seguridad en el almacenamiento y manejo de datos sensibles. - Actualizar regularmente las medidas de seguridad de los sistemas utilizados en la gestión administrativa. - Realizar copias de seguridad periódicas de la información almacenada en línea. - Establecer restricciones de acceso a la información según los roles y responsabilidades del personal. - Capacitar al personal en la importancia de la protección de datos y en el uso adecuado de los sistemas informáticos. 	Oficina de administración, infraestructura y equipamiento	S/ 354.00
5. Promover la cultura de la innovación y el uso de tecnología en la gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia del uso de la tecnología en la gestión administrativa. - Establecer un programa de capacitación en tecnologías de la información para el personal de la gerencia. - Implementar un sistema de incentivos para fomentar la innovación y el uso de tecnologías en la gestión administrativa. - Establecer alianzas con empresas o instituciones especializadas en tecnología para recibir asesoría y capacitación. - Promover el uso de aplicaciones móviles y herramientas en línea para facilitar y agilizar el trabajo del personal de la gerencia. 	Dirección de gestión pedagógica e institucional	S/ 678. 00

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se ha comprobado que el gobierno electrónico (GE) influye significativamente en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación de Loreto (GREL) para el año 2023. Esta influencia se fundamenta en una significancia de nivel 0,000 y un coeficiente R2 de 0,703, lo que sugiere que el GE explica el 70,3% de la variabilidad en la gestión administrativa.

De igual forma, la dimensión eficiencia tiene una influencia palpable en la gestión administrativa de la GREL. Esta dimensión explica el 55,2% de la variabilidad en dicha gestión, con una significancia de nivel 0,000.

La dimensión confianza también ejerce una influencia destacable en la gestión administrativa de la GREL, siendo estadísticamente significativa al nivel 0,000. A través del coeficiente R2, se determina que esta dimensión explica el 47,4% de la variabilidad en la gestión.

Por otro lado, la dimensión fiabilidad impacta significativamente en la gestión administrativa de la GREL. Su significancia es de 0,000 y se estima que esta dimensión aclara el 53,9% de la variabilidad en la gestión, según los índices de correlación causal.

Finalmente, la dimensión apoyo al usuario afecta de manera significativa la gestión administrativa de la GREL. Esta influencia está respaldada por una significancia de nivel 0,000 y se establece que explica el 60,3% de la variabilidad en la gestión administrativa.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Al Director de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023 se le sugiere, implementar un portal web institucional, es decir desarrollar y mantener un portal web con información actualizada y relevante para la comunidad educativa, donde se puedan realizar trámites en línea, consultar documentos y estar al tanto de las políticas y normativas educativas, esto ayudará a agilizar los procesos administrativos y brindar transparencia en la gestión.

Al área de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023 se le recomienda, fomentar la capacitación y el desarrollo del personal en técnicas y herramientas de administración que promuevan la eficiencia, como la gestión del tiempo, la planificación estratégica y el uso de tecnología en la institución.

Al Director de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023, se le recomienda promover una cultura de confianza, ya que, es un elemento fundamental en cualquier organización, en la que los empleados confíen en sus superiores y entre ellos mismos, esto se puede lograr mediante la promoción de una comunicación abierta y transparente, la construcción de relaciones basadas en la confianza mutua y la demostración constante de integridad y ética en las decisiones y acciones administrativas.

Al Director de la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023, se le recomienda, implementar un sistema de soporte técnico eficiente, siendo esencial contar con un equipo de soporte técnico disponible para resolver cualquier problema o dificultad técnica que puedan enfrentar los usuarios de la plataforma. Este equipo deberá ser accesible a través de diferentes canales de comunicación (correo electrónico, teléfono, chat en vivo) y contar con un tiempo de respuesta rápido para garantizar la pronta resolución de cualquier incidencia.

