

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

TESIS

INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSIÓN SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2023 -2024

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ECONOMÍA
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

AUTOR
Br. LIZANDRO SUNI MAMANI

ASESOR:
Dr. ERNETS BATALLANOS ENCISO
ORCID: 0000-0002-6551-8746

CUSCO – PERÚ

2026

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** ....Dr. Ernets Batallanos Enciso..... quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesistitulada: ....Incidencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023- 2024.....

Presentado por: ....Br. Lizandro Suni Mamani..... DNI N° ....74845122....;
presentado por: ..... DNI N°: .....
Para optar el título Profesional/Grado Académico de ....Maestro en Economia mención Gestión Pública y Desarrollo Regional.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ....02.. veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de .....09....**%.**

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, ..07.. de ....octubre..... de 20.26.....

.....
Firma
Post firma....Ernets Batallanos Enciso.
Nro. de DNI....31032824.....
ORCID del Asesor.....0000-0002-6554-8746.....

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** ....27259:635511237.....

Lizandro Suni Mamani

INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSI...

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:635511237

Fecha de entrega
7 oct 2026, 8:35 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
7 oct 2026, 9:06 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA RE....pdf

Tamaño del archivo
1.8 MB

159 páginas

34.858 palabras

231.562 caracteres



9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

7%	Fuentes de Internet
3%	Publicaciones
7%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSIÓN SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2023 -2024** del **Br. LIZANDRO SUNI MAMANI.** Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTIUNO DE JULIO DE 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL.

Cusco, 05 de octubre del 2026

Dr. WALTER CLAUDIO BEIZAGA RAMIREZ
Primer Replicante

Mg. ERICK CHUQUITAPA ROJAS
Segundo Replicante

Mg. WILBERTH CASTILLO MAMANI
Primer Dictaminante

Mg. ROBERTH LOAYZA MEZA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

Dedicado a mis queridos papás,

Lucio y Guillermina, por inculcarme valores, principios

sacrificarse por darme un futuro mejor;

en especial dedico el presente trabajo a mi compañera de vida,

Yakely Yasilma, por confiar en mí, alentarme en momentos difíciles y,

enrumbar juntos en esta etapa de nuestras vidas;

a mi pequeña hija Arely Lindsay, por ser la razón e inspiración

para ser cada día un mejor profesional

a mi hermana Romi por orientar mi vida profesional,

a toda mi familia, mis amigos y compañeros

que fueron parte transcendental en este proceso

brindándome respaldo incondicional y,

permitirme ser parte de su orgullo.

Lizandro

Agradecimientos

Mi más sincero agradecimiento al asesor de tesis,

Dr. Ernets Batallanos Enciso,

por orientarme ser mi guía en

la elaboración de este trabajo académico.

Así mismo, agradecer a los educadores de la Tricentenaria casa de estudios

y especialmente a los Maestros y Economistas de la

Escuela Profesional de Economía y la Escuela de Posgrado – UNSAAC que

día a día me compartieron su conocimiento y sabiduría

las cuales fueron fuente principal para

mi formación profesional.

Lizandro

Índice General

Dedicatoria....ii

Agradecimientos....iii

Índice General....iv

Índice de Cuadros....viii

Índice de Figuras....xi

Resumen....xii

Abstract....xiii

INTRODUCCIÓN....xiv

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....1

1.1 Situación problemática....1

1.2 Formulación del problema....5

a) Problema general....5

b) Problemas específicos....5

1.3 Justificación de la investigación....5

a) Teórica....5

b) Práctica....6

c) Metodológica....6

d) Social....7

e) Política....7

1.4 Objetivos de la investigación 8

a) Objetivo general 8

b) Objetivos específicos 8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL 9

2.1 Bases teóricas 9

2.1.1 Gobierno Electrónico 9

*2.*1.2 Gestión Administrativa 28

2.2 Marco conceptual (palabras clave) 46

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte) 53

2.4 Hipótesis 57

a) Hipótesis general 57

b) Hipótesis específicas 57

2.5 Identificación de variables e indicadores 57

2.6 Operacionalización de variables 59

CAPÍTULO III METODOLOGÍA 61

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica 61

3.1.1 Localización Geográfica 61

3.1.2 Localización política 61

3.2 Tipo y nivel de investigación 63

3.2.1 Tipo de Investigación 63

3.2.2 Nivel de Investigación 64
3.3 Unidad de Análisis 64
3.4 Población de estudio 65
3.5 Tamaño de la muestra 65
3.6 Técnicas de selección de muestra 66
3.7 Técnicas de recolección de información 66
3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información 67
3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas 67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 69
4.1 Normalidad y confiabilidad de los datos 69
4.2. Presentación de resultados 71
4.2.1 Variable Gobierno electrónico 71
4.2.2 Variable Gestión Administrativa 75
4.3. Pruebas de Hipótesis 80
4.3.1. Resultados de la hipótesis especificas 81
4.3.2. Resultados de la hipótesis general 103
4.4. Discusión 108
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 119
5.1 Conclusiones 119
5.2 Recomendaciones 121

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 123

ANEXOS 130

Anexo 1 Matriz de Consistencia 130

Anexo 2 Instrumentos de recolección de información 132

Anexo 3 Medios de verificación 136

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Cuadro de síntesis teórica 18

Cuadro 2 Vinculación Teórica de la Variable 45

Cuadro 3 Variable 1 Gobierno Electrónico 59

C**uadro 4** Variable 2 Gestión Administrativa 60

C**uadro 5** Población de Servidores Administrativos 65

C**uadro 6** Técnicas e Instrumentos 67

C**uadro 7** Datos de Validadores 68

Cuadro 8 Prueba de normalidad de los datos 69

Cuadro 9 Confiabilidad de la variable gobierno electrónico 70

Cuadro 10 Confiabilidad de la variable gestión administrativa 70

Cuadro 11 Resultados De La Variable Gobierno Electrónico 71

Cuadro 12 Resultados de la dimensión digitalización de procesos y servicios 72

Cuadro 13 Resultados de la dimensión Interoperabilidad y gestión de datos 73

Cuadro 14 Resultados de la dimensión capacidades institucionales y digitales 74

Cuadro 15 Resultados de la dimensión transparencia y participación digital 74

Cuadro 16 Resultados De La Variable Gestión Administrativa 75

Cuadro 17 Resultados De La Dimensión Planeamiento 76

Cuadro 18 Resultados De La Dimensión Organización 77

Cuadro 19 Resultados De La Dimensión Dirección 78

Cuadro 20 Resultados de la dimensión Control, Monitoreo Y Evaluación 79

Cuadro 21 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico 81

Cuadro 22 Resumen del modelo 82

Cuadro 23 Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico y el planeamiento estratégico 83

Cuadro 24 Estadísticas de residuo.....85

Cuadro 25 Resultados Del Modelo De Regresión Múltiple Del Gobierno Electrónico Sobre El Planeamiento 85

Cuadro 26 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la organización.....87

Cuadro 27 Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la organización.....87

Cuadro 28 Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la organización.....89

Cuadro 29 Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la organización 91

Cuadro 30 Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Organización.....92

Cuadro 31 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la dirección.....93

Cuadro 32 Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la dirección 94

Cuadro 33 Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la dirección 95

Cuadro 34 Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la dirección 96

Cuadro 35 Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Dirección.....97

Cuadro 36 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación.....98

Cuadro 37 Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre el control, monitoreo y evaluación 99

Cuadro 38 Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre el control, monitoreo y evaluación 100

Cuadro 39 Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre el control, monitoreo y evaluación.....101

Cuadro 40 Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre el Control, Monitoreo y Evaluación 102

C**uadro 41** Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa 103

Cuadro 42 Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la gestión administrativa 104

Cuadro 43 Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la gestión administrativa 105

Cuadro 44 Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la gestión administrativa 106

Cuadro 45 Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Gestión Administrativa.....107

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación de la Gerencia Regional del Gobierno Regional de Cusco 61

F**igura 2** Organigrama del Gobierno Regional de Cusco.....62

Figura 3 Resultados de la variable gobierno electrónico.....71

Figura 4 Resultados de la dimensión digitalización de procesos y servicios.....72

Figura 5 Resultados de la dimensión Interoperabilidad y gestión de datos 73

Figura 6 Resultados de la dimensión capacidades institucionales y digitales.....74

Figura 7 Resultados de la dimensión transparencia y participación digital 75

Figura 8 Resultados de la variable gestión administrativa 76

Figura 9 Resultados de la dimensión planeamiento 77

Figura 10 Resultados de la dimensión organización 78

Figura 11 Resultados de la dimensión dirección.....79

Figura 12 Resultados de la dimensión control, monitoreo y evaluación.....80

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023–2024. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La población fueron trabajadores de la GRISMPV y la muestra integrada por 150 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario para la medición de las variables. Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadística descriptiva y análisis inferencial, utilizando la correlación de Spearman y modelos de regresión múltiple como análisis complementario. Los resultados descriptivos evidenciaron que el gobierno electrónico fue percibido en un nivel regular por el 67,3% de los trabajadores, mientras que la gestión administrativa presentó un nivel regular con 57,3%, evidenciando que ambas variables presentan avances institucionales. Asimismo, la prueba de hipótesis general obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,756 con una significancia de p=0,000, demostrando la existencia de una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa. De manera complementaria, el modelo de regresión múltiple mostró un R^2=0,907, indicando que las dimensiones del gobierno electrónico presentan una asociación significativa con la variable gestión administrativa. Se concluye que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la GRISMPV, evidenciando que el fortalecimiento de los procesos digitales, la gestión de información, las capacidades institucionales y los mecanismos de interacción digital constituyen elementos asociados al mejor desempeño administrativo institucional.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Gestión administrativa, Digitalización de procesos, Capacidades digitales, Transparencia.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between e-government and administrative management at the Regional Directorate for Social Inclusion, Women, and Vulnerable Populations (GRISMPV) during the 2023–2024 period. Methodologically, the study employed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The study population consisted of GRISMPV employees, with a sample of 150 workers who completed a questionnaire to measure the variables. The data were processed using descriptive statistics and inferential analysis, utilizing Spearman's correlation and multiple regression models as complementary analyses. Descriptive results showed that e-government was perceived as being at a "fair" level by 67.3% of the workers, while administrative management was also rated as "fair" by 57.3%, indicating institutional progress in both variables. Furthermore, the general hypothesis test yielded a Spearman's Rho coefficient of 0.756 with a significance level of p=0.000, demonstrating a strong, positive, and statistically significant relationship between e-government and administrative management. Additionally, the multiple regression model showed an R^2 of 0.907, indicating a significant association between the dimensions of e-government and the administrative management variable. The study concludes that there is a significant relationship between e-government and administrative management at the GRISMPV, demonstrating that the strengthening of digital processes, information management, institutional capabilities, and digital interaction mechanisms are elements associated with improved institutional administrative performance.

Keywords: Electronic government, Administrative management, Process digitalization, Digital capacities, Transparency.

INTRODUCCIÓN

El avance de tecnologías digitales ha forjado importantes cambios de forma en instituciones públicas que organizan, ejecutan y supervisan procesos administrativos. Se ha impulsado la necesidad de que entidades del Estado reúnan herramientas tecnológicas que permitan responder con eficiencia las demandas de la ciudadanía, mejorar la calidad de servicios públicos y fortificar mecanismos de gestión interna. En el marco del gobierno electrónico se muestra como estrategia orientada a completar tecnologías de información, comunicación y administración pública, automatizar procedimientos, e iniciar una gestión transparente, accesible y cercana a la población.

El gobierno electrónico adquiere importancia significativa porque contribuye a modernizar el funcionamiento del Estado y optimizar la relación entre instituciones públicas y ciudadanos. Cellary (2008) sostiene que su impacto es estratégico tanto para la economía y como para la sociedad, además, favorece el fortalecimiento de servicios públicos y de capacidades institucionales. De manera complementaria, Lau et al. (2008) señalan que, en Latinoamérica, implementar el gobierno electrónico constituye una alternativa que renueva la administración estatal, amplia el acceso a servicios digitales, reduce brechas asociadas al desarrollo tecnológico. Por ello, su adopción se entiende como parte del proceso integral de transformación institucional, encaminado a mejorar el desempeño administrativo y la calidad de la atención brindada.

La digitalización del sector público no es concebida como la incorporación de plataformas, equipos o sistemas informáticos, sino que su alcance revisa la manera en que las entidades planifican actividades, tramitan información, coordinan tecnologías internas y establecen canales de comunicación con usuarios. En esa línea, Lau (2007) advierte que el gobierno digital no debe funcionar de manera separada del aparato gubernamental tradicional, sino integrarse a este de forma coherente, obligando a repensar los objetivos institucionales, los beneficios esperados y el propio concepto de administración pública. Esto significa que transformación digital requiere una visión estratégica articulada de tecnología, organización, capacidades humanas y orientación.

El uso de las tecnologías digitales en gestión pública ayuda a comprimir tiempos de atención, mejorar disponibilidad de información, optimizar el uso de recursos, fortalecer la participación ciudadana. Ramírez Orozco (2008) indica que son herramientas que favorecen

la mejora de procesos internos, agilizan atención a usuarios, amplían espacios de intervención de ciudadanía en temas públicos. Estos beneficios no se consiguen de modo automático, ya que dependen de componentes como infraestructura tecnológica disponible, capacitación personal, interoperabilidad de sistemas capacidad corporativa para sostener procesos innovación administrativa.

En este punto, resulta importante considerar el acceso y aprovechamiento de tecnologías digitales no se desarrolla homogéneamente en sectores de la población ni en todas instituciones. Cattafi et al. (2006) sustentan que la brecha digital no solo responde a limitaciones de infraestructura o conectividad, sino también a condiciones sociales y políticas que afectan posibilidades de participación ciudadana. implementar el gobierno electrónico debe incorporar una mirada inclusiva, capaz de evitar que digitalizar reproduzca desigualdades existentes o excluya a determinados grupos de acceso a servicios públicos.

Por tanto, gobierno electrónico debe comprenderse como un proceso de transformación institucional que articula infraestructura tecnológica, servicios digitales, organización administrativa, transparencia, participación ciudadana fortalecimiento de capacidades personal. La digitalización deja de ser medida meramente técnica y se convierte en herramienta estratégica que mejora la eficiencia gestión pública, fortalece confianza en instituciones y brinda servicios oportunos, accesibles e inclusivos.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Argumento internacional, la gestión estatal representa un eje esencial para el funcionamiento del Estado, permite organizar recursos disponibles, orientar acciones gubernamentales y atender necesidades de la población y brindar servicios oportunos y pertinentes. Entidades estatales, además de dirigir recursos, poseen la responsabilidad de realizar procesos administrativos que forjen resultados verificables, eficientes y alineados con bienestar ciudadano. Sin embargo, cuando los servicios presentan demoras, existen trámites desmedidamente complejos, deficiencias en atención, poca capacidad de respuesta, la confianza ciudadana en instituciones puede afectarse. Estas limitaciones suelen relacionarse con estructuras administrativas rígidas, insuficiente articulación por dependencias, uso aún insuficiente de materiales tecnológicos en gestión institucional.

Ante esta realidad, el gobierno electrónico se posicionó a modo de alternativa estratégica, para impulsar la renovación del aparato estatal. Su incorporación permite integrar tecnologías de información y comunicación en procesos públicos, mejorar prestación de servicios, agilizar procedimientos internos y fortificar canales de interacción de Estado y ciudadanía. Heeks (2006) señala que gobierno electrónico comprende uso de tecnologías de información en gestión pública a fin de mejorar la administración, provisión de servicios de gestión organizacional. Su relevancia no se limita a reubicar trámites físicos a plataformas digitales, sino implica transformar la manera que instituciones procesan información, coordinan actividades y responden demandas sociales.

Las Naciones Unidas (2022) sostienen que el desarrollo de gobierno electrónico es tendencia global, consolida servicios públicos digitales, fortalece la participación electrónica, mejora la infraestructura tecnológica y amplia capacidades institucionales de Estados. La transformación digital no es simple automatización de procesos, sino un proceso integral de innovación pública; por este proceso, las instituciones generan mayor valor público, incrementa transparencia, promueven la participación ciudadana y construye administraciones más inclusivas, eficiente accesible. Es de especial

importancia en sociedades donde ciudadanos demandan servicios más rápidos, confiables, interoperables y adecuados a nuevas formas de relación digital.

La OECD (2020) bosqueja que gobierno digital se oriente a un modelo centrado en personas, sustentado en uso de datos, apertura institucional, proactividad y rediseño de servicios públicos. Implica que entidades estatales deben incorporar tecnología, revisar procedimientos internos, fortalecer capacidades organizacionales utilizar recursos digitales para la mejora en la toma de decisiones, coordinación administrativa y calidad de atención. El gobierno electrónico no puede ser un elemento aislado dentro de gestión pública, sino parte de estrategia institucional más amplia, vinculada con eficiencia, transparencia, innovación y mejora continua.

América Latina, incorporó el gobierno electrónico y mostro avances importantes; no obstante, estos progresos no se presentan de manera uniforme entre distintos niveles de gobierno. Al respecto, González-Bustamante, Carvajal & González (2020), en estudio realizado sobre municipalidades chilenas, señalan el desarrollo de gobierno electrónico en el ámbito local depende diversos factores; entre ellos, infraestructura tecnológica, capacidad institucional, autonomía financiera y condiciones organizacionales en entidades. Estos aportes permiten comprender que la transformación digital enfrenta mayores desafíos en gobiernos subnacionales, donde suelen existir restricciones presupuestales, técnicas y administrativas dificultando la implementación sostenida en procesos digitales.

En Perú, modernización de gestión estatal incorpora progresivamente disposiciones orientadas a fortalecer gobierno digital como parte de transformación Estatal. La Presidencia del Consejo de ministros (2018), con Decreto Legislativo 1412, aprobó Ley de Gobierno Digital, instituye apunto para gobernanza, identidad, servicios, arquitectura, interoperabilidad y seguridad digital, conveniencia de datos en gestores de administración pública. La PCM (2021), con Decreto Supremo 029-2021-PCM, aprobó Reglamento ley, precisando disposiciones vinculadas al uso de tecnologías digitales, medios electrónicos y procedimientos administrativos avanzados en instituciones públicas.

El marco normativo permite entender que la digitalización del Estado peruano no se reduce a la creación de plataformas o uso de sistemas informáticos; sino; supone una

transformación más amplia de procesos administrativos, gestión de información y articulación entre entidades públicas. Elementos como interoperabilidad, identidad digital, firma digital, servicios digitales seguridad de información resultan fundamentales para simplificar procedimientos, disminuir tiempos de atención, mejorar seguimiento documental reforzar transparencia institucional. Transformación digital es asumida como política pública orientada a incrementar capacidad de contestación de Estado frente demandas ciudadanas.

Enfoque de control gubernamental y eficiencia administrativa, la Contraloría General de la República (2021) destaca la necesidad de vigilar, supervisar y verificar actos y resultados en gestión pública, considerando criterios eficiencia, transparencia economía en uso recursos estatales. Perspectiva que vincula directamente análisis de gobierno electrónico, debido a que herramientas digitales pueden fortalecer trazabilidad de procedimientos, reducir márgenes de discrecionalidad, mejorar rendición de cuentas y facilita control institucional. Consecuentemente, digitalización administrativa cumple rol estratégico en gestión documental, seguimiento de procesos y toma de decisiones.

De igual manera, Cubo et. Al (2022), en pauta de transformación digital en gobiernos, el Banco Interamericano de Desarrollo, señalan que la transformación digital estatal implica modificaciones en la cultura organizacional, el diseño institucional, las formas de trabajo y los procedimientos administrativos, con el propósito de que entidades públicas atiendan las necesidades de ciudadanía y de empresas de manera más segura, eficiente, transparente. Desde esta mirada, dicho proceso requiere fortalecer gobernanza digital, marco normativo, capacidades de personal, gestión de cambio, infraestructura tecnológica, rediseño de servicios públicos.

El Gobierno Regional del Cusco ha venido incorporando gradualmente diversos recursos digitales orientados a facilitar algunos procesos administrativos. Entre estos se encuentran plataformas para el registro de personal, presentación de propuestas profesionales, uso de firmas digitales en determinados niveles directivos, gestión de documentos e informes, así como acceso a certificados laborales y boletas de pago. Sin embargo, pese a estos avances, todavía no se cuenta con un sistema de gobierno electrónico plenamente integrado, articulado e interoperable. Situación se refleja en dispersión física en distintas oficinas en la ciudad del Cusco necesidad de concurrir presencialmente a la sede central cumplir trámites, realizar consultas dar seguimiento a

expedientes, genera demoras, costos de desplazamiento dificultades para conocer oportunamente el estado de procedimientos administrativos.

Esta problemática adquiere mayor importancia debido a funciones que cumple y tipo de población hacia la cual orienta intervenciones institucionales. Se han incorporado herramientas tecnológicas dentro en la entidad, parte considerable de procesos administrativos continúa desarrollándose mediante documentos físicos, gestiones presenciales y sistemas digitales que no se encuentran articulados entre sí. Situación que se manifiesta en coordinación con gobiernos locales distritales y provinciales de Cusco, donde predominan procedimientos analógicos que dificultan intercambio oportuno de información, seguimiento documental y atención eficiente de usuarios.

La limitada consolidación de gobierno electrónico no representa únicamente dificultades de carácter tecnológico, sino también problema vinculado con gestión administrativa. Cuando los procedimientos dependen principalmente del traslado físico de expedientes, produce retrasos en circulación interna de documentos, incremento de costos operativos, duplicidad de tareas, menor claridad respecto al estado real de cada trámite. Condiciones que afectan la oportunidad en contratación de servicios y bienes, cumplimiento de actividades y capacidad institucional de respuesta con rapidez a demandas administrativas y sociales.

Frente a este escenario, implementar una plataforma digital integrada podría apoyar significativamente al fortalecimiento de gestión documental de la Gerencia, al permitir el registro, seguimiento, derivación y aprobación de documentos mediante accesos institucionales seguros, usuarios individualizados y mecanismos adecuados de control administrativo. Asimismo, contar con un directorio actualizado y de fácil acceso favorecería la comunicación interna, reduciría los tiempos de coordinación y mejoraría la articulación entre las áreas involucradas en los procesos administrativos. Por ello, gobierno electrónico debe entenderse como herramienta estratégica para establecer procedimientos, fortalecer transparencia, garantizar trazabilidad de información y ofrecer soporte técnico a toma de decisiones institucionales.

Para concluir, la ausencia de modelo digital plenamente integrado en gestión pública regional instituye limitación para modernización institucional, restringe la fluidez de procesos, extiende tiempos de atención afecta percepción de eficiencia de parte de

usuarios externos e internos. Esta investigación se orienta a analizar la incidencia de gobierno electrónico en encargo administrativo de Gerencia materia del presente, durante el periodo 2023–2024. Se parte de la idea de que la digitalización administrativa no radica únicamente en usar plataformas informáticas, sino reorganizar prácticas de gestión, vigorizar coordinación corporativa mejorar capacidad de respuesta frente a necesidades ciudadanas.

Se plantea la siguiente cuestión de investigación:

1.2 Formulación del problema

a) Problema general

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Relaciones Vulnerables 2023-2024?

b) Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el planeamiento de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024?
- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024?
- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024?
- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024?

1.3 Justificación de la investigación

a) Teórica

Justifica porque aborda el gobierno electrónico un componente clave dentro de modernización gestión pública. Nos permite examinar cómo entidades estatales concentran tecnologías digitales y mejoran procedimientos internos, fortalecer

prestación servicios ampliar capacidades institucionales. Organización de Naciones Unidas sostiene gobierno electrónico contribuye a mejorar servicios públicos, optimizar desempeño de instituciones fortificar relación de Estado y ciudadanía. Contexto peruano, desde perspectiva se encuentra vinculada a Política Nacional de Evolución Digital - 2030, aprobada Decreto Supremo 085-2023-PCM, coloca construcción de Estado digital inclusivo, seguro y calculado en personas. Bajo este marco, resulta pertinente examinar incidencia de régimen electrónico en gestión administrativa de Gerencia materia del presente, debido que permite comprender cómo usar herramientas digitales favorece la organización interna, el seguimiento de documentos, la coordinación entre áreas mejora de servicios dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

b) Práctica

La investigación resulta relevante porque permitirá examinar incidencia gobierno electrónico en gestión administrativa de Gerencia materia de presente, considerando su influencia en la organización de procesos internos, atención de trámites, gestión documental y respuesta institucional frente a las demandas ciudadanas. En ese sentido, el estudio permitirá identificar en qué medida las herramientas digitales actualmente utilizadas contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa, así como reconocer aquellas limitaciones que todavía dificultan gestión integrada, ágil transparente.

Los resultados obtenidos podrán servir como base para plantear mejoras en los procedimientos administrativos de la entidad, fortalecer el uso institucional de tecnologías digitales y promover una mayor articulación entre las áreas responsables de la atención y seguimiento de servicios. Asimismo, esta investigación adquiere importancia práctica porque sus aportes favorecen gestión pública orientada en resultados, mejores mecanismos de control, coordinación y seguimiento, especialmente en las acciones dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

c) Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente porque plantea una ruta ordenada para examinar incidencia de gobierno electrónico en gestión administradora de Gerencia materia de presente. Se usa enfoque cuantitativo, permite

medir variables, organizar la información recolectada analizar los resultados mediante operaciones estadísticas. En esa línea, Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2018) marcan ruta cuantitativa orientada al estudio de fenómenos a partir de medición de variables análisis de datos, aprobando contrastar hipótesis y generar evidencia empírica.

Asimismo, el estudio adopta un diseño no experimental corte transversal, las variables gobierno electrónico y gestión administradora serán observadas y muestran el contexto real de la institución, sin mediación ni manipulación del investigador. Además, la información será acopiada en momento específico, que permitirá analizar situación de la entidad durante el periodo establecido. De igual forma, se aplicará método hipotético-deductivo, la investigación parte hipótesis previamente formuladas que serán contrastadas a partir de datos obtenidos.

En recopilación de información se utilizarán preguntas organizadas, diseñados tomando en consideración con dimensiones e indicadores de variables. Serán sometidos a juicio de peritos con la finalidad asegurar coherencia, pertinencia, claridad con objetivos de estudio. Luego, la información recopilada será procesada con métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, se usará regresión múltiple para identificar dirección, fuerza e influencia entre gobierno electrónico y gestión administradora.

d) Social

Posee relevancia social porque aborda problemática vinculada con capacidad del Estado de atender oportuna, eficiente e inclusivamente necesidades de la población, especialmente aquellos grupos que están en vulnerabilidad. Estudiar el gobierno electrónico, permite comprender cómo el uso adecuado de herramientas digitales contribuye a optimizar atención ciudadana, proporcionar acceso a servicios públicos y fortalecer transparencia en gestión regional.

e) Política

El ámbito político-institucional, la investigación se justifica porque está vinculada con esfuerzos del Estado peruano, por actualizar la administración pública y fortalecer el uso de las tecnologías digitales para gestión gubernamental. El

gobierno electrónico es una herramienta relevante que mejora la transparencia, ordena procedimientos administrativos, optimiza uso de información y fortifica la capacidad de respuesta de entidades públicas.

Analizar la incidencia del gobierno electrónico, permite identificar como herramientas digitales pueden contribuir al fortalecimiento de gestión eficiente, articulada orientada al servicio ciudadano. El estudio guarda relación con políticas inclusión social, transformación digital y examina capacidad de una entidad regional para incorporar recursos tecnológicos que faciliten coordinación institucional, además, mejoren el camino a servicios públicos y respondan con eficacia las necesidades de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

1.4 Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023 – 2024.

b) Objetivos específicos

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Gobierno Electrónico

Gobierno electrónico se entiende al proceso de entidades públicas que incorporan tecnologías información y comunicación que mejoran el funcionamiento interno, fortalecen prestación de servicios, facilitan relación más directa con el ciudadano, lo cual no debe entenderse únicamente como traslado de trámites presenciales a plataformas virtuales, sino como la forma de reorganizar procedimientos, gestionar mejor información y optimar la capacidad de réplica institucional. En ese contexto, Heeks (2006) señala que el gobierno electrónico implica uso de sistemas de información en el sector público para optimizar la administración, servicios, procesos internos y toma de decisiones.

Estrada (2007) sostiene; examinar el gobierno electrónico es pensar en capacidad institucional, disponibilidad de servicios digitales, interacción con usuarios y nivel de aprovechamiento de tecnologías en gestión pública. Esta figura deja entender que el gobierno electrónico no se dirige solo a ciudadanos, sino también a servidores públicos, otras entidades estatales y sociales o privados que interactúan en gestión gubernamental.

El Banco Mundial, refiere que el gobierno electrónico busca manejar tecnologías de información y comunicación para convertir la gestión gubernamental, optimizar hacia una administración accesible, eficiente y responsable. Su contribución no se localiza a modernización tecnológica, sino, relaciona el acceso a información gubernamental, transparencia, intervención ciudadana, disminución de prácticas discrecionales, mejora servicios públicos (infoDev & Center for Democracy & Technology, 2002).

El estado peruano, mediante el Decreto Legislativo Nº 1412 establece el marco de Ley de Gobierno Digital, aumentando componentes de interoperabilidad, seguridad digital, uso de datos identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, entidades de dirección pública (Presidencia Consejo Ministros, 2018). La digitalización estatal orienta a formar servicios más accesibles, seguros,

interoperables y acordes con necesidades de usuarios. Resultan significativos los elementos de accesibilidad, pertinencia de información y confiabilidad de plataformas, que permiten que ciudadanos realicen trámites, consultas y gestiones sin depender exclusivamente de la atención presencial.

Asimismo, Joshi & Islam (2018) nos dice que la sostenibilidad de gobierno electrónico depende de factores como facilidad de uso de plataformas, confianza de usuarios, accesibilidad de servicios y sensibilización ciudadana. Elementos muestran que la efectividad del gobierno electrónico no se logra con implementar herramientas digitales, sino con asegurar que sean comprensibles, seguras, funcionales útiles para quienes las utilizan. Complementariamente Cubo et.Al (2022) sostienen que la transformación digital gubernamental necesita cambios en cultura organizacional, modelo institucional, métodos de trabajo y procesos administrativos, además el fortalecimiento de gobernanza, talento digital, infraestructura tecnológica y gestión del cambio.

En consecuencia, gobierno electrónico es una herramienta estratégica de modernización pública, capaz de mejorar la organización interna, fortalecer transparencia, optimizar acceso a información y elevar la calidad de servicios dirigidos a ciudadanía.

Principios del gobierno electrónico

La perspectiva normativa e institucional, gobierno electrónico debe desarrollarse en principios que certifiquen legitimidad, continuidad, utilidad en administración pública. No se trata de incorporar plataformas y/o medios electrónicos, sino asegurar que usar respete criterios de igualdad de acceso, validez jurídica, responsabilidad funcional, transparencia, conservación de información, accesibilidad y adecuación tecnológica. Principios que admiten procedimientos realizados por canales digitales mantengan respaldo legal, información sea protegida y servicios públicos estén manejados de manera segura, clara oportuna por ciudadanía.

El fortalecimiento de gobierno digital sustenta su marco normativo orientado a modernizar el ejercicio de Estado. Decreto Legislativo Ley de Gobierno Digital, establece componentes, entre ellos interoperabilidad, seguridad digital, uso de datos de identidad, servicios de arquitectura digital en gerencia pública. Promueve la

incorporación colateral, tecnologías digitales, procesos y servicios desarrollados en las entidades de los tres horizontes de gobierno (Presidencia de Consejo de Ministros, 2018). Digitalización pública debe entenderse como proceso de reorganización institucional y no solo como implementación de herramientas informáticas.

De manera complementaria, el Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, certifica el Reglamento Ley del Gobierno Digital, precisa contextos para uso de tecnologías y medios electrónicos en instrucciones administrativas; resulta importante porque orienta la aplicación de criterios vinculados con servicios digitales, datos, seguridad y arquitectura digital, identidad digital, interoperabilidad, (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021). Su implementación exige que instituciones ordenen sus procesos bajo criterios de seguridad, trazabilidad, articulación tecnológica y orientación a usuario.

La gobernanza digital cumple rol central en el proceso, debido a que aprueba definir responsabilidades, articular capacidades institucionales y conducir la transformación digital de manera planificada. La Política Nacional de Transformación Digital a 2030, aprobada D. S. Nº 085-2023-PCM, determina a PCM, por medio de la Secretaría de Gobierno & Transformación Digital, dirección de política articulación entidades públicas, sociedad civil, sector privado, academia y ciudadanía (Presidencia Consejo de Ministros, 2023). Transformación digital suscita servicios públicos inclusivos, centrados en personas accesibles.

Los planes e instrumentos de transformación digital permiten que entidades públicas definan objetivos, acciones, recursos y metas para orientar la modernización de procesos. Instrumentos necesarios para fortalecer interoperabilidad, seguridad información, gestión datos, infraestructura tecnológica capacidades de personal. Al respecto, Cubo et. Al (2022) señala transformación digital de gobierno demanda trabajar articuladamente gobernanza, gestión de cambio, infraestructura tecnológica, marco normativo, talento digital, y rediseño de procesos y servicios.

En síntesis, los principios del gobierno electrónico permiten comprender que la digitalización estatal debe desarrollarse con sustento normativo, liderazgo institucional, planificación, seguridad, interoperabilidad y orientación al ciudadano.

Su finalidad es mejorar el funcionamiento de la administración pública, simplificar procedimientos, fortalecer transparencia acercar servicios estatales a la población.

1. **Marco de gobernanