



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Tesis

Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín - Tarapoto

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

Autor:

Rays Christian Shupingahua Pisco

<https://orcid.org/0000-0002-8924-0750>

Asesor:

Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0001-7847-6859>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Tesis

Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín - Tarapoto

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

Autor:

Rays Christian Shupingahua Pisco

Sustentado y aprobado el 17 de octubre del 2023, por los jurados:

Presidente de Jurado

Ing. M. Sc. Janina Cotrina Linares de
Quezada

Secretario de Jurado

Ing. Dr. Juan Orlando Riascos Armas

Vocal de Jurado

Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo

Asesor

Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez

Tarapoto, Perú
2023



Universidad Nacional de San Martín
Facultad de Ingeniería de Sistema e Informática
Jr. Vía Universitaria S/Nº - Ciudad Universitaria - Morales
Teléf. (042) 525688 - 524074 - Anexo 109



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

En los ambientes del Aula Magna de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de San Martín, a las 12:00 horas del día martes 17 de octubre del año 2023, se reunieron los **miembros del Jurado Calificador**, integrado por:

Presidente : **ING. M.Sc. JANINA COTRINA LINARES**
Secretario : **ING. DR. JUAN ORLANDO RIASCOS ARMAS**
Vocal : **ING. DR. ALBERTO ALVA AREVALO**

Para evaluar la Tesis: "GOBIERNO DIGITAL Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) - SAN MARTÍN – TARAPOTO" presentada por el Bachiller **RAYS CHRISTIAN SHUPINGAHUA PISCO**, participando en calidad de asesor el Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación y evaluada las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran APROBADO, por UNANIMIDAD con el calificativo de MUY BUENO, equivalente a DIECISIETE, en fe de lo cual firmamos la presente acta, siendo las 13:06 horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.


.....
ING. M.Sc. JANINA COTRINA LINARES
Presidente


.....
ING. DR. JUAN ORLANDO RIASCOS ARMAS
Secretario


.....
ING. DR. ALBERTO ALVA AREVALO
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Rays Christian Shupingahua Pisco, con DNI N° 45356688, con DNI N° 45356688, egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín – Tarapoto.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 17 de octubre de 2023.



Rays Christian Shupingahua Pisco
DNI N° 45356688



Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín - Tarapoto</p>	<p>Área de investigación: Línea de investigación: Estrategias de tecnologías de información y comunicación (TIC) y sistemas constructivos convencionales y no convencionales para el desarrollo sostenible Sublínea de investigación: Software Grupo de investigación: (indicar Resolución) Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autor: Rays Christian Shupingahua Pisco</p>	<p>Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática https://orcid.org/0000-0002-8924-0750</p>
<p>Asesor: Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática Unidad o Laboratorio Ingeniería de Sistemas e Informática https://orcid.org/0000-0001-7847-6859</p>

Dedicatoria

A mi esposa y a mi hijo, a mis padres, a mis hermanos, y a mis amigos cercanos, por ser una influencia directa e indirecta de perseverancia y superación en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi guía y sostén en todo momento, a mi esposa Martha Ruth por su apoyo, motivación y comprensión. A mi madre Irma por su ayuda y por haber confiado en mi formación profesional.

A mis hermanas Sheila y Milagros por haber sido parte de este maravilloso proceso.

A mi asesor Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez, por su ayuda incondicional, sus conocimientos y experiencia brindada durante toda mi formación profesional.

Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Marco general del problema	15
1.2. Formulación del problema de investigación	17
1.3. Hipótesis de investigación	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación de la investigación	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.2. Fundamentos teóricos	22
2.3. Definición de términos básicos	35
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	38
3.1. Ámbito de la investigación	38
3.1.1. Contexto de la investigación	38
3.1.2. Periodo de ejecución	38
3.1.3. Autorizaciones y permisos	38
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	38
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales.....	38

	10
3.2. Sistema de variables.....	39
3.3 Procedimientos de la investigación	40
A. Tipo y nivel de la investigación	40
B. Diseño de investigación	40
C. Población y muestra	41
D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.3.1 Objetivo específico 1.....	42
3.3.2 Objetivo específico 2.....	43
3.3.3 Objetivo específico 3.....	43
3.3.4 Objetivo específico 4.....	43
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1 Resultado específico 1.....	44
4.2 Resultado específico 2.....	46
4.3 Resultado específico 3.....	48
4.4 Resultado específico 4.....	50
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. Tipología de la innovación en el estado según Grandinetti (2018)	28
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	39
Tabla 3. Técnicas, justificación e instrumentos de medición	42
Tabla 4. Niveles de valoración de la dimensión de Control administrativo en la UGEL. ..	44
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1 con Test de Fisher.....	45
Tabla 6. Niveles de valoración de la dimensión de competitividad organizacional.	46
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 2 con Test de Fisher.....	47
Tabla 8. Niveles de valoración de la dimensión de Soporte Operativo Informático en la UGEL.....	48
Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 3 con Test de Fisher.....	49
Tabla 10. Niveles de valoración de Gobierno Digital (Variable independiente).....	50
Tabla 11. Niveles de valoración de Gobierno Digital por ítem	51
Tabla 12. Porcentajes de nivel de valoración de Gobierno Digital por ítem.....	52
Tabla 13. Niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem.	54
Tabla 14. Porcentajes de los niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem	55
Tabla 15. Prueba de hipótesis general con Test de Fisher.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de la gobernanza digital	25
Figura 2. Modelo de innovación permanente	27
Figura 3. Ciclo de vida de un SGSI	29
Figura 4. Diseño de investigación	41
Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de Control administrativo en la UGEL	44
Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de competitividad organizacional	46
Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de Soporte Operativo Informático en la UGEL	48
Figura 8. Distribución porcentual de los niveles de valoración de Gobierno Digital	50
Figura 9. Distribución porcentual de los niveles de valoración de Gobierno Digital por ítem	53
Figura 10. Distribución porcentual de los niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem.	56

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “Gobierno digital y la administración de la unidad de gestión educativa local (UGEL) - San Martín – Tarapoto”, tiene como objetivo general determinar la incidencia del gobierno digital en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto. Es una investigación de tipo básica y de nivel descriptivo con un diseño de investigación no experimental – correlacional con una muestra de datos categóricos.

Para esta investigación se usó una muestra de 46 colaboradores de todas las áreas de la UGEL-SM, se usó un nivel de confianza de 95%. Se aplicó una encuesta presencial para medir la valoración de gobierno digital y la administración de la unidad de gestión educativa local (UGEL) - San Martín – Tarapoto.

En el marco teórico se hizo una revisión de las cuatro dimensiones de gobierno digital y tres dimensiones de la administración de la unidad de gestión educativa local UGEL-SM. La principal conclusión de la investigación fue: se determinó mediante el Test de Fisher que el Gobierno Digital no influye significativamente y positivamente en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto, el valor P fue mayor a 0.05, esto no quiere decir que en el futuro no haya una incidencia positiva, sino que en este nivel incipiente de Gobierno Digital no se puede determinar que haya una influencia significativa en la administración de la UGEL-SM; sin embargo, sí hay una relación de asociación entre Gobierno Digital y el Soporte operativo en la gestión de la UGEL - San Martín.

Palabras clave: Gobierno digital, administración, gestión educativa.

ABSTRACT

This research work entitled "Digital government and the administration of the local educational management unit (UGEL) - San Martin - Tarapoto", has the general objective of determining the incidence of digital government in the administration of the UGEL - San Martin - Tarapoto. It is a basic and descriptive level research with a non-experimental - correlational research design with a sample of categorical data.

A sample of 46 collaborators from all areas of the UGEL-SM was used for this research, with a confidence level of 95%. A face-to-face survey was applied to measure the assessment of digital governance and administration of the local education management unit (UGEL) - San Martin - Tarapoto.

In the theoretical framework, a review was made of the four dimensions of digital government and three dimensions of the administration of the local educational management unit UGEL-SM. The main conclusion of the research was: the Fisher test determined that the Digital Government does not significantly and positively influence the administration of the UGEL-San Martín-Tarapoto, the P value was greater than 0.05. This does not mean that in the future there will not be a positive impact, but that at this incipient level of Digital Government it cannot be determined that there is a significant influence on the administration of the UGEL-SM; however, there is a relationship of association between Digital Government and the Operational Support in the management of the UGEL - San Martín.

Keywords: digital government, administration, educational management.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco general del problema

En el estado peruano las instituciones públicas que gestionan políticas educativas desarrollan en menor o mayor grado iniciativas para alcanzar metas de la transformación digital, cuyos resultados prácticos son la prestación de servicios digitales, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL-San Martín-Tarapoto) es una instancia ejecutora para la entrega del servicio educativo dentro de su ámbito local, en este contexto de desafíos de la gestión pública y la adopción de tecnologías de información y comunicación (TICs), el marco de adecuación para integrar estos dos ámbitos es el Gobierno Digital, y es un enfoque que cada una de las instituciones públicas desarrollan con un nivel de planificación muy distinta, desde incipiente hasta avanzado. Por eso, se debe ponderar los correlatos auténticos entre gobierno digital y la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto y analizarla en perspectiva del cumplimiento de la regulación digital que se centra en las necesidades del ciudadano basado en los criterios de gobernanza y gestión, tal como lo sugiere y expresa la (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

La gestión de políticas educativas en los países emergente hay un contexto de transformación digital para aminorar la brecha tecnológica, tal es el caso, de los países andinos, donde los estados han creado marcos regulatorios de gobierno digital o en su defecto de gobierno electrónico para atender en el ámbito de la educación, que tienen insuficientes servicios digitales. Barragán-Martínez y Guevara-Viejó (2016), manifiestan que el gobierno electrónico logra mayor transparencia y mejores servicios sociales de educación en el Ecuador, dado que los últimos 10 años la gestión pública es deficiente para lograr mayor pertenencia de los ciudadanos hacia el estado. Por otra parte, Morze y Makhachashvili (2020) refieren que las limitaciones de capacidades digitales, el escaso liderazgo tecnológico y la escasa conciencia sobre la suficiencia de la formación avanzada en democracia electrónica representan los problemas más importantes de carácter competitivo en la gestión educativa en Ucrania.

Los problemas más representativos en el país en la administración del servicio educativo del Perú son las dificultades de atención en los trámites y servicios de las UGEL como resultado de la ausencia de sistematización y regulación digital. En ese sentido (Medina, 2016) expresa que uno de los problemas de gestión es la abundante cantidad de expedientes abandonados en algunas UGELs desde hace más de una década, por

ejemplo, ese fue el caso de Lima. La carencia de un sistema de trámite documentario ocultaba este problema, y la falta de digitalización de documentos obstaculizaban atención de los usuarios. Por otra parte, Maizondo & Hidalgo (2021), en sus investigaciones realizadas en la UGEL N° 1 de San Juan de Miraflores consideran que el problema de las UGEL son la poca transparencia con los usuarios, la inadecuada atención a las exigencias de los usuarios y sus colaboradores poco eficientes; los autores también consideran que estos problemas se pueden solucionar identificando procesos de gestión que permitan renovar la infraestructura tecnológica y con soporte de información inteligente.

Respecto a la calidad de servicio en la UGEL-San Martín-Tarapoto, Chong (2019) menciona que existe poco liderazgo en la gestión, a la vez, es un problema de competitividad organizacional, que se refleja en los recursos humanos poco idóneos para las funciones de la entidad que atienden las necesidades de los usuarios. Hay que considerar que el proceso de transformación digital y la adopción de gobierno digital es gradual y que se planifica en niveles estratégicos. En ese sentido, el Área de Planificación y Presupuesto UGEL-SM (2017), recomienda atender las dificultades presentes en los trámites y servicios mediante uso de TICs y reconoce que hay una inexperiencia de las bondades y del marco del gobierno digital para modernizar la gestión.

El problema central en perspectiva de integración de gestión pública y TICs en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) -San Martín es la escasa incidencia del gobierno digital en la administración de esta institución y esta a su vez es causada por la transformación digital muy limitada y el desconocimiento de sus beneficios, y desconocimiento del marco del gobierno digital. Podemos identificar cuatro dificultades transversales a estas dos causas, y son: (1) Limitaciones de capacidades digitales y liderazgo tecnológico, (2) Insuficientes servicios digitales, (3) Limitaciones de recursos y de promoción de la modernización tecnológica y (4) Inadecuada o escasa sistematización de procesos, productos de la institución, según el informe situacional de modernización tecnológica e innovación de la UGEL-SM (2018). Asimismo, de estas dificultades se desprende las siguientes consecuencias: (1) insatisfacción de clientes internos y externos por los servicios y atención., (2) inadecuados indicadores de gestión en el control administrativo para la aplicación de políticas educativas y (3) disminución del nivel de competitividad organizacional.

Al haber identificado las dificultades relacionadas con la administración, planificación e innovación tecnológica de la UGEL-San Martín-Tarapoto, donde se puede observar que

hay avances incipientes de gobierno electrónico, pero, que se adopta de manera no planificada sin el marco regulatorio digital, eso conlleva a evaluar la correlación entre gobierno digital y administración en la UGEL-San Martín, para poder encontrar la direccionalidad del problema-solución y ponderar el beneficio. Las limitaciones de este trabajo de investigación corresponden al contexto de innovación que se encuentra en una etapa poco madura de la adopción de gobierno digital en la UGEL-San Martín, y solamente podemos plantear afirmaciones limitadas de causalidad, por eso la examinación metodológica del problema debe ser cuidadosa, tal como lo sugiere (Asamoah, 2014).

Al lograr conocer la influencia del gobierno digital en la administración de la UGEL, podemos explicar mejor el valor de la relación entre ambas, para que se adopte etapas más maduras de gobierno digital con compromiso y nuevos conocimientos en la administración de esta institución, también permitirá abrir un nuevo panorama para futuras investigaciones.

1.2. Formulación del problema de investigación

Pregunta general de investigación:

- ✓ ¿Cómo incide el gobierno digital en la administración de la UGEL-SM?

Preguntas específicas de investigación:

- ✓ ¿Existe relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL-SM?
- ✓ ¿Existe relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL-SM?
- ✓ ¿Existe relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL - SM?

1.3. Hipótesis de investigación

Hipótesis principal

H₀: “El gobierno digital incide significativamente en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto”

Hipótesis secundarias

- ✓ H₁: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto”

- ✓ H₂: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL -San Martín-Tarapoto”

- ✓ H₃: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto”

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del gobierno digital en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el control administrativo en la gestión del UGEL – San Martín – Tarapoto.
- Identificar la relación que existe entre gobierno digital y la competitividad organizacional del UGEL - San Martín – Tarapoto.
- Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el soporte operativo en la gestión del UGEL - San Martín – Tarapoto.
- Medir la influencia del gobierno digital en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto.

1.5. Justificación de la investigación

La valoración académica del marco de gobierno digital en la gestión pública del sector educativo y del contexto social provincial de San Martín permite aportar indicadores basados en enfoque de computación en la nube y digitalización que hacen más eficiente y transparente la aplicación de políticas nacionales de educación en el entorno local.

Los resultados de este trabajo de investigación servirán para que las autoridades y funcionarios de la UGEL San Martín tengan una mejor perspectiva de los cambios y los beneficios del gobierno digital en términos de incidencia respecto a la gestión institucional.

Además, las mediciones que se realizarán a las variables que albergan innovación y tecnología en las actividades de los gestores y colaboradores de la UGEL contribuirán a la reflexión sobre el impacto que produce las TICs en la gestión pública y la orientación hacia gobiernos más eficientes que se integran mejor en la cultura digital.

Este trabajo de investigación permitirá exponer un nuevo conocimiento con base en las mediciones estadísticas de la incidencia del gobierno digital en la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Es necesario comprender el significado de esta correlación. La finalidad de este estudio es determinar cómo puede comportarse un concepto o variable conociendo la relación entre una y otra, es decir, se necesita comprender cómo se percibe el proceso de adopción de gobierno digital en función de la administración de la UGEL, San Martín.

En el contexto de lograr las metas nacionales de transformación digital y gobierno digital en el estado, la UGEL- San Martín deberá evaluar procesos y las valoraciones de los colaboradores de la institución que implican el resultado de una adopción paulatina de gobierno digital, por eso, esta investigación permitirá medir dos conceptos importantes de administración y gobierno digital para ayudar en una mejor toma de decisiones.

Los resultados de este trabajo de investigación permitirán afianzar una nueva información científica, a través de los instrumentos de medición usados, es decir, la aplicación de una encuesta que modelará la concordancia entre la teoría y la práctica en un ámbito de gestión pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Partiendo de los trabajos de investigación anteriores relacionadas a las variables de investigación, tenemos los siguientes internacionales: Delgado (2020) llevó a cabo un estudio acerca del gobierno digital en Manabí, Ecuador. El propósito central fue analizar la relación entre dos variables: el grado de progreso del gobierno digital y la percepción de modernización por parte de los ciudadanos. Dada la novedad del concepto del e-Gobierno, los profesionales, académicos y especialistas carecen de claridad.

Ruíz (2017) en sus hallazgos sobre el Gobierno electrónico, y buenas prácticas para la administración pública transparente. Caso colombiano. El objetivo era determinar qué estrategias utilizan los países con bajos niveles de corrupción para gestionar la transparencia y la información pública en Colombia que aún no se han implementado. La investigación se realizó, utilizando estudio de caso, que examina cómo y por qué se producen determinados fenómenos, así como estudiar estas situaciones desde múltiples perspectivas, sin limitarse a una única variable. La conclusión más relevante para aquella gestión, según la mayoría de los colaboradores, es que, no se sienten identificados con la visión y misión de la institución para comprometerse con la mejora continua de la calidad de la atención ofrecida a los usuarios. Además, se observa que el control y el acompañamiento a la gestión para tomar decisiones adecuadas son escasos. La conclusión clave de esta investigación, sugiere implementar estrategias de capacitación en el manejo del Gobierno electrónico, especialmente en zonas rurales y apartadas del país, esto tiene como objetivo mejorar los conocimientos sobre el uso adecuado de las TIC y fomentar la democracia y la participación social, permitiendo una mayor conectividad en esas áreas geográficamente alejadas

Ancco (2021) en su investigación llevada a cabo en Abancay, 2020, determinó la relación entre gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL. La metodología usada en este trabajo de investigación es un estudio que se realizó, utilizando un diseño no-experimental, transeccional y correlacional; con una muestra de 60 colaboradores, el muestreo fue por conveniencia; se aplicó una encuesta. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0,001, que es menor a 0,05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula (H0). Esto indica que hay una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay. La conclusión es que el Ministerio de Educación,

al impulsar la política educativa estatal, debe promover y fortalecer la conexión entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa para abordar de manera efectiva los problemas más importantes en la gestión administrativa.

Díaz (2018) en su investigación realizada en el Congreso de la República entre los años 2016 y 2018, señaló que existe una relación significativa entre el gobierno digital y el control presupuestario. La muestra del estudio incluyó a 56 colaboradores y se trató de una investigación aplicada con un diseño no experimental. Entre las conclusiones más relevantes se encuentran: (1) El Congreso de la República no tiene un proceso establecido para verificar el uso de los fondos públicos una vez aprobado el presupuesto. (2) El Congreso de la República no lleva a cabo un análisis costo-beneficio ni garantiza la realización de estudios especializados durante el debate presupuestario.

Velásquez (2018) en su investigación realizada en Sicuani, donde el autor consideró las diversas dimensiones de la variable gobierno electrónico, incluyendo la dimensión externa, interna, relacional y promoción. Asimismo, analizó la administración de la institución según cuatro aspectos: pedagógico curricular, comunitario, financiero y organizativo. Se formuló la hipótesis de que existe una relación positiva entre ambas dimensiones, utilizando una muestra de 30 profesionales. El estudio se basa en un modelo descriptivo y correlacional. Para la recopilación de datos, se utilizó una encuesta que se procesó con el programa estadístico SPSS 24. Se utilizó una encuesta directa y se analizaron con el programa estadístico SPSS 24. Se encontró una significancia de $u = 5\%$, un Rho de Spearman = 0.858, lo que indica que existe una relación lineal altamente significativa entre el gobierno electrónico y administración de la Institución Educativa.

Chong (2018) en su investigación sobre "el modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público de UGEL San Martín", tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión basado en la teoría de Deming para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín. El estudio utilizó un diseño descriptivo y contó con una muestra de 20 colaboradores y 80 usuarios de la UGEL San Martín. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de análisis documental y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de medición. Uno de los cuestionarios se utilizó para evaluar la gestión según los colaboradores de la UGEL-San Martín y otro para valorar el servicio público en la UGEL-San Martín, desde el punto de vista del usuario. Las conclusiones de la variable calidad del Servicio Público, establecen que el 56% mencionan que "el servicio que reciben los usuarios no está acorde a la calidad que requieren las personas cuando son atendidas en los trámites que hacen en las diferentes áreas de gestión", lo que implica que esto también tiene un impacto en la gestión de la institución; demostrando la falta de

liderazgo; no se tomó en cuenta las capacidades y habilidades de los gestores para desenvolverse en el cargo idóneamente y para relacionarse mejor con los directivos, docentes, padres de familia, estudiantes, etc. Los resultados de la gestión pública en las dimensiones: estímulos e innovación, obtuvieron una valoración baja de 33%. La conclusión más importante es que hay una falta comprensión y aplicación del nuevo enfoque de gestión pública centrado en el ciudadano, además, según la mayoría de los colaboradores, no están comprometidos con los lineamientos del plan estratégico institucional, que debería proponer mejores estrategias de atención a los usuarios.

2.2. Fundamentos teóricos

Fundamento teórico variable independiente

El concepto de gobierno digital fue establecido por el Decreto Legislativo 1412, el cual establece un marco para regular los aspectos metodológicos y técnicos que afectan al gobierno digital en instituciones públicas como las universidades. Este punto (Ley No. 1412 de 2018) proporciona un entendimiento de que “el gobierno digital es el uso estratégico de la tecnología digital y datos dentro del gobierno para crear valor público”. Confiando en un marco sistémico de actores del sector público y stakeholders para apoyar la implementación de iniciativas y la creación de contenido y servicios digitales, mientras se atiende a los ciudadanos en todo el entorno digital, respetando plenamente los derechos de las personas.

Además, sobre los principios rectores, el mismo marco de regulación, describe lo siguiente:

- **Especialidad**, nos dice que la normativa actual se puede aplicar a los servicios digitales facilitados por entidades estatales dentro de un entorno de gobierno digital, sin menoscabo de lo regulado para los procedimientos administrativos u otras regulaciones que se tutelan por su propia normatividad.
- **Equivalencia Funcional**. El ejercicio de identidades digitales para el uso y prestación de servicios digitales otorga a las personas iguales garantías que otorgan y reconocen las formas tradicionales de relación entre particulares y/o con organismos gubernamentales.
- **La privacidad por diseño**, que se toman precauciones técnicas, organizativas, de personal y de procedimiento al diseñar y construir servicios digitales.

- **La igualdad de responsabilidad** hace que las entidades gubernamentales sean responsables de las acciones que se ejecutan mediante canales digitales de la misma manera y con la misma responsabilidad que las acciones que se realizan cara a cara.
- **Usabilidad** que permite diseñar servicios digitales, con un esfuerzo para hacerlos fáciles de usar para los ciudadanos y el público en general.
- **La colaboración digital** que es el intercambio de datos e información, donde prevalece la interoperabilidad componentes funcionales para la entrega de servicios digitales.
- **El diseño digital de los servicios** que se modelan digitalmente, de principio a fin, con pautas bien definidos.
- **La proporcionalidad** en los requisitos de seguridad y autenticación de los servicios digitales que prestan las entidades públicas y que deben ser proporcional a los niveles de riesgo que se asumen en la prestación de este.
- **Los datos abiertos** que son susceptibles de ser utilizables de manera inmediata, sin afectar el derecho a la protección de los datos personales.
- **El nivel de protección** adecuado para los datos personales que es un tratamiento de los datos de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

Según el consejo de la OCDE, que recomendó en el 2014 en nuestro país se emplea el término Gobierno Digital en lugar de Gobierno Electrónico. Esto implica que “hay una transición de Gobierno Electrónico a Gobierno Digital”, según lo explica (OCDE, 2016): El gobierno electrónico consiste en el uso de las TIC, sobre todo Internet, como medios o herramientas para lograr una mejor gobernanza (OCDE, 2021). Los gobiernos están moviendo cada vez más servicios en la web, pero este enfoque cambia significativamente las estructuras y los procesos administrativos establecidos cuando el enfoque estaba en lograr una mayor capacidad operativa en áreas políticas específicas. Y no necesariamente han transformado sus servicios y operaciones de forma digital para aprovechar mejor la tecnología en el sector público de manera más integrada, colaborativo y coherente. Las nuevas herramientas digitales, como las redes sociales y los dispositivos móviles inteligentes, y las nuevas formas de emplear la tecnología (datos públicos abiertos y big data) están brindando formas de trabajo más colaborativas, tanto dentro como entre las

agencias gubernamentales, brindando mejores oportunidades para interactuar con el público. Todo esto contribuirá a que el gobierno sea más efectivo y eficiente, pero también más abierto, transparente y responsable hacia sus ciudadanos. Este nuevo nivel de madurez de la tecnología digital y su cada vez mayor adopción por parte de los gobiernos representa una transformación de paradigma del gobierno electrónico al gobierno digital. De acuerdo con la recomendación del Consejo de la OCDE sobre la estrategia de Gobierno Digital.

El marco regulatorio en el Perú en contraste con el marco de otros estados más desarrollados como el de la Unión Europea (UE), muestra una mayor especificación regulatoria, al respecto, Pirni, Giampellegrini y Raffini, (2019) describen que la Comisión Europea ha desarrollado un sistema articulado de seguimiento de la digitalización de los estados miembros basado en cinco indicadores principales: (1) Conectividad: pondera el desarrollo de la banda ancha, su calidad y el acceso realizado por todos los actores; (2) Capital humano: pondera las destrezas necesarias para aprovechar las posibilidades que otorga la sociedad digital; (3) Uso de Internet: pondera las actividades que realizan los ciudadanos gracias a Internet, la conectividad y las habilidades digitales; (4) Integración de tecnologías digitales pondera la digitalización de las empresas; (5) Servicios públicos digitales: pondera la digitalización basado un enfoque de la administración de esta.

El gobierno digital implica una integración de varios ámbitos, no solamente entre tecnología de información y gestión pública, sino valores adicionales como gobernanza, que es un concepto de amplia interrelación de procesos y el ejercicio del poder, y tal como sostiene (Erkut, 2020), que, conocer y comprender los límites del gobierno digital favorece a los actores que toman decisiones y les permite a flexibilizar sus políticas en consecuencia. La gobernanza digital propicia un mejor entorno para los derechos humanos y la transparencia de los gobiernos.

El gobierno digital es un marco regulatorio y a la vez un conjunto de conceptos técnicos que implican un proceso secuencial de cinco fases y dimensiones que se adoptan en una organización, esta fase según Armas y Armas (2011) son:

- (1) Asistencia.** - Esta es la primera etapa, donde el gobierno existe a través de la difusión de sitios y portales web, donde no hay una relación cercana con la ciudadanía.
- (2) Interacción.** - La fase de interacción permite una comunicación más directa entre ciudadanos y organizaciones.

- (3) Transacción.** - Son los recursos que brindarán a los ciudadanos la oportunidad de iniciar, monitorear y completar el trámite en línea.
- (4) Transformación.** - Se trata de la transformación, es un cambio cultural, lo que supone un desafío mayor para su implementación, ya que implica una redefinición de los servicios y operaciones en las entidades estatales.
- (5) Participación Democrática.** - Representa el nivel más avanzado de iniciativas gubernamentales digitales, con interacciones integradas con empresas, ciudadanos y otros gobiernos. El gobierno fomenta la participación en la toma de decisiones y busca comprometer a la sociedad en un diálogo conjunto a través de la red.

El gobierno digital, gobierno electrónico y gobierno abierto son tres conceptos interrelacionados por sus propuestas y por la evolución de las tecnologías de información, debido a esto, Cruz (2018), dice que el gobierno digital debe concebirse como la unión de los estándares y logros del gobierno electrónico y el valor colaborativo y participativo del gobierno abierto, y el gobierno abierto debe promoverse a través de una rectoría de la gobernanza digital. De esta manera podemos comprender mejor estos tres conceptos que se ven en la Figura 1.

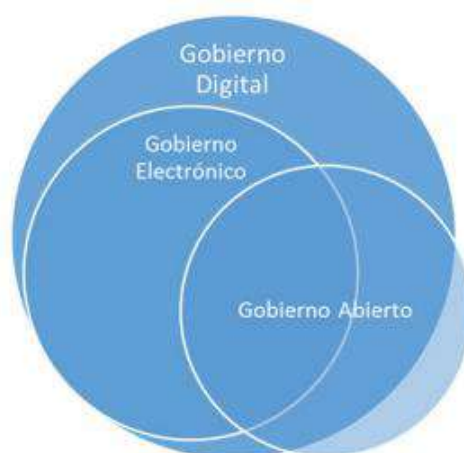


Figura 1.

Esquema de la gobernanza digital

Fuente:Gobernanza digital, 2018

Los servicios digitales

Calderón (2020) menciona que un Estado requiere los servicios digitales para atender sus necesidades internas y las demandas de los ciudadanos, que van desde la digitalización documentaria hasta el uso de inteligencia artificial para que los servicios sean más eficientes. El Estado Peruano aún se encuentra en una etapa incipiente de su transformación digital, sin embargo, algunas entidades públicas han su por la emergencia sanitaria del año 2020 (pandemia de Covid-19).

Calderón (2020) Afirma que los métodos y procesos de adquisición de tecnologías y servicios digitales pueden ser requisitos previos o limitaciones clave para la transformación digital de la nación. Por ello, aboga por el uso de herramientas ágiles, eficientes y transparentes como los contratos marco que faciliten la compra de servicios digitales innovadores y escalables.

La Secretaría de Gobierno Digital (2018) sugiere que proceso de implementación de tecnologías para los servicios digitales deberán cumplir los requisitos siguientes:

1. Ser ágiles
2. Reutilizar, promover, compartir el código fuente y estándares abiertos
3. Priorizar siempre el uso de computación en la nube.
4. Promover implementaciones acordes con las necesidades del usuario.
5. Desarrollar incluyendo a los usuarios extremos.
6. Asegurar la privacidad y confidencialidad de datos personales.
7. Acoplarse a las soluciones pre-existentes, basados en una demanda futura.
8. Producir datos y usar estos en la toma de decisiones.

La innovación digital

Es una propuesta de valor todo aquello que está dentro del desarrollo de una transformación o gobierno digital, que incluya las tendencias tales como: (1) inteligencia artificial; (2) blockchain; (3) internet de las cosas; (4) tecnología 5G; (6) realidad virtual y (7) ciberseguridad (Alzate, 2019).

Sobre la innovación digital Hinings, Gegenhuber y Greenwood (2018) mencionan que se trata de la creación e implementación de nuevos productos y servicios. Además añade que “la transformación digital crea nuevos actores y sus espacios, estructuras, prácticas, valores y creencias que alteran, amenazan, reemplazan o complementan las reglas del juego que hay dentro del ámbito del mercado organizacional”. Entendemos el impacto. Identificamos tres tipos de nuevos arreglos institucionales que son críticos en la

transformación digital: (1) formas organizativas digitales, (2) infraestructura institucional digital y (3) componentes básicos institucionales digitales.

La innovación digital en la gestión pública sobre todo en el control administrativo es una integración de diversos componentes que surgen de las acciones y actividades de la organización y de las competencias y actitudes de las personas involucradas, es decir, la innovación desde esta perspectiva es un esfuerzo permanente que tiene su base en criterios de gestión, planificación y aprendizaje. Por eso, para que haya innovación digital, primero tiene que haber innovación en la gestión.

Hay un modelo de innovación permanente propuesto por (Grandinetti, 2011) que se basa en el aprendizaje innovador y continuo de los actores y en la recreación de procesos y resultados de las políticas, a partir de acciones de socialización, reflexión y síntesis de prácticas pre-existentes. Grandinetti (2018), advierte que la innovación es el resultado de combinar conocimientos dispares y muchas veces implícitos y dispersos para resolver nuevos problemas.

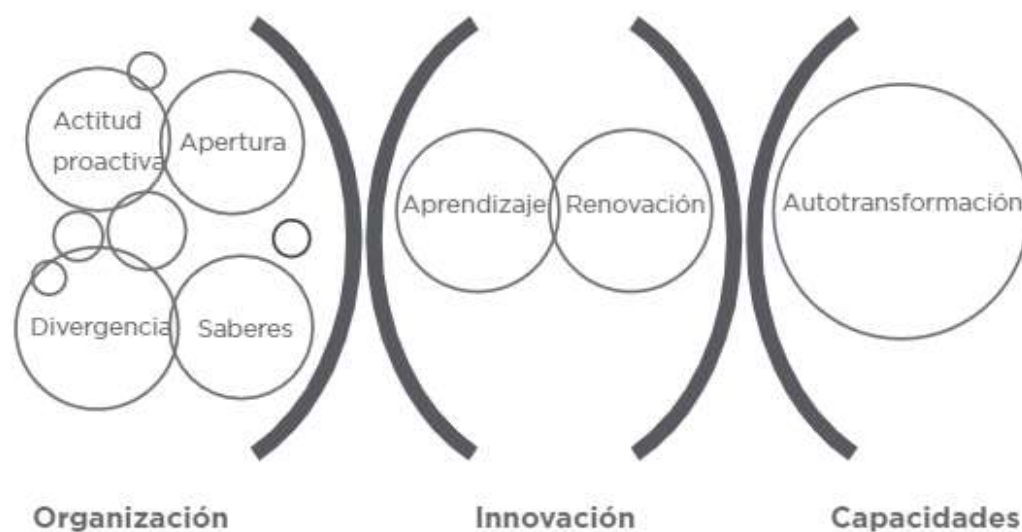


Figura 2. Modelo de innovación permanente

Fuente: Innovación en la gestión pública, Grandinetti (2018)

En el estado la innovación y las tecnologías son los pilares para el cambio, la gestión eficiente y el impacto positivo, por eso, las experiencias que se obtienen durante la digitalización de los servicios, procesos o productos deben adecuarse según el contexto las necesidades y sobre la revisión de los tipos de innovación que existen como modelos de integración en gestión pública.

Tabla 1*Tipología de la innovación en el estado según Grandinetti (2018)*

Tipo de innovación	Enfoque de gestión pública	Génesis	Actores	Ámbito	Resultados esperados
Lineal	Nueva gerencia pública	Ocurre entre actores y espacios	-Gabinetes técnicos -Líderes políticos	-Productos -Procesos -Estructuras	-Calidad -Eficiencia -Eficacia
Permanente	Gobernanza pública	Experiencias externas -Redes	OSC TIC. Redes	- Relacionamientos, programas y proyectos mixtos	-Capacidades de gestión compleja -Eficacia
Abierta	Gobierno abierto	Fluye entre actores y espacios	+Ciudadanos, promotores, universidades, I+D	-TIC 2.0. -Diseño colaborativo Ideas	- Transparencia -Valor público -Gestión intereses comunes

Fuente: Innovación en la gestión pública, Grandinetti (2018).

Existen tres tipos de innovación que se promueven en Iberoamérica, la innovación permanente es la que se promueve y promociona en más espacios, en cambio la innovación abierta es novedosa, pero hay muchas dificultades para su implementación, sobre todo en su base organizativa y política. En cambio la innovación lineal ocurre por la co-existencia de múltiples enfoques de las políticas públicas, en parte, debido al efecto de imitación y a la vigencia de la nueva gerencia pública en el devenir y en los cambios de políticas, según afirma (Blutman, 2016).

La seguridad de la información

La seguridad de la información son aquellas acciones y métodos utilizados para proteger los datos susceptibles de manipulación en una institución. ISOTools Excellence (2021), describe los tres aspectos fundamentales:

- **Integridad:** La información se muestra sin alteraciones o manipulaciones no autorizadas, según su diseño original. El propósito principal es evitar riesgos potenciales utilizando protocolos y técnicas seguras y garantizar la transmisión de datos de manera segura.
- **Confidencialidad:** Asegura que solo individuos u entidades autorizadas puedan acceder a la información y los datos, y que no se compartan sin la autorización correspondiente. Los sistemas de seguridad de la información deben asegurar la preservación de la confidencialidad.
- **Disponibilidad:** Este aspecto garantiza la disponibilidad de la información en todo momento a la persona o entidad que la controla y está autorizada para conocerla. Esto implica implementar medidas de soporte y seguridad para garantizar el acceso a la información cuando sea requerido y prevenir interrupciones en el servicio.
- **Protección de la información pública:** Es un esfuerzo por mejorar los estándares de calidad para garantizar la seguridad de la información, las autoridades se involucran más para proteger la información. La implementación del estándar ISO/IEC 27001 es el objetivo de muchas instituciones públicas. Este estándar internacional pretende proporcionar un marco para un SGSI, que se adapte al cumplimiento normativo.

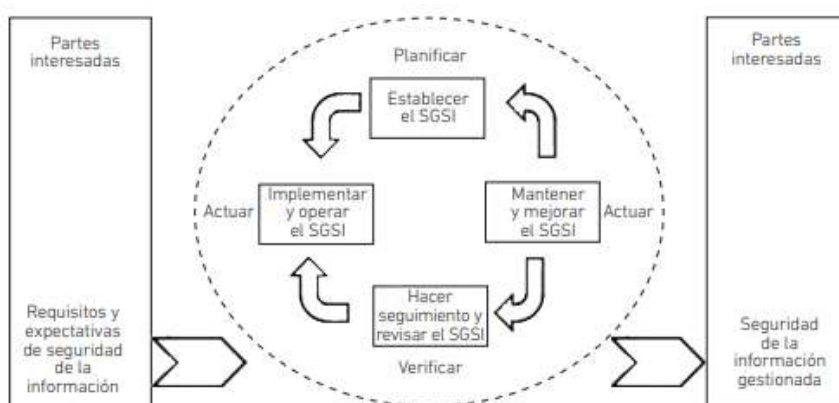


Figura 3. Ciclo de vida de un SGSI

Fuente: ONGEI (2010); Frayssinet (2016)

Los beneficios institucionales del gobierno digital

La implementación del gobierno digital con el diseño de un conjunto de servicios, políticas y normas tiene los siguientes propósitos según Hinings et al (2018) describe:

1. Servicios digitales que sean confiables.
2. Procesos internos eficientes a partir de las capacidades de gestión de TI.
3. Tomar decisiones basado en los datos disponibles.
4. Empoderamiento ciudadano mediante la consolidación de un estado más abierto
5. Promoción en el desarrollo de Smart City.

Por otra parte, los factores determinantes para el Gobierno Digital, tanto positivos y negativos son seis según Cruz (2018):

Factor positivo

- Centralización de la planificación y política de TIC.
- Independencia administrativa de las entidades gubernamentales.
- Designación a la Presidencia.

Factores Negativos

- Cambio de naturaleza jurídica.
- Tendencia al Cambio Político.
- Pertenecer a organismos no gubernamentales.

Fundamento teórico variable dependiente.

La variable administración de la UGEL-SM es el conjunto de actividades para gestionar, supervisar y evaluar los planes, programas y proyectos educativos de la provincia de San Martín. La definición operacional expresa la medición de los resultados y cumplimiento de la gestión, respecto de la formulación, dirección, ejecución, supervisión y evaluación de los planes, programas y proyectos educativos en la provincia de San Martín.

“El Reglamento de la Ley General de Educación N.º 28044 establece que la UGEL, constituye una entidad descentralizada encargada de cumplir las funciones asignadas por los gobiernos regionales en el ámbito educativo”. (Ministerio de Educación, 2012, pp. 54-55). Además, tiene varias funciones como organismo de ejecución presupuestaria en el sistema presupuestario nacional, y su establecimiento, implementación o supresión es aprobada por los gobiernos locales con la cooperación del Ministerio de Educación.

Según Ministerio de Educación (2003, p.28) establece objetivos para la gestión del sistema educativo:

- a) Hacer que las II.EE sean como una comunidad de aprendizaje, que deben alcanzar una excelente calidad educativa.
- b) Mejorar las habilidades de toma de decisiones en las instituciones educativas para que puedan actuar de manera autónoma en asuntos pedagógicos y administrativos. Los principios de subsidiariedad, solidaridad, complementariedad y concurrencia se utilizan para establecer las responsabilidades o funciones de las instancias de gestión.
- c) Garantizar que las normas administrativas sean adecuadamente alineadas y que estén sujetas a las decisiones en el ámbito pedagógico.
- d) Alcanzar una gestión efectiva, eficiente e innovadora en las instituciones educativas para promover la excelencia en la educación.
- e) Fomentar la creación de liderazgos basados en la democracia.
- f) Facilitar la coordinación entre diferentes sectores para promover la implementación adecuada de procesos de gestión en línea con la política de desarrollo integral del país.
- g) Se debe fomentar la participación constante de la comunidad.
- h) Organizar las instituciones educativas para que desarrollen y fomenten vínculos de colaboración y solidaridad.
- i) Promover el desempeño ético de las responsabilidades administrativas para garantizar la transparencia y la disponibilidad de información libre.
- j) Colaborar en el adecuado desempeño de los sistemas para prevenir y castigar la corrupción.
- k) Promover la autoevaluación y evaluación continua para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones educativas.

Además, el Ministerio de Educación (2003, pp.29-30) establece las siguientes funciones:

- a) Elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar los proyectos educativos de II.EE., así como sus planes anuales y reglamentos internos, de conformidad con las políticas y políticas educativas pertinentes;
- b) Organizar, ejecutar y evaluar sus procesos de gestión organizativa y educativa.

- c) Diversificación y complementación del currículo básico, implementación de tutorías, selección de libros de texto y materiales.
- d) Conferir certificados, diplomas y títulos según corresponda.
- e) Fomentar un entorno institucional favorable que facilite el progreso de los estudiantes.
- f) Impulsar iniciativas de respaldo a los servicios educativos que cubran las necesidades de los alumnos en entornos físicos y ambientales propicios para su aprendizaje.
- g) Elaboración, ejecución y evaluación del presupuesto anual de la institución.
- h) Innovación educativa y gestión, diseño, ejecución y evaluación de proyectos de investigación experimental y educativa.
- i) Promover el desarrollo de la educación, la cultura y el deporte en la comunidad.
- j) Contribuir a las diversas actividades educativas de la comunidad.
- k) Participar con el Consejo de Educación Institucional en la evaluación de admisiones, promociones y permanencia de los docentes y colaboradores administrativos. Estos actos se realizan en función de órganos administrativos intermediarios según normas específicas.
- i) Desarrollo de actividades de educación y capacitación continua.
- m) Explicar a la comunidad educativa su gestión educativa, administrativa y económica.
- n) Actuar como órgano administrativo en su jurisdicción. En los centros de enseñanza unidocente y multigrado, estas facultades se ejercen a través de la red.

Según (Rios, 2014), propone que la gestión de la calidad en los distintos entes y entidades públicas, deben ser un objetivo transparente y eficiente, superando obstáculos y alcanzando eficacia en la prestación de servicios públicos, proyectos clave, programas y obras públicas, estos aspectos de gestión se complementan en el gobierno digital para coadyuvar a una mejor gestión en el ámbito de educación.

El control administrativo

Según Horngren, Sundem y Stratton (2011) “el sistema administrativo es una conexión lógica de técnicas para recopilar y usar la información en la toma de decisiones de planificación, control y motivación del comportamiento de los colaboradores, así como para evaluar el rendimiento” y Ramírez (2009) sostiene que “el control administrativo es el proceso para que la administración disponga que los recursos sean proporcionados oportunamente y usados eficientemente en función de los objetivos fijados en los planes”.

El autor también describe dos tipos de control: (1) Control guía direccional: estos son resultados predecibles y acciones correctivas que deben tomarse antes de que se complete una operación. (2) Control después de la acción: Es una acción post, donde se miden los resultados con un estándar establecido.

Competitividad organizacional

La competitividad de una organización es el resultado de diferentes enfoques y aportes a este tema, abarcando aspectos como los procesos de gestión, la innovación, el uso eficientemente de recursos y mejor gestión de recursos humanos, esto lo manifiesta (Montenegro-Velandia y Álvarez-Rodríguez, 2011, p. 39).

Lin, Wang y Jaw (2017), concluyen que hay una relación importante entre la gestión del capital humano, el desempeño laboral y la competitividad organizacional; han verificado que la relación entre competencias conductuales, organizacionales y la competitividad, desde una perspectiva del capital humano permiten desarrollar colaboradores productivos que asimilan rápidamente los cambios de su entorno. Estos cambios son tecnológicos, donde el colaborador debe empoderarse digitalmente.

Hay dos conjuntos de elementos muy importantes para la competitividad organizacional en el estado, al respecto Montoya y Saavedra (2016) enumeran primero a los elementos para la dirección estratégica de la gestión humana en la organización:

- La dirección estratégica que promueve la dirección de la empresa es coherente con la estrategia de desarrollo del talento y la competitividad.
- En la aplicación y el desarrollo de la estrategia, todos los miembros de la organización trabajan juntos.
- La estrategia de desarrollo del talento y competitividad está alineada con la dirección estratégica promovida por la empresa. Los empleados anticipan una visión estratégica con el objetivo de contribuir al logro sobresaliente de competencias y agregar un valor significativo en la mejora y obtención de los resultados establecidos en la organización.
- La empresa cuenta con un sistema de información confiable y actualizado que se ajusta a las necesidades técnicas de la empresa, facilitando la toma de decisiones y caracterizado por su precisión.
- Cuando haya cambios que permanezcan con el tiempo y direccionados a alcanzar metas propuestas de valor agregado, demostrando buenos mediante indicadores y teniendo un impacto muy positivo en el comportamiento cotidiano de la organización.
- El personal que forma parte de una organización tiene una amplia gama de competencias permanentes.

Segundo, la planificación de recursos humanos en la organización:

- El fortalecimiento de la organización para que disponga del personal correcto y adecuadas competencias para ocupar los espacios oportunos.
- Garantizar que las entidades puedan adaptarse a los cambios del entorno de acuerdo a la situación y contexto actual.
- Proporcionar un sentido y coherencia a los sistemas y operaciones de los recursos humanos en la empresa.
- Unificación de las perspectivas de quienes toman decisiones, tanto los que están en el nivel intermedio y superior.

Competitividad laboral

La Competitividad laboral se conceptualiza como las aptitudes de un colaborador para realizar una función productiva que puede ser medida tanto de manera cualitativa y cuantitativa. Mertens, L. (2000) manifiesta que “estas aptitudes se alcanzan con la adquisición y desarrollo de conocimientos nuevos, habilidades y capacidades que se manifiestan en la eficiencia y eficacia”.

El soporte operativo informático

Los servicios de soporte operativo informático en las instituciones públicas deben cumplir con los objetivos operativos de procesamiento de información y comunicación, con el soporte de recursos e insumos para la toma de decisiones. Por eso, deben estar dirigidos a tres aspectos claves. (1) orientado a la gestión interna, (2) Orientado al ciudadano y (3) Orientado a la capacitación. Hay que considerar que se debe evaluar los recursos de tecnología de información con los que se cuenta y cómo se los está usando, Riascos (2008) describe algunos aspectos importantes de un modelo de evaluación de efectividad de la T

Uso de los recursos: la eficiencia de las TICs incluye el uso óptimo de los recursos. Para TI, se puede clasificar en hardware, software y personas. En otras palabras, esta medición debe tener en cuenta los requisitos de la máquina (hardware) para que cada herramienta informática funcione en condiciones óptimas, incluidos el tipo de procesador, el tamaño de la memoria, el espacio en disco, etc. Por otro lado, los recursos informáticos necesarios B. tales como: sistema operativo y programas adicionales necesarios para el correcto funcionamiento de las herramientas informáticas. Por último, el talento humano: Debes demostrar qué formación requieren tus usuarios para poder utilizar la tecnología de la información que se está evaluando.

Nivel de la utilización de la TI: Un mecanismo que se puede utilizar para demostrar si la TI de una organización está cumpliendo sus objetivos es determinar el alcance del uso de la

TI a nivel empresarial. Es decir, cada proceso individual debe estimarlo. Herramientas informáticas como soporte para sus respectivas implementaciones.

Incremento de la productividad: evaluar este indicador implica que se deben medir para evaluar su productividad. Algunos de los beneficios generados por la TI son difíciles de cuantificar, por ejemplo: El incremento en la confianza de la organización, el mejoramiento de la innovación, el incremento en la captación de clientes. Al establecer el aumento en la productividad debido a la implementación de la TI, se obtendrá una apreciación objetiva de su eficacia en la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Control Administrativo. - El control administrativo se define como el acto de dirigir y monitorear cada actividad y proceso que se lleva a cabo dentro de un organismo público para asegurar que se ejerza un buen control institucional, contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos y se lograrán los objetivos. En beneficio de la población. (Pérez y Barbarán, 2021)

Cultura Digital. – La cultura digital son todas las prácticas y construcciones de interacción social que emergen de los recursos tecnológicos digitales como Internet y la nube, y para el desarrollo como parte del cambio social mucho más allá, también es una forma de inversión alternativa popularizada formas preestablecidas alineadas hacia la integración universal del mundo. (Riverón, 2016)

Educación Básica Regular. – La Educación Básica Regular (EBR) es una modalidad que da cobertura los niveles de educación primaria, primaria y secundaria” (artículo 36 de la Ley N°280). Está destinado a niños y jóvenes que están pasando por el proceso educativo de manera puntual. Cabe señalar que la educación inicial según el Currículo Nacional de Educación Básica está establecida a niños menores de 6 años y se desarrolla en modalidades curriculares y extracurriculares. Promover prácticas de crianza que involucren a las familias y las comunidades. Contribuir al desarrollo integral de niños, teniendo en cuenta su desarrollo físico, emocional y cognitivo. La educación inicial está vinculada a la educación primaria, lo que garantiza la coherencia en la educación y el plan de estudios. (Educación al Futuro, 2021)

Gestión Pública. - Es un conjunto de recursos, instrumentos y normas para la adecuada gestión de los recursos nacionales con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promoviendo el desarrollo del país. Además, consta de unidades institucionales y procesos que permiten al gobierno planificar e implementar políticas,

distribuye y regula bienes y servicios para cumplir con sus obligaciones. (Gerencia Pública EIP, 2020)

Gobernanza. - La gobernanza son las mejores formas de manejar las sociedades y organizaciones, esta definición ha sido criticada por significar una forma de gobernanza vertical, y, para muchos, esta definición no se adecua a los nuevos enfoques que surgen de los esfuerzos de democratización y descentralización, ni al modelo de democracia deseado, entonces, gobernanza sería la promoción de un equilibrio sostenible entre el estado, la ciudadanía y el mercado. (Whittingham, 2010)

Innovación. – Son los cambios significativos en los productos, procesos, marketing o la organización de las empresas con la finalidad de mejorar los resultados, también se define como un conjunto de ideas originales que producen un valor, social o económico, de una forma sostenible. (Fundación Bankiter, 2021)

Política Educativa. – Es un conjunto de normas, lineamientos o estándares considerados para el logro de metas encaminadas a formar personas que puedan lograr una realización holística. Contribuir a la construcción de sociedades democráticas, solidarias, justas, incluyentes, prósperas y tolerantes que construyan una cultura de paz. La política educativa nacional tiene cinco prioridades: (1) “Mejor educación para la niñez rural; (2) Secundaria de calidad y diversificada; (3) Revaloración profesional de los docentes; (4) Gestión para lograr mejores resultados de aprendizaje, (5) Sistema integrado de educación superior para el desarrollo sostenible”. (Consejo Nacional de Educación, 2021)

Servicio. – En el ámbito público son las prestaciones de interés público y, por ello, los ejecuta el Estado directamente o mediante empresas particulares concesionarias. (RAE,2010)

Soporte Operativo informático. – Es el conjunto de servicios que tiene como principal característica atender de manera oportuna las necesidades de carácter correctivo, preventivo o de soporte técnico de clientes internos y externos en una institución pública se regula mediante un plan operativo informático (POI) (PCM, 2015).

Tecnología de Información y Comunicación (TIC). - Son todos los medios, equipos, software, redes y herramientas que recopilan, procesan, almacenan y transmiten la información. Su objetivo principal es facilitar el acceso a la información rápida y fácilmente en cualquier formato, lo cual se logra a través de la digitalización; es decir, de la conversión de la información en datos que se pueden guardar en grandes cantidades (MINTIC, 2018).

Trámite. – Significa acciones y actos regulados por el derecho, que integran un proceso jurídico. Es también, una de las actuaciones que, emanadas de la gestión pública o de

particulares intervinientes como interesados o en otro concepto, se subordinan a un procedimiento administrativo de forma jurídica (RAE, 2010)

Transformación Digital. - La transformación digital es un proceso de transformación continuo, estratégico, disruptivo en la sociedad que está basado en el uso intensivo de tecnologías de información, la sistematización y el análisis de datos que aportar valor económico, social y a las personas. La implementación de una organización y una cultura basadas en la transformación digital no debe ser una carga administrativa, debe basarse en los estándares existentes y la investigación actual sobre transformación digital, y debe ser integral y fácil de integrar (Plataforma digital única del estado peruano, 2018).

Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). - Son las unidades de gestión educativa local que representan una instancia descentralizada de ejecución de los gobiernos regionales. Tienen autonomía y, en general, se ocupan de: “divulgar, orientar y supervisar la aplicación de la política y normatividad educativa o regional concerniente al ámbito de gestión institucional, además, tienen la responsabilidad de evaluar los resultados de las II.EE. y los programas de su jurisdicción” (Gestión, 2021).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

La investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de San Martín, ubicado en Jr. San Pablo de la Cruz 363, distrito de Tarapoto, región San Martín.

3.1.2. Periodo de ejecución

Se realizó desde octubre a diciembre de 2021.

3.1.3. Autorizaciones y permisos

La solicitud para realizar la investigación fue dirigida al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de San Martín, que a su vez autorizó y comunicó a los trabajadores de las diferentes áreas para facilitar la información correspondiente y el apoyo en llenar las encuestas.

3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Se utilizó encuestas necesarias llenadas a mano y mediante Google Forms, para reducir el uso de papel. Se cumplió con los protocolos de bioseguridad mediante el uso de mascarillas, el lavado de manos y manteniendo la distancia recomendada.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

La investigación se realizó sin vulnerar los derechos de las personas involucradas y con su total consentimiento al momento de realizar la encuesta y solicitar información pertinente, sin incurrir a ningún tipo de discriminación y respetando su espacio y horario de trabajo. Se respetó la privacidad y confidencialidad de los datos, así como los nombres de las personas encuestadas.

Es importante destacar que se ha atribuido la autoría de las fuentes consultadas, siguiendo las normas de citados y referencias, de esta manera evitar el plagio.

3.2. Sistema de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Tipo	Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Instrumento
X	Gobierno digital	Servicios digitales.	Nivel de digitalización.	Ordinal • Muy deficiente • Deficiente • Regular • Bueno • Excelente	Encuesta
			Nivel de satisfacción del usuario		
		Innovación digital.	Nivel de transformación de servicios.		
			Nivel de interoperabilidad.		
		Seguridad de la información.	Confidencialidad de datos.		
			Integridad de datos.		
Beneficios institucionales.	Disponibilidad de datos.				
	Calidad de indicadores para toma de decisiones				
Y	Administración de la UGEL - San Martín	Control administrativo en la UGEL.	Cumplimiento de planes estratégicos.	Ordinal • Muy deficiente • Deficiente • Regular • Bueno • Excelente	Encuesta
		Competitividad organizacional	Cumplimiento de planes operativos.		

Soporte Operativo Informático en la UGEL	Desempeño laboral. Calidad de equipos de trabajo Satisfacción de colaboradores. Tiempo de respuestas
------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia del autor.

3.3 Procedimientos de la investigación

A. Tipo y nivel de la investigación

El estudio realizado es una investigación básica y descriptiva. Según Neill y Cortez (2018) es básica porque recoge información con el objetivo de acrecentar los conocimientos ya existentes. Según Hernández, Fernández y Bapstista (2014), es descriptivo porque se ha recopilado información con el fin de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, en este caso respecto a la relación entre Gobierno Digital (X) y la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) (Y).

B. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no-experimental y nivel correlacional, esto, según Hernández et al (2014), "no experimental porque no se intervendrá de forma intencionada en ninguna de las variables, sino que estas se presentan en su forma original para ser analizadas". Transeccional, porque la investigación recopiló datos en un periodo de tiempo determinado, con el propósito de describir las variables y poder analizar sus relaciones. Según Hernández et al (2014), es correlacional porque relaciona y cuantifica conceptos o variables permitiendo predicciones.

Además, se empleó un diseño transversal, porque se recolectó la los datos, según el siguiente esquema:

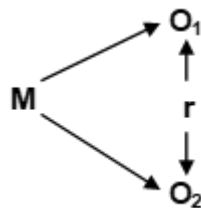


Figura 4.

Diseño de investigación

Donde:

M= Muestra (colaboradores de la UGEL-San Martín)

O1= Variable gobierno digital

O2= Variable administración de la UGEL-San Martín.

r = Correlación entre variables

C. Población y muestra

Población

La población es de 120 colaboradores de la UGEL de San Martín.

Muestra y muestreo

Para la muestra hemos aplicado la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

Población (N)= 120

Probabilidad de éxito (q)= 0.50

Probabilidad de fracaso (p)=0.50

Error muestral (e)=10%

Valor de nivel de confianza (Z) = 1.96

Muestra obtenida (n)= 46 colaboradores de la UGEL de San Martín.

D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los procedimientos se basaron en los fines que tiene esta investigación.

- a) Se consultó información vinculada con el tema de estudio.
- b) Se emplearon herramientas apropiadas para la investigación y se establecieron criterios para la presentación de los hallazgos de la investigación.

Las técnicas aplicadas son:

Tabla 3

Técnicas, justificación e instrumentos de medición

Técnica	Justificación	Aplicado en...
1. Observación indirecta	1. Permite conocer los indicadores de las variables.	1. A la muestra poblacional.
2. Registros	2. Proporciona información del caso de estudio.	2. Procesos que se desarrollan dentro del ámbito de gestión institucional.
3. Análisis de documentos	3. Permite obtener información de estado del arte.	3. Las referencias correspondientes para elaborar el marco teórico.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento y análisis de datos se aplicaron las pruebas de hipótesis con técnicas paramétricas para muestras pareadas y la aplicación de fórmulas estadísticas. Los datos recolectados en el cuestionario de la encuesta se procesaron en el software R Statistical.

Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el control administrativo en la gestión del UGEL – San Martín – Tarapoto.

- Revisión de conceptos y teorías para sustentar la aplicación de la metodología en la investigación.

- Elaboración y validación de la encuesta para medir la correlación entre las dos variables de investigación.
- Ejecución de encuesta presencial en la UGEL- San Martín, se aplicó la medición a la muestra de colaboradores.

Objetivo específico 2

Identificar la relación que existe entre gobierno digital y la competitividad organizacional del UGEL - San Martín – Tarapoto.

- Análisis de la relación de la variable independiente y la dimensión competitividad organizacional del UGEL de la variable dependiente utilizando el software R Statistical.
- Redacción de los resultados de la correlación estadística de la dimensión competitividad organizacional del UGEL.

Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el soporte operativo en la gestión del UGEL - San Martín – Tarapoto.

- Análisis de la relación de la variable independiente y soporte operativo en la gestión del UGEL de la variable dependiente utilizando el software R Statistical para realizar las pruebas estadísticas.
- Redacción de los resultados de la correlación estadística de la dimensión soporte operativo en la gestión del UGEL.

Objetivo específico 4

Medir la influencia del gobierno digital en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto.

- Ejecución de pruebas de asociación estadística de las variables de investigación.
- Elaboración de la contrastación de hipótesis de la investigación utilizando el software R Statistical.
- Redacción de los resultados finales del análisis estadístico descriptivo y de la estimación puntual.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultado específico 1

Tabla 4

Niveles de valoración de la dimensión de Control administrativo en la UGEL.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	39	21.67%
Bueno	99	55.00%
Regular	38	21.11%
Deficiente	4	2.22%
Muy Deficiente	0	0.00%
Total	180	100.00%

Fuente: Elaboración propia del autor.

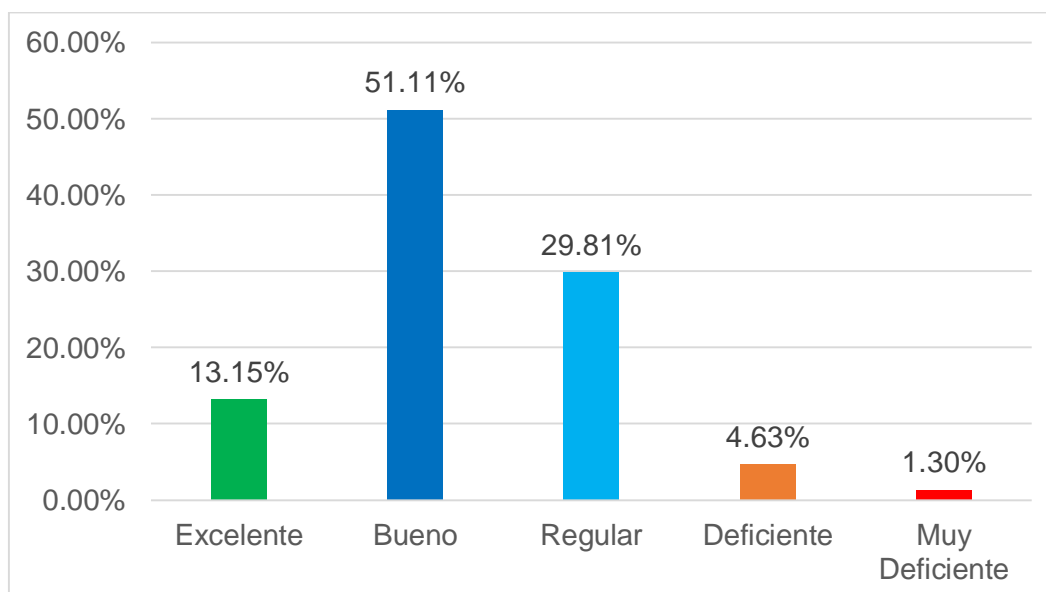


Figura 5.

Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de Control administrativo en la UGEL

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Figura 5 observamos la dimensión de Control administrativo, donde el nivel de valoración "Bueno" tiene un porcentaje de más de 51% y "Excelente" tiene 13.15%, es decir la valoración es muy positiva.

1) Prueba de Fisher para la hipótesis específica 1

Hipótesis:

H₀: No hay una relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

H₁: Hay una relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 1 con Test de Fisher.

Parámetros	Valores
N	46
P-value	0.9877
Nivel de confianza	95%

Dado que el P-value = Sig. Asintótica = 0.9877 > $\alpha = 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

Respecto al Control administrativo en la UGEL-SM es valorado muy positivamente (Excelente 21.67%; Bueno 55.00% y Regular 21.11% según la Tabla 5), es decir, podemos afirmar desde la percepción de los colaboradores que hay una gestión adecuada como resultado de factores internos y del soporte de los servicios digitales que buscan asegurar que los recursos sean obtenidos y usados eficientemente en función de los objetivos planeados, tal como lo dice (Ramírez, 2009).

4.2 Resultado específico 2

Tabla 6

Niveles de valoración de la dimensión de competitividad organizacional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	9.44%
Bueno	92	51.11%
Regular	61	33.89%
Deficiente	10	5.56%
Muy Deficiente	0	0.00%
Total	180	100.00%

Fuente: Elaboración propia del autor

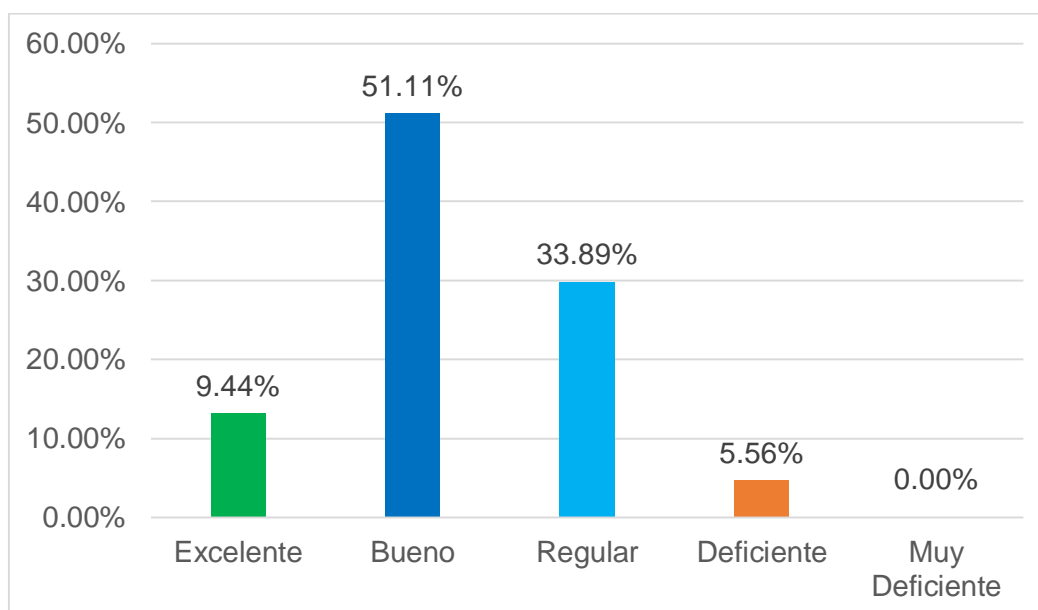


Figura 6.

Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de competitividad organizacional

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Figura 6 observamos la dimensión de Competitividad organizacional, donde el nivel de valoración "Bueno" tiene un porcentaje de más de 51% y "Excelente" tiene 9.44%, es decir la valoración es muy positiva.

2) Prueba de Fisher para la hipótesis específica 2

Hipótesis:

H₀: No hay una relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

H₂: Hay una relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 2 con Test de Fisher

Parámetros	Valores
N	46
P-value	0.9448
Nivel dconfianza	95%

Dado que el P-value = Significancia asintótica = 0.9448 > $\alpha = 0.05$, se rechaza H₂ y se acepta H₀.

La competitividad organizacional es valorada muy positivamente (Excelente 9.44%; Bueno 51.11% y Regular 33.89% según la Tabla 7), las capacitaciones y la dirección estratégica combinan un esfuerzo para mejorar la productividad, es decir tal como lo sugiere Montoya y Saavedra (2016) que, la coherencia entre las estrategias para el desarrollo de los colaboradores y la competitividad con el direccionamiento estratégico propuesto por la dirección de la institución lograrán una mayor productividad.

4.3 Resultado específico 3

Tabla 8

Niveles de valoración de la dimensión de Soporte Operativo Informático en la UGEL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	8.33%
Bueno	85	47.22%
Regular	62	34.44%
Deficiente	11	6.11%
Muy Deficiente	7	3.89%
Total	180	100.00%

Fuente: Elaboración propia del autor

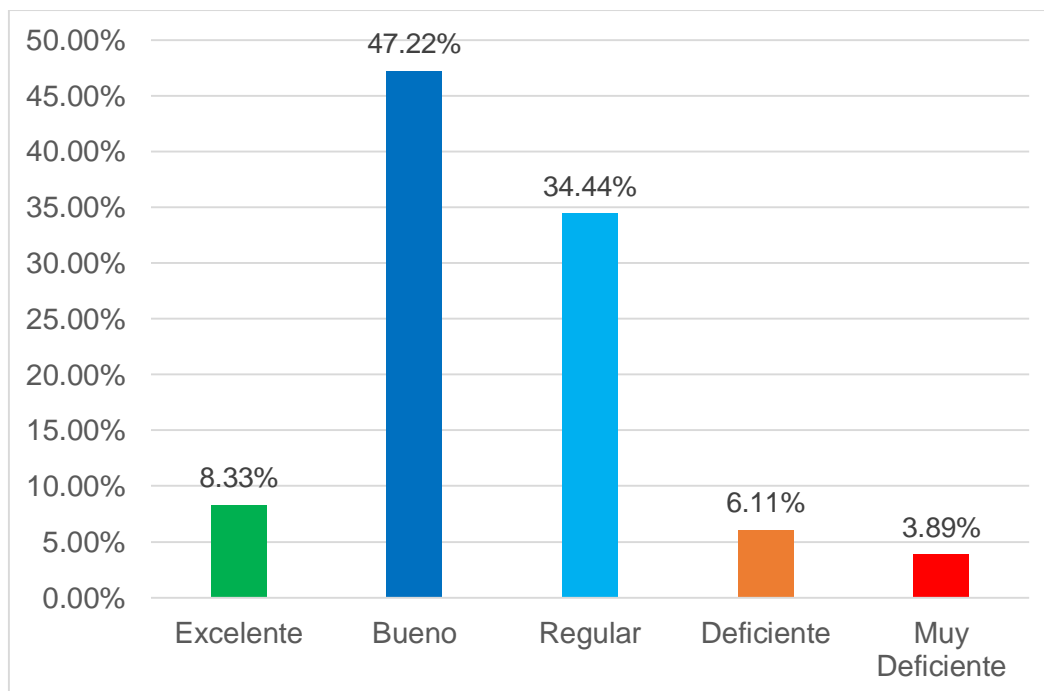


Figura 7.

Distribución porcentual de los niveles de valoración de la dimensión de Soporte Operativo Informático en la UGEL

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Figura 7 observamos la dimensión de Soporte operativo, donde el nivel de valoración “Bueno” tiene un porcentaje de más de 47.22% y “Excelente” tiene 8.33%, es decir, la valoración es positiva, aunque la valoración negativa alcanza 10% entre “Deficiente” y “Muy deficiente”.

3) Prueba de Fisher para la hipótesis específica 3

Hipótesis:

H₀: No hay una relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

H₃: Hay una relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 3 con Test de Fisher

Parámetros	Valores
N	46
P-value	0.049
Nivel de confianza	95%

Dado que el P-value = Significancia asintótica = 0.049 < α = 0.05, se rechaza H₀ y se acepta H₃.

Respecto a la dimensión de Soporte operativo informático en la UGEL-SM, la valoración es muy positiva (Excelente 8.33%, Bueno 47.22% y Regular 34.44% según la Tabla 9), pues esta valoración sugiere que esta dimensión cumple los objetivos en el soporte de recursos e insumos para la toma de decisiones sobre todo cuando está orientado a la gestión interna.

4.4 Resultado específico 4

Tabla 10

Niveles de valoración de Gobierno Digital (Variable independiente)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	68	9.24%
Bueno	339	46.06%
Regular	268	36.41%
Deficiente	53	7.20%
Muy Deficiente	8	1.09%
Total	736	100.00%

Fuente: Elaboración propia del autor

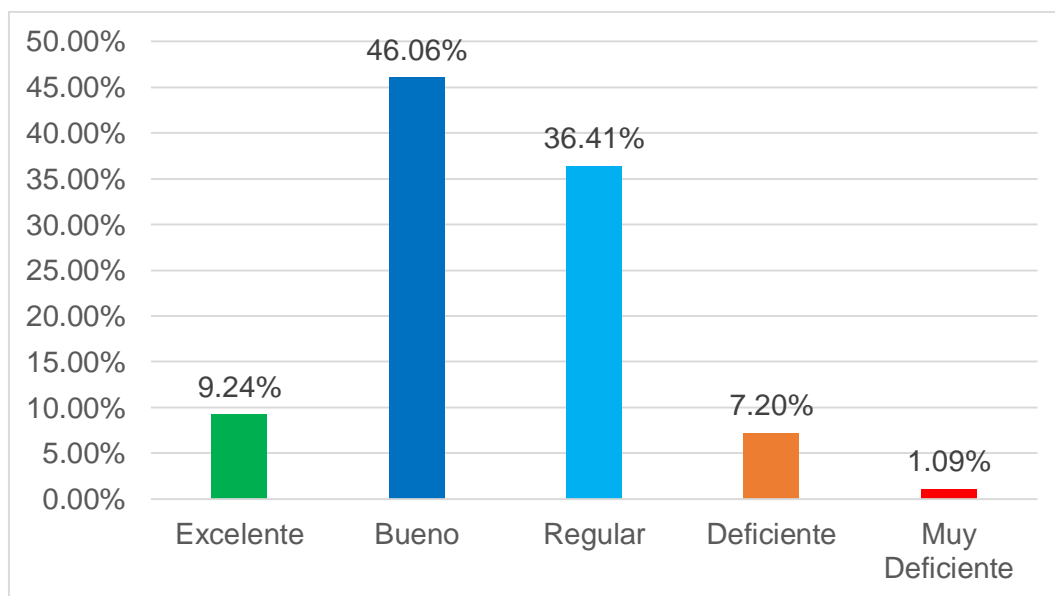


Figura 8.

Distribución porcentual de los niveles de valoración de Gobierno Digital

Fuente: Elaboración propia del autor

La valoración en conjunto de la variable Gobierno Digital (que tiene 16 ítems) es aceptable, el 9.24% considera “Excelente” y el 46.06% considera que es “Bueno”, 36.41% considera “Bueno”, es decir, las iniciativas en la digitalización de servicios han dado resultados positivos tal como se observa en la Figura 8

Tabla 11*Niveles de valoración de Gobierno Digital por ítem*

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
P1	5	22	16	3	0
P2	4	15	20	5	2
P3	4	19	18	4	1
P4	4	16	18	6	2
P5	4	24	15	2	1
P6	3	24	16	3	0
P7	2	26	12	5	1
P8	3	19	21	3	0
P9	3	22	18	3	0
P10	6	20	18	2	0
P11	6	22	11	7	0
P12	3	23	19	1	0
P13	10	18	14	3	1
P14	3	23	17	3	0
P15	6	21	18	1	0
P16	2	25	17	2	0

Fuente: Elaboración propia del autor

Tabla 12*Porcentajes de nivel de valoración de Gobierno Digital por ítem*

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
P1	10.87%	47.83%	34.78%	6.52%	0.00%
P2	8.70%	32.61%	43.48%	10.87%	4.35%
P3	8.70%	41.30%	39.13%	8.70%	2.17%
P4	8.70%	34.78%	39.13%	13.04%	4.35%
P5	8.70%	52.17%	32.61%	4.35%	2.17%
P6	6.52%	52.17%	34.78%	6.52%	0.00%
P7	4.35%	56.52%	26.09%	10.87%	2.17%
P8	6.52%	41.30%	45.65%	6.52%	0.00%
P9	6.52%	47.83%	39.13%	6.52%	0.00%
P10	13.04%	43.48%	39.13%	4.35%	0.00%
P11	13.04%	47.83%	23.91%	15.22%	0.00%
P12	6.52%	50.00%	41.30%	2.17%	0.00%
P13	21.74%	39.13%	30.43%	6.52%	2.17%
P14	6.52%	50.00%	36.96%	6.52%	0.00%
P15	13.04%	45.65%	39.13%	2.17%	0.00%
P16	4.35%	54.35%	36.96%	4.35%	0.00%

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Tabla 12 observamos la distribución de niveles de valoración por ítems de la variable Gobierno Digital, los encuestados mayormente han valorado como “Bueno” seguido de “Regular”, en la mayoría de los ítems.

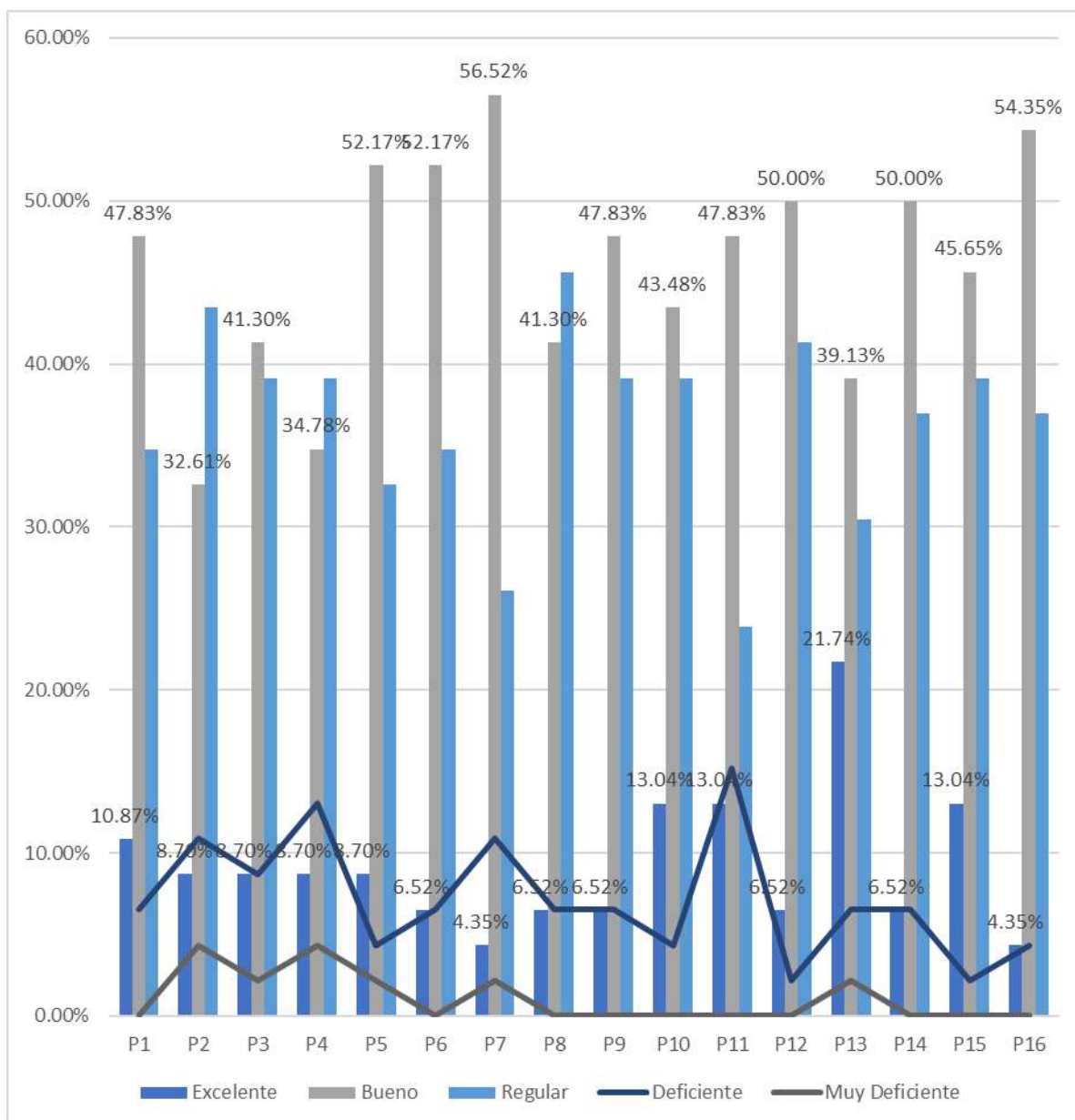


Figura 9. Distribución porcentual de los niveles de valoración de Gobierno Digital por ítem

Fuente: (Elaboración propia del autor)

En la Figura 9 podemos destacar las diferencias entre las valoraciones más positivas y más negativas, las más positivas tienen un rango entre 4.35% y 13.04%, en cambio, las más negativas están entre 0% y 4.35%. Estas tendencias indican que los colaboradores de la UGEL en general han valorado desde un nivel neutro y hacia más positivo en los ítems de la variable Gobierno Digital.

Tabla 13*Niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem.*

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
P17	11	22	11	1	0
P18	8	28	8	1	0
P19	12	24	7	2	0
P20	8	25	12	0	0
P21	5	22	15	3	0
P22	4	19	19	3	0
P23	3	26	14	42	0
P24	5	25	13	2	0
P25	5	20	14	4	2
P26	2	25	13	2	3
P27	4	20	16	4	1
P28	4	20	19	1	1

Fuente: Elaboración propia del autor

Tabla 14

Porcentajes de los niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
P17	24.44%	48.89%	24.44%	2.22%	0.00%
P18	17.78%	62.22%	17.78%	2.22%	0.00%
P19	26.67%	53.33%	15.56%	4.44%	0.00%
P20	17.78%	55.56%	26.67%	0.00%	0.00%
P21	11.11%	48.89%	33.33%	6.67%	0.00%
P22	8.89%	42.22%	42.22%	6.67%	0.00%
P23	6.67%	57.78%	31.11%	93.33%	0.00%
P24	11.11%	55.56%	28.89%	4.44%	0.00%
P25	11.11%	44.44%	31.11%	8.89%	4.44%
P26	4.44%	55.56%	28.89%	4.44%	6.67%
P27	8.89%	44.44%	35.56%	8.89%	2.22%
P28	8.89%	44.44%	42.22%	2.22%	2.22%

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Tabla 14 observamos los ítems de la variable Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto, el nivel “Bueno” mantienen valores aproximados entre 44% y 62%, y el nivel “Excelente” se mantiene entre 4.44% y 24.44%, es decir, en general la tendencia es a mantener una valoración muy positiva.

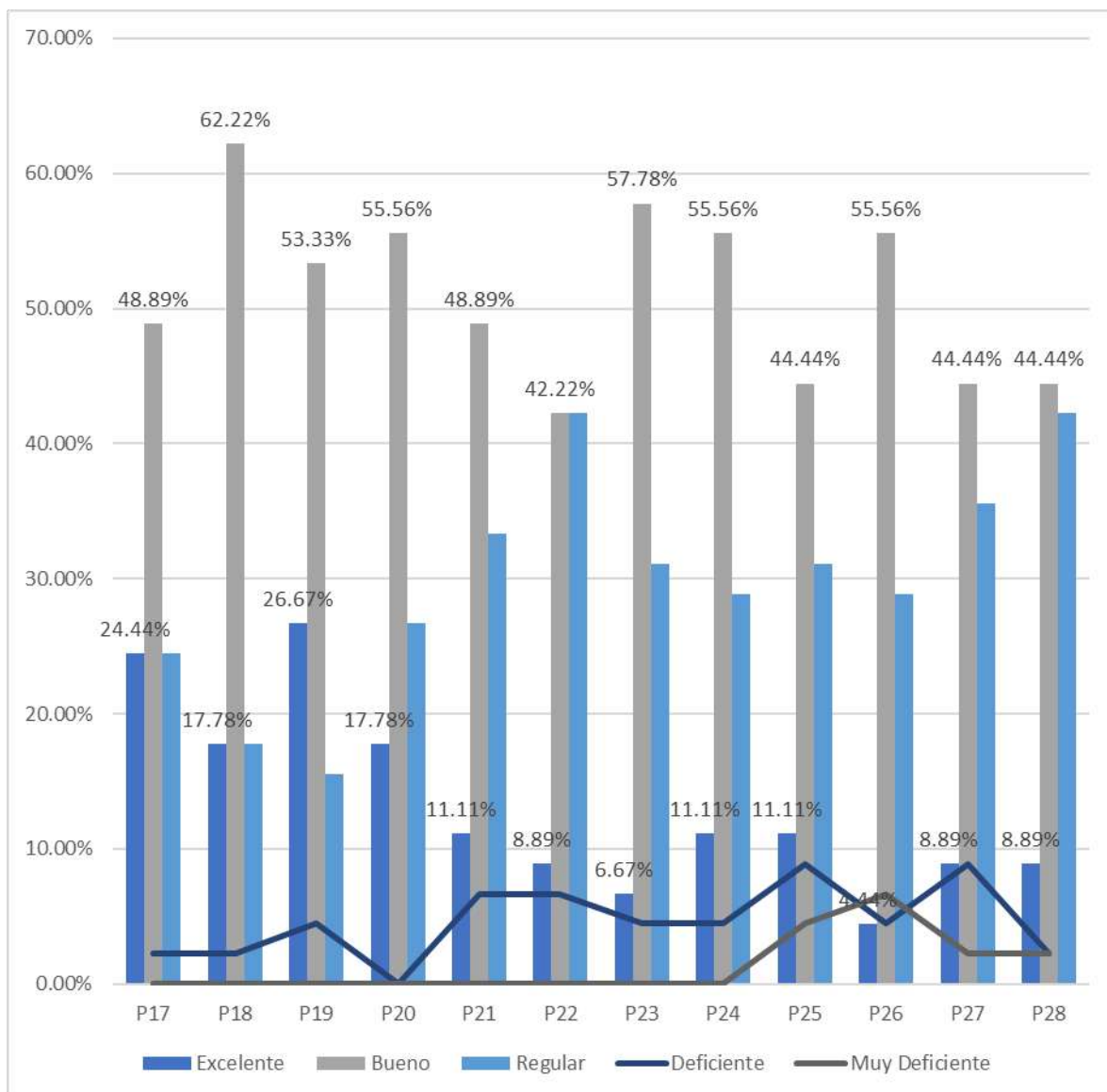


Figura 10.

Distribución porcentual de los niveles de valoración de la Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto por ítem.

Fuente: Elaboración propia del autor

En la Figura 10 observamos que los ítems “Excelente” tienden a ser más valorados, donde los niveles que corresponde a “Bueno” son más bajos respecto a las demás valoraciones positivas, es decir, la valoración muy positiva se mantiene porque mantienen un margen significativo respecto a las demás valoraciones.

4) Prueba de Fisher para la hipótesis general

Hipótesis:

H₀: El gobierno digital no incide significativamente y positivamente en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto.

H₁: El gobierno digital incide significativamente y positivamente en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto.

Tabla 15

Prueba de hipótesis general con Test de Fisher

Parámetros	Valores
N	46
P-value	0.8455
Nivel de confianza	95%

Dado que el P-value = Significancia asintótica = 0.8455 > $\alpha = 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀. Por lo tanto, se concluye que el gobierno digital no incide significativamente y positivamente en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto.

Los Beneficios institucionales indican una valoración positiva muy significativa, en el sentido del propósito del Gobierno Digital, ya que tal como lo propone Hinings, et al (2018), hay tres aspectos cruciales: (1) Servicios digitales de confianza; (2) Procesos internos seguros y eficientes a partir de capacidades de gestión de TI; (3) Toma de decisiones basado en datos que se deben considerar en la implementación de esta.

En la UGEL-SM se está orientado los esfuerzos de modernización tecnológica y organizacional hacia un Gobierno Digital tal como lo propone la Secretaría de Gobierno Digital, aunque el avance y los logros son muy incipientes, pero se está resolviendo dificultades prioritarias que se observan en el informe situacional de modernización tecnológica e innovación de la (UGEL-SM, 2018).

La Innovación digital presenta una valoración positiva, esto concuerda con las iniciativas que toma el área de informática para superar las limitaciones de capacidades digitales y de liderazgo tecnológico, en esa perspectiva se busca un aprendizaje innovativo y

continuo, que implica la participación de todas las áreas de la UGEL-SM, eso sugiere (Grandinetti, 2018).

Los colaboradores de la UGEL-SM valoran positivamente los servicios digitales, precisamente son los servicios digitales los que más se impulsan en el área de informática de la UGEL-SM, pues existe servicios basados en la Web que ya están implementados, aunque esta dimensión no es la mejor valorada positivamente, es decir, no hay una correspondencia entre la implementación de servicios digitales y su valoración en la institución. Por otra parte, los servicios digitales aún no adecuan plenamente a las recomendaciones de la Secretaría de Gobierno Digital (2018), que propone principalmente: permitir agilidad; Reutilizar, promover y compartir el código fuente y los estándares abiertos; Priorizar el uso de computación en la nube (Cloud first); Estar de acuerdo con la necesidad del usuario (User centric); Desarrollar incluyendo usuarios extremos (Inclusive first) y generar datos y usarlos para la toma de decisiones.

Respecto a la dimensión de Seguridad de la información la valoración de los colaboradores de la UGEL-SM es muy positivo, eso sugiere que se cumplen las medidas de seguridad de la información en los tres aspectos importantes: (1) Integridad, (2) Confidencialidad y (3) Disponibilidad; pues la seguridad de la información tiene un nivel de madurez aceptable para seguir el proceso de implementación de Gobierno Digital en la UGEL-SM.

CONCLUSIONES

1. Se identificó que no hay relación significativa entre Gobierno Digital y el Control administrativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto, en la prueba de hipótesis con el Test de Fisher el valor P es mayor a 0.05. Aunque las valoraciones de ambas variables son muy positivas éstas no guardan una relación significativa de asociación.
2. Se identificó que no hay relación significativa entre Gobierno Digital y la Competitividad Organizacional de la UGEL - San Martín – Tarapoto, en la prueba de hipótesis con el Test de Fisher el valor P es mayor a 0.05. Aunque las valoraciones de ambas variables son positivas éstas no guardan una relación significativa de asociación.
3. Se identificó que hay una relación significativa entre Gobierno Digital y el Soporte operativo en la gestión del UGEL - San Martín – Tarapoto, la prueba de hipótesis con el Test de Fisher arroja un valor P de 0.049, es decir, menor a 0.05; esto se puede interpretar como una asociación entre levemente significativa entre estas dos variables, dado que ambas priorizan ámbitos de tecnologías de información y los colaboradores perciben fácilmente la relación entre objetivos operativos y metas tecnológicas.
4. Se determinó mediante el Test de Fisher que el Gobierno Digital no incide significativamente en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto (El valor P es mayor a 0.05); esto no quiere decir que en el futuro no haya una incidencia positiva, sino que en este nivel incipiente de Gobierno Digital no se puede determinar que haya una influencia significativa en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto; sin embargo si hay una relación de asociación entre Gobierno Digital y el Soporte operativo en la gestión del UGEL - San Martín.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda en una futura investigación realizar un estudio longitudinal sobre Gobierno Digital y la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto para analizar la evolución y la adecuación de normas y logros en la implementación que propone la Secretaría de Gobierno Digital.
2. Se recomienda analizar los resultados de los planes operativos y estratégicos del área de informática y de la dirección de la UGEL-SM, estos permitirán determinar mejor en conjunto aspectos organizativos que consoliden el proceso de Gobierno Digital.
3. Se recomienda en una futura investigación evaluar el proceso culminado de Transformación Digital y Gobierno Digital de la UGEL-SM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?* Whittingham, María Victoria. 2010. Bogotá : Universidad de Bogotá, 2010, Vol. 2.
- A model for assessing information technology effectiveness in the business environment .* Riascos, Sandra Cristin. 2008. 2, Cali : Revista de investigación e ingeniería, 2008, Vol. 28.
- Approach to the concept of organizational competitiveness.* Montenegro-Velandia, Wilson y Álvarez-Rodríguez, Luisa F. 2011. 16, Medellín : Revista Memorias, 2011, Vol. 9.
- Área de Planificación y Presupuesto UGEL-SM . 2017. *Memoria institucional 2017 UGEL-SM-Tarapoto.* Tarapoto : UGEL-San Martín, 2017.
- Asamoah, Moses K. 2014. *Re-examination of the limitations associated with.* Legon : Journal of Educational Research and Reviews, 2014.
- Buscando armar el rompecabezas de la gestión pública : Argentina en el Siglo XXI (dossier).* Blutman, Gustavo. 2016. 7, Buenos Aires : FLACSO. Sede Académica Argentina, 2016, Vol. 4.
- Calderón, Andrés. 2020. *Perú Digital. El camino hacia la transformación.* . Lima : Amazon Web Service Institute, 2020.
- Chong, Rosa Margarita. 2019. *Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la UGEL San Martín. 2019.* Tarapoto : UCV, 2019.
- Consejo Nacional de Educación. 2021. *Líneas prioritarias de política educativa al 2021.* Lima : CNE, 2021.
- Control administrativo en la gestión pública.* Pérez, Juliet y Brabarán, Hipólito. 21. 1, México : Ciencia Latina, 21, Vol. 5. 2707-2215.
- Delgado, Holger. 2020. Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización tesis. *Revista científico - Educacional De La Provincia Granma.* Manabí : Universidad Estatal del Sur de Manabí, 2020. Vol. 16. 1484-1495.
- Díaz, Perdo Fermín. 2018. El Gobierno Digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, periodo 2016 – 2018. Lima. Lima : USMP, 2018.

- Digital Competence in E-Governance Education: A Survey Study.* Morze, Nataliia y Makhachashvili, Rusudan. 2020. Kiev : Information Technology and Interactions, 2020, Vol. 2.
- Digital cultures in modern society.* Riverón, Gleivis. 2016. 8, Habana : RITI Journal, 2016, Vol. 4. 2387-0893.
- Digital innovation and transformation: An institutional perspective.* Hinings, Bob, Gegenhuber, Thomas y Greenwood, Royston. 2018. 1, Lüneburg : ScienceDirect, 2018, Vol. 28.
- Digital transformations and egovernment for a research agenda on the Liguria region.* Pirmi, Andrea, Giampellegrini, Pietro Paolo y Raffini, Luca. 2019. 2, Génova : OBETS. Revista de Ciencias Sociales, 2019, Vol. 14. 2529-9727.
- Educación al Futuro. Educación básica regular en el Perú. [En línea] [Citado el: 30 de 10 de 2021.] <https://educacionalfuturo.com/articulos/la-educacion-basica-regular-en-el-peru/>.
- El gobierno electrónico en Ecuador.* Barragán-Martínez, Xavier y Guevara-Viejó, Fabricio. 2016. 19, Milagro : Revista Ciencia Unemi, 2016, Vol. 9.
- From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?* Erkut, Burak. 2020. Paris : Institute for Research in Economic and Fiscal Issues, 2020.
- Fundación Bankinter. 2021. ¿Qué es la innovación? Definición y Características. [En línea] FIBK, 12 de 04 de 2021. [Citado el: 12 de 11 de 2021.] <https://www.fundacionbankinter.org/noticias/que-es-la-innovacion/>.
- Gerencia Pública EIP. 2020. Escuela internacional de postgrado. [En línea] 21 de 09 de 2020. [Citado el: 30 de 08 de 2021.] <https://eiposgrado.edu.pe/blog/que-es-la-gestion-publica/>.
- Gestión. 2021. Qué son las UGEL, cuáles son y cómo están distribuidas por distrito. [En línea] 11 de 07 de 2021. [Citado el: 20 de 10 de 2021.] <https://gestion.pe/peru/que-son-las-ugel-cuales-son-y-como-estan-distribuidas-por-distrito-ugel-ministerio-de-educacion-gobierno-regional-gobierno-local-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>.
- Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica.* Cruz, Roberto. 2018. 1, San José : e-Ciencias de la Información, 2018, Vol. 8. 1.

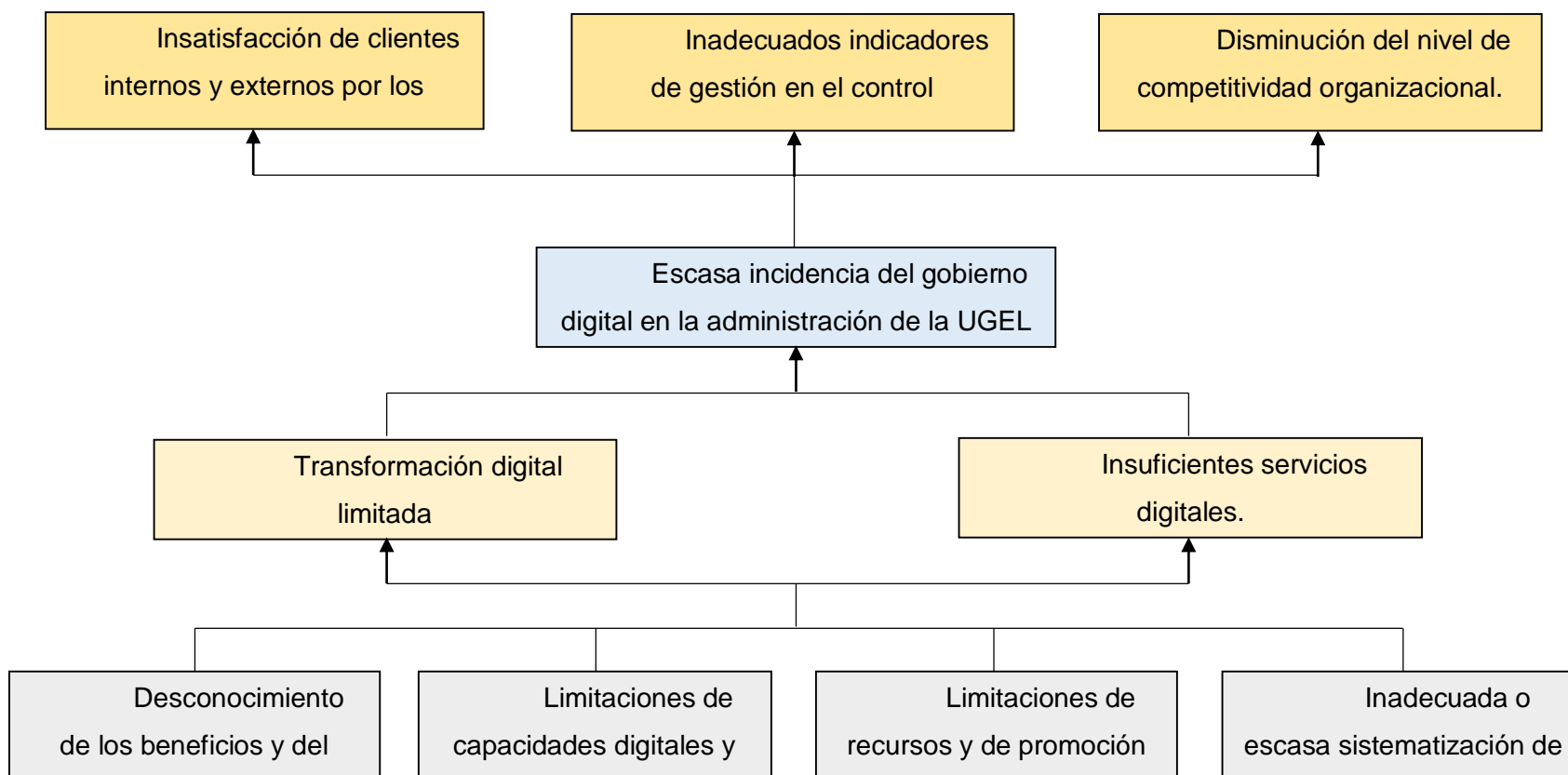
- Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020.* Ancco, Víctor Fredy. 2021. Abancay : Universidad César Vallejo, 2021.
- Gobierno electrónico y la administración de la Institución Educativa N°56002-Rosaspata de Sicuani 2018.* Velásquez, Lola Amparo. 2018. Sicuani : Repositorio UCV, 2018.
- Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia. Caso colombiano.* Ruíz, Elkin Raul. 2017. Bogotá : Universidad de La Salle, 2017.
- Hernández. 2006. *Metodología de la Investigación.* México: Mcgraw - Hill Interamericana de México. 2006.
- Hernandez, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, María del Pilar. 2014. *Metodología de la investigación científica.* México D.F : Mc Graw Hill, 2014. 978-1-4562-2396-0.
- Horngren, C, Sundem, G y Stratton, W. 2011. *Contabilidad Administrativa.* México D.F : Editorial Pearson Prentice Hall, 2011.
- Innovación Digital: Un mundo por descubrir.* Alzate, Juan Pablo. 2019. Palmira : CCP, 2019.
- Innovación en la gestión pública: más allá y más acá del gobierno abierto.* Grandinetti, Rita M. 2018. 3, Rosario : Revista Estado Abierto, 2018, Vol. 2.
- Innovación tecnológica en las organizaciones públicas.* Grandinetti, Rita M. 2011. Rosario : Revista Multidisciplina, 2011, Vol. 2, págs. 43-56.
- ISOTools Excellence. *Sistemas de gestión de seguridad de la información.* [En línea] [Citado el: 14 de 10 de 2021.] <https://www.pmg-ssi.com/2021/03/que-es-la-seguridad-de-la-informacion-y-cuantos-tipos-hay/>.
- La seguridad de la información en la administración pública.* Altamirano-de-la-Borda, K. J. 2021. Lima : Universidad de Lima, 2021.
- Medina, Flor Pablo. 2016. *Ruta de modernización de la gestión educativa en Lima Metropolitana.* Lima : Informe de políticas educativas, 2016.
- Mertens, Leonard Mertens. 20020. *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional.* Madrid : OEI, 20020. 84-7666-088-X.

- Ministerio de Educación. 2003. Ley General de Educación. *MINEDU*. Lima : Presidencia de Consejo de Ministros, 2003.
- . 2012. Reglamento de la Ley General de Educación N° 28044. *Ley General de Educación N° 28044*. Lima : MINEDU, 2012.
- MINTIC. 2018. El futuro digital. *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*. [En línea] 21 de 12 de 2018. [Citado el: 10 de 10 de 2021.] <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC>.
- Modernization and Service Quality at Ugel N ° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.*
- Maizondo, Ferrer Robinson y Hidalgo, Iván. 2021. Lima : Instituto de Gobierno y Gestión Pública del Fondo editorial de la Universidad de San Martín de Porres, 2021, Vol. 1. 2414-4991.
- Monje, Carlos Arturo. 2011. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva : Universidad Surcolombiana, 2011.
- Neill, David Alan y Cortez, Liliana. 2018. *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala : UTMACH, 2018. 978-9942-24-093-4.
- OCDE. 2016. Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. *OCDE*. Paris : OCDE, 2016, pág. 421.
- Plataforma digital única del estado peruano. 2018. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>. *Transformación Digital en Perú*. [En línea] 21 de 07 de 2018. [Citado el: 03 de 11 de 2021.] <https://www.gob.pe/transformaciondigital>.
- Presidencia de Consejo de Ministros. 2018. *Decreto ley 1412*. Lima : Diario el Peruano, 2018.
- Ramírez, David. 2009. *Contabilidad administrativa*. México D.F. : Editorial. MC GRAW Hill, 2009.
- Rios, Adith. 2014. Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Congreso de la República del Perú*. [En línea] Área de Gerencia Pública, 12 de 10 de 2014. [Citado el: 23 de 10 de 2021.] https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/.

- Secretaría de Gobierno Digital. 2021. Estrategias de Co-Diseño para la Política y Estrategia Nacional de Transformación Digital. *Estrategias de Co-Diseño para la Política y Estrategia Nacional de Transformación Digital*. [En línea] 15 de 05 de 2021. <https://www.gob.pe/10522-estrategias-de-co-diseno-para-la-politica-y-estrategia-nacional-de-transformacion-digital>.
- . 2018. *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD*. Lima : Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2018.
- Taller de implementación de la norma ISO 27001*. Frayssinet , M. 2010. Lima : ONGEI, 2010.
- The Evolution of e-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality*. Moon. 2002. 4, 2002, *The Evolutio Public Administration*, Vol. 62, págs. 424-433.
- The Human Resource management as a key Element and quality Competitiveness Organizacional*. Montoya, César A. y Boyero, Martín. 2016. 2, Medellín : Scielo, 2016, Vol. 20.
- The role of human capital management in organizational competitiveness*. Lin, Chuan, Wang, Christina y Jaw, Bih-Shiaw. 2017. Kaohsiung : National Sun Yat-sen University, 2017, Vol. 1.
- UGEL-SM. 2018. *Informe situacional de modernización tecnológica e innovación de la UGEL-SM*. Tarapoto : UGEL, 2018.

ANEXOS

1. Árbol de problema.



2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	ENFOQUE
<p>¿Cuál es la incidencia del gobierno digital en la administración de la UGEL - San Martín - Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL - San Martín - Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL - San</p>	<p>Determinar la incidencia del gobierno digital en la administración de la UGEL - San Martín - Tarapoto.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el marco de gobierno digital en la UGEL-San Martín-Tarapoto. 2. Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el control administrativo en la gestión del UGEL – San Martín – Tarapoto. 3. Identificar la relación que existe entre gobierno digital y la competitividad organizacional del UGEL - San Martín – Tarapoto. 4. Identificar la relación que existe entre gobierno digital y el soporte operativo en la gestión del 	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: “El gobierno digital incide significativamente y positivamente en la administración de la UGEL - San Martín – Tarapoto”.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>✓ H₁: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y el control administrativo de la UGEL - San Martín-Tarapoto”</p> <p>✓ H₁: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y la competitividad organizacional de la UGEL - San Martín-Tarapoto”</p>	<p>Enfoque de diseño de investigación</p> <p>Es una investigación de enfoque cuantitativo, porque permite medir la incidencia de una variable ordinal sobre la otra variable ordinal.</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Es de tipo descriptiva y según su finalidad es básica.</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental - transeccional de nivel correlacional</p> <p>UNIDAD DE ANALISIS</p> <p>Trabajadores de la UGEL</p> <p>POBLACION</p> <p>Trabajadores de la UGEL (N: 120)</p> <p>MUESTRA</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$ <p>Donde:</p> <p>n= El tamaño de la muestra que queremos calcular</p> <p>N= Tamaño de población</p> <p>Z= Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado.</p>

<p>Martín – Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL - San Martín – Tarapoto?</p>	<p>UGEL - San Martín – Tarapoto.</p> <p>5. Medir la influencia del gobierno digital en la administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto.</p>	<p>✓ H₁: “Hay una relación significativa entre gobierno digital y el soporte operativo de la UGEL -San Martín-Tarapoto”</p> <p>VARIABLES</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gobierno digital (X)</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Administración de la UGEL - San Martín (Y)</p>	<p>p= Es la proporción que esperamos encontrar</p> <p>e= Margen de error.</p> <p>Para nuestra muestra tomamos los siguientes valores:</p> <p>N=120</p> <p>Z= 1,645</p> <p>p=0.5</p> <p>e=0.1</p> <p>El tamaño de muestra (n): 42 trabajadores.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se analizará bibliografía referente al tema de investigación • Se aplicará encuestas a los trabajadores de las áreas involucradas de la UGEL • Se revisará documentación de gestión y SI de la UGEL <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de encuestas en línea • Cuestionario estructurado
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Instrumentos de recolección de datos

Variable independiente: Gobierno Digital

Este cuestionario tiene la finalidad de identificar la percepción sobre el gobierno digital.

Lea atentamente cada ítem y marque una de las alternativas que considere la apropiada del

1 al 5. Asimismo, debe marcar con una equis (X) la alternativa elegida.

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

N°	Pregunta	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	Muy deficiente (1)
Dimensión 1: Beneficios institucionales						
1	Indique su satisfacción respecto a la calidad de indicadores de gestión que producen los sistemas de información en la UGEL					
2	Indique su satisfacción respecto a los proyectos tecnológicos del área de informática para el beneficio de la UGEL					
3	Indique su satisfacción respecto al cumplimiento de los planes de TIC en la UGEL					
4	Indique su satisfacción respecto a los planes de modernización tecnológica de la UGEL					
Dimensión 2: Innovación digital						

5	Indique su satisfacción respecto a los cambios positivos usando tecnología Web y App					
6	Indique su satisfacción respecto a la pertinencia de los Sistema de Información para ayudarle en sus labores					
7	Indique su satisfacción respecto a los cambios tecnológicos en los 4 últimos años en la UGEL					
8	Indique su satisfacción respecto al aporte de valor agregado a los servicios de la UGEL que otorga el área de informática.					
Dimensión 3: Servicios digitales						
9	Indique su satisfacción respecto al nivel automatización de procesos del sistema de información en la UGEL					
10	Indique su satisfacción respecto a la amigabilidad y accesibilidad de los servicios digitales de la UGEL en la web					
11	Indique su satisfacción respecto a la atención de necesidades prioritarias de la UGEL por parte de los sistemas de información					
12	Indique su satisfacción respecto a la cobertura de los procesos de su área con los sistemas de información.					
Dimensión 4: Seguridad de la Información						
13	Indique su satisfacción del nivel de confidencialidad de datos cuando usa los sistemas de información					
14	Indique su satisfacción del nivel de integridad de datos cuando usa los sistemas de información.					

15	Indique su satisfacción del nivel de disponibilidad de datos cuando usa los sistemas de información.					
16	Indique su satisfacción del nivel de calidad de datos cuando usa los sistemas de información.					

Variable dependiente: Administración de la UGEL-San Martín-Tarapoto

Este cuestionario tiene la finalidad de identificar la percepción sobre la Administración de la UGEL.

Lea atentamente cada ítem y marque una de las alternativas que considere la apropiada del 1 al 5. Asimismo, debe marcar con una equis (X) la alternativa elegida.

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

N°	Pregunta	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	Muy deficiente (1)
Dimensión 1: Control administrativo en la UGEL						
1	Indique su valoración sobre el cumplimiento de metas de la institución					
2	Indique su valoración sobre el cumplimiento de las actividades y acciones programadas en su área					
3	Indique su valoración sobre el cumplimiento de los objetivos en el último año en su área					

4	Indique su valoración del cumplimiento del control de planes, proyectos y programas de gestión educativa					
Dimensión 2: Competitividad organizacional (laboral)						
5	Indique su valoración de la pertinencia sobre las capacitaciones y el uso de TICs para ayudar a la formación del personal para mejorar sus competencias					
6	Indique su valoración sobre la motivación y facilidad para usar herramientas y recursos digitales en sus labores.					
7	Indique su valoración de las herramientas TICs que le permiten articular el trabajo en equipo dentro del área.					
8	Indique su valoración respecto a las herramientas y recursos digitales que ayudan a mejorar su productividad.					
Dimensión 3: Soporte Operativo Informático en la UGEL						
9	Indique su valoración sobre el tiempo de respuesta de los tramites documentarios en los sistemas de información.					
10	Indique su valoración sobre la calidad de información en el portal web para guiar y ayudar los trámites documentarios					

11	Indique su valoración sobre los controles de atención y reclamos en los trámites usando sistemas de información.					
12	Indique su valoración sobre el nivel de digitalización de los servicios internos de la UGEL					

4. Validación de instrumentos de recolección de datos.

Confiabilidad del instrumento de medición para Gobierno Digital

1) Confiabilidad por el método de consistencia interna

En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta (escala de Likert), como en este caso; se utiliza el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

Se realizó una encuesta DEMO a 10 colaboradores de la UGEL con el cuestionario de **Gobierno Digital**

Dimensiones	Ítems
Beneficios institucionales	1,2,3,4,
Innovación digital	5,6,7,8
Servicios digitales	9,10,11,12
Seguridad de la Información	13,14,15,16

Resultados de la prueba de confiabilidad

Colaborador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMA
1	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
2	3	4	3	3	4	3	4	1	2	0	1	1	2	0	1	1	35
3	3	4	4	4	3	4	5	1	0	2	1	1	0	2	1	1	39
4	5	5	5	4	3	4	5	1	2	2	4	4	2	2	4	4	60
5	3	3	3	3	4	5	4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	43
6	4	4	4	4	4	5	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	47
7	4	4	4	4	3	5	3	1	2	2	4	4	2	2	4	4	59
8	3	3	3	3	4	4	3	1	2	0	1	1	2	0	1	1	40
9	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	1	3	2	2	1	3	51
10	5	4	5	4	4	3	3	1	2	2	4	1	2	2	4	1	57
Varianza	0.6	0.4	0.56	0.2	0	1	0.6	0.1	0.4	0.6	1.8	1.5	0.4	0.6	1.8	1.5	
SV	12																
VSI	72																

Coeficiente de confiabilidad
del cuestionario **0.8687**

Observamos que sus valores de confiabilidad son mayores a 0,70 lo cual significa que el instrumento de medición es muy confiable para medir la variable independiente.

Confiabilidad del instrumento de medición para Administración de la UGEL

1) Confiabilidad por el método de consistencia interna

En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta (escala de Likert), como en este caso; se utiliza el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

Se realizó una encuesta DEMO a 10 colaboradores de la UGEL con el cuestionario de **Gobierno Digital**

Dimensiones	Ítems
Control administrativo	1,2,3,4,
Competitividad organizacional	5,6,7,8
Soporte operativo informático	9,10,11,12

Resultados de la prueba de confiabilidad

Colaborador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA
1	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	35
2	3	4	3	3	4	3	4	1	2	0	1	1	31
3	3	4	4	4	3	4	5	1	0	2	1	1	35
4	5	5	5	4	3	4	5	1	2	2	4	4	48
5	3	3	3	3	4	5	4	1	2	2	1	1	37
6	4	4	4	4	4	5	3	1	2	2	1	1	41
7	4	4	4	4	3	5	3	1	2	2	4	4	47
8	3	3	3	3	4	4	3	1	2	0	1	1	36
9	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	1	3	43
10	5	4	5	4	4	3	3	1	2	2	4	1	48
Varianza	0.64	0.36	0.56	0.2	0.2	0.6	0.61	0.1	0.4	0.6	1.8	1.5	
SV	7.6												
VSI	34.29												

Coeficiente de confiabilidad
del cuestionario

0.8107927

Observamos que sus valores de confiabilidad son mayores a 0,70 lo cual significa que el instrumento de medición es muy confiable para medir la variable dependiente.

Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín - Tarapoto

por Rays Christian Shupingahua Pisco

Fecha de entrega: 03-jun-2024 11:17a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2359355938

Nombre del archivo: straci_n_de_la_Unidad_de_Gesti_n_Educativa_Local_y10-030624.docx (1,020.36K)

Total de palabras: 15520

Total de caracteres: 85629

Gobierno digital y la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - San Martín - Tarapoto

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
5	www.inclusion-ia.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
7	www.argentina.gob.ar Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%