Al área de RR.HH la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023, se le sugiere, capacitar de forma continua al personal de áreas administrativas, esto les permitirá estar mejor preparados y estar en la capacidad de transmitir confianza y seguridad para resolver problemas y responder preguntas de los usuarios de manera rápida y eficiente.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60480/Ancco_PVF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arbaiza, K., Tarrillo, M., Fernández, G., & Rojas, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. doi:Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar
- Arguelles, E. (2021). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Revista Entreciencias: diálogos en la sociedad del Conocimiento*, 1(1), 1-16. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Chuquipul, E. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión por resultados de la Gerencia Sub Regional Utcubamba*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78431/Chuquipul_DEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnología. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d)*. Lima. Obtenido de <http://books.instituto-idema.org/sites/default/files/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>
- Espinoza, W. A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Revista escritura y pensamiento*, 21(43), 175–190. doi:<https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- García, J., Valencia, O., Fernández, J., & Rentería, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Revista electrónica del centro de estudios en administración Pública*(38), 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.78411>
- García, W., & Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-

37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Jamal, B., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 23. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3824642>
- Johon, H. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza-Fernandez, V., & Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista FIPCAEC*, 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Moreira-Mera, M., & Hidalgo-Avila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(7), 520-542. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533/2852>
- Nº 266-2002-PCM. (2002). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Perú: El Peruano. Obtenido de <https://vlex.com.pe/vid/preparacion-estrategia-electronico-31461377>
- Nuñez, A. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública de Lima, 2022*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94613/Nu%c3%b1ez_PAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organisation for Economic Cooperation and Development - OECD. (2019). Digital Government Index: 2019 results. *OECD Public Governance Policy Papers*(3), 1-68. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Paco, W. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/984726df-d937-4d40-b746-54d75e61542f/content>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 120-131. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Portocarrero, M., & Cueva, E. (2022). Gestión administrativa y fiscalización ambiental en los Gobiernos Locales, Amazonas, Perú 2020. *Revista Horizonte Mpresarial*, 9(1), 196-212. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v9i1.2194>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7(48), 1-16. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Santamaría, M. (2022). La planeación Estratégica y la Gestión Administrativa en Educación. *Revista el Labrador*, 6(1), 1-16. Obtenido de <http://revistaellabrador.net/index.php/RevistaElLabrador/article/view/58>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., & Sierra-González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón-Hernández, G., & Darío, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Revista Innovar*, 30(77), 123-136. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>
- Tarrillo, J., Morán, R., & Saldaña, J. (2023). Validez de contenido de instrumento: Evaluación de la gestión administrativa municipal basado en organizaciones inteligentes. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 134-152. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.010>
- Valderrama, O. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en una Gerencia Sub Regional de Amazonas*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92885/Valderrama_ROR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vislao-Correa, R. (2021). Gestión educativa del director y la calidad educativa en una institución educativa pública. *Revista Cienciamatria*, 7(1), 586-599. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.662>
- Ysique, C. (2020). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48354/Ysique_CCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gobierno electrónico y su influencia en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023</p>	<p>Problema general ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?</p> <p>Problemas específicas</p> <p>1. ¿De qué manera la dimensión eficiencia influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera la dimensión confianza influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?</p> <p>3. ¿De qué manera la dimensión fiabilidad influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer de qué manera la dimensión eficiencia influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>2. Establecer de qué manera la dimensión confianza influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>3. Establecer de qué manera la dimensión fiabilidad influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>4. Establecer de qué manera la dimensión</p>	<p>Hipótesis general Hi: El gobierno electrónico influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi₁: La dimensión eficiencia influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>Hi₂: La dimensión confianza influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>Hi₃: La dimensión fiabilidad influye significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.</p> <p>Hi₄: La dimensión apoyo al usuario influye</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Nivel explicativo</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformado por 172 trabajadores de áreas administrativas de la Gerencia Regional de Educación Loreto, 2023.</p> <p>Muestra: Se ha tomado la totalidad de la población, es decir, los 172 trabajadores.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

	4. ¿De qué manera la dimensión apoyo al usuario influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023?	apoyo al usuario influye en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.	significativamente en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023.			
--	--	---	---	--	--	--

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gobierno electrónico	El Gobierno Electrónico, también conocido como e-Gobierno o e-Government, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los gobiernos para mejorar y transformar la prestación de servicios públicos, la gestión interna del gobierno y la interacción con los ciudadanos, las empresas y otras entidades (Espinoza, 2022).	La variable se evaluará de acuerdo a cuatro dimensiones y 25 ítems proporcionado por Espinoza, (2022).	Eficiencia	Estructura	La estructura a seguir de la plataforma institucional es clara y fácil de manejar.	El cuestionario
				Mapa de la plataforma	El mapa de la plataforma web de la Gerencia Regional de Educación - Loreto está bien organizado.	
				Motores de busque	El motor de búsqueda en la plataforma web de la institución es eficaz.	
				Adaptabilidad a las necesidades	Las plataformas digitales están bien adaptados a las necesidades de los trabajadores.	
				Calidad y detalle de la información	La información que se muestra en la plataforma institucional es apropiada y detallada.	
				Actualización de la información	Considera que la información que se muestra en la plataforma institucional es actualizada.	
			Confianza	Procedimiento de adquisición de usuario y contraseña	La inclusión del nombre de usuario y contraseña en la plataforma institucional lo considera seguro.	
				Adecuación de datos personales	Proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en la plataforma digital, lo considera adecuado.	
				Archivado seguro de datos	Considera que los datos proporcionados a la plataforma institucional se archivan de forma segura.	
			Fiabilidad	Uso específico de datos	Considera que los datos proporcionados en la plataforma institucional se utilizan solo para fines específicos.	
				Velocidad de descarga de formularios	Los formularios de la plataforma institucional se descargan en poco tiempo.	
				Disponibilidad y accesibilidad de la plataforma	La plataforma institucional está disponible y accesible siempre que lo necesita.	
				Éxito de la primera solicitud	La plataforma institucional presta el servicio con éxito a la primera solicitud.	
	Puntualidad de los servicios de la plataforma	La plataforma institucional proporciona servicios a tiempo.				

				Descarga de recursos informativos:	Los recursos informativos de la plataforma institucional se descargan con la suficiente rapidez.
				Correspondencia entre consulta y respuesta	Encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida.
				Efectividad de los servicios prestados	Los servicios que presta la plataforma institucional le resultan confiables.
				Respuesta a la solicitud de información	La respuesta a su solicitud de información le parece adecuada.
				Cobertura de las necesidades de información	La información obtenida cubre sus necesidades de información.
				Pertinencia de la información facilitada	La información facilitada (entregada) es pertinente en referencia a la información solicitada.
			Apoyo al usuario	Resolución de problemas	Muestra interés para resolver el problema de los usuarios.
				Respuesta rápida a las consultas	Responde rápidamente a las consultas de los usuarios.
				Conocimiento de los empleados	Tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.
				Capacidad para transmitir confianza y seguridad	Tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad.
Orientación	Orienta a los usuarios en los procesos que debe realizar para sus trámites.				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión administrativa	La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades, procesos y acciones llevadas a cabo para organizar, coordinar, dirigir y controlar los recursos	Será evaluada mediante un instrumento basado en tres modelos teóricos con la función de evaluar la gestión administrativa propuesto por Tarrillo et al.,	Modelos de gestión de las 7-S	Estrategia	Se planifican estrategias innovadoras para ejecutar actividades institucionales.	El cuestionario
				Estructura	Se asignan responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional.	
				Habilidades	Conoce los factores necesarios para organizar su trabajo de manera holística y eficaz.	
				Valores compartidos	Conoce la misión y comparten sus valores.	
				Sistemas	Se cuenta con procedimientos necesarios para todos los sistemas de funcionamiento institucional.	
				Estilo	Se practica un modelo de comportamiento y comunicación respecto a prioridades y compromiso.	

	disponibles en una organización, con el fin de lograr eficientemente los objetivos y metas establecidos (Tarrillo, et al., 2022).	(2022), siendo las dimensiones: Modelos de gestión 7 S, Modelo de gestión por resultados y Modelo de gestión por procesos.		Personal	Se orientan a los recursos humanos hacia la ejecución de la estrategia.
			Modelo de gestión por resultados	Planificación estratégica	Se realiza una planificación a largo plazo y en tiempos establecidos.
				Eficiencia en la utilización de recursos	Utiliza racionalmente los recursos destinados para cada actividad que se planifica.
				Conocimiento de gestión por resultados	Conoce la gestión por resultados para administrar, gestionar y evaluar los recursos públicos.
				Uso de herramientas de GpR	Se utilizan las herramientas de la gestión por resultados para la transformación del estado.
				Cumplimiento de plazos en actividades	Se realizan las actividades dentro de los plazos establecidos.
				Evaluación de impacto de resultados	Se evalúa el impacto de los resultados de las actividades.
				Información a la ciudadanía	Se brinda información a la ciudadanía de manera permanente.
				Auditoría	Se realizan auditorías del desempeño de cada una de las unidades orgánicas que conforman la institución.
			Modelo de gestión por procesos	Normas ISO 9000	Conoce las normas ISO 9000 referidas a la gestión de calidad.
				Aplicación de norma ISO 9001	Se aplica la norma ISO 9001 en el proceso de gestión institucional en términos de eficiencia y calidad.
				Conocimiento de trámites y flujos administrativos internos	Conoce los trámites y flujos administrativos internos para cumplir con los objetivos y actividades programadas.
				Mapa de procesos	Conoce y practica los procesos de desarrollo de planear, hacer, verificar y actuar.
				Mejora continua	Se implanta y fortalece la cultura de la mejora continua institucional.

3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente instrumento tiene por finalidad de recabar información del gobierno electrónico de la Gerencia Regional de Educación Loreto, 2023. Agradeciendo su grata colaboración, responder con honestidad los ítems que se presentaran a continuación. Marque con (x) de acuerdo a su punto de vista eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición.

Nunca N	Casi nunca CN	A veces AV	Casi siempre CS	Siempre S
1	2	3	4	5

Dimensiones		Escala de medición				
Nº	Eficiencia	N	CN	AV	CS	S
1	La estructura a seguir de la plataforma institucional es clara y fácil de manejar.	N	CN	AV	CS	S
2	El mapa de la plataforma web de la Gerencia Regional de Educación - Loreto está bien organizado.	N	CN	AV	CS	S
3	El motor de búsqueda en la plataforma web de la institución es eficaz.	N	CN	AV	CS	S
4	Las plataformas digitales están bien adaptados a las necesidades de los trabajadores.	N	CN	AV	CS	S
5	La información que se muestra en la plataforma institucional es apropiada y detallada.	N	CN	AV	CS	S
6	Considera que la información que se muestra en la plataforma institucional es actualizada.	N	CN	AV	CS	S
Nº	Confianza					
7	La inclusión del nombre de usuario y contraseña en la plataforma institucional lo considera seguro.	N	CN	AV	CS	S
8	Proporcionar los datos personales necesarios para la autenticación en la plataforma digital, lo considera adecuado.	N	CN	AV	CS	S
9	Considera que los datos proporcionados a la plataforma institucional se archivan de forma segura.	N	CN	AV	CS	S
10	Considera que los datos proporcionados en la plataforma institucional se utilizan solo para fines específicos.	N	CN	AV	CS	S
Nº	Fiabilidad					
11	Los formularios de la plataforma institucional se descargan en poco tiempo.	N	CN	AV	CS	S
12	La plataforma institucional está disponible y accesible siempre que lo necesita.	N	CN	AV	CS	S
13	La plataforma institucional presta el servicio con éxito a la primera solicitud.	N	CN	AV	CS	S
14	La plataforma institucional proporciona servicios a tiempo.	N	CN	AV	CS	S

15	Los recursos informativos de la plataforma institucional se descargan con la suficiente rapidez.	N	CN	AV	CS	S
16	Encuentra correspondencia entre su consulta y respuesta obtenida.	N	CN	AV	CS	S
17	Los servicios que presta la plataforma institucional le resultan confiables.	N	CN	AV	CS	S
18	La respuesta a su solicitud de información le parece adecuada.	N	CN	AV	CS	S
19	La información obtenida cubre sus necesidades de información.	N	CN	AV	CS	S
20	La información facilitada (entregada) es pertinente en referencia a la información solicitada.	N	CN	AV	CS	S
Nº	Apoyo al usuario					
21	Muestra interés para resolver el problema de los usuarios.	N	CN	AV	CS	S
22	Responde rápidamente a las consultas de los usuarios.	N	CN	AV	CS	S
23	Tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	N	CN	AV	CS	S
24	Tiene la capacidad de transmitir confianza y seguridad.	N	CN	AV	CS	S
25	Orienta a los usuarios en los procesos que debe realizar para sus trámites.	N	CN	AV	CS	S

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente instrumento tiene por finalidad de recabar información de gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación Loreto, 2023. Agradeciendo su grata colaboración, responder con honestidad los ítems que se presentaran a continuación. Marque con (x) de acuerdo a su punto de vista eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición.

Nunca N	Casi nunca CN	A veces AV	Casi siempre CS	Siempre S
1	2	3	4	5

Dimensiones		Escala de medición				
Nº	Modelos de gestión de las 7-S	N	CN	AV	CS	S
1	Se planifican estrategias innovadoras para ejecutar actividades institucionales.	N	CN	AV	CS	S
2	Se asignan responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional.	N	CN	AV	CS	S
3	Conoce los factores necesarios para organizar su trabajo de manera holística y eficaz.	N	CN	AV	CS	S
4	Conoce la misión y comparten sus valores.	N	CN	AV	CS	S
5	Se cuenta con procedimientos necesarios para todos los sistemas de funcionamiento institucional.	N	CN	AV	CS	S
6	Se practica un modelo de comportamiento y comunicación respecto a prioridades y compromiso.	N	CN	AV	CS	S
7	Se orientan a los recursos humanos hacia la ejecución de la estrategia.	N	CN	AV	CS	S
Nº	Modelo de gestión por resultados					
8	Se realiza una planificación a largo plazo y en tiempos establecidos.	N	CN	AV	CS	S
9	Utiliza racionalmente los recursos destinados para cada actividad que se planifica.	N	CN	AV	CS	S
10	Conoce la gestión por resultados para administrar, gestionar y evaluar los recursos públicos.	N	CN	AV	CS	S
11	Se utilizan las herramientas de la gestión por resultados para la transformación del estado.	N	CN	AV	CS	S
12	Se realizan las actividades dentro de los plazos establecidos.	N	CN	AV	CS	S
13	Se evalúa el impacto de los resultados de las actividades.	N	CN	AV	CS	S
14	Se brinda información a la ciudadanía de manera permanente.	N	CN	AV	CS	S
15	Se realizan auditorías del desempeño de cada una de las unidades orgánicas que conforman la institución.	N	CN	AV	CS	S
Nº	Modelo de gestión por procesos					
16	Conoce las normas ISO 9000 referidas a la gestión de calidad.	N	CN	AV	CS	S

17	Se aplica la norma ISO 9001 en el proceso de gestión institucional en términos de eficiencia y calidad.	N	CN	AV	CS	S
18	Conoce los trámites y flujos administrativos internos para cumplir con los objetivos y actividades programadas.	N	CN	AV	CS	S
19	Conoce y practica los procesos de desarrollo de planear, hacer, verificar y actuar.	N	CN	AV	CS	S
20	Se implanta y fortalece la cultura de la mejora continua institucional.	N	CN	AV	CS	S

4. Estadística complementaria

Fiabilidad

Variable independiente: Gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	25

Variable dependiente: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene
como objetivo medir

.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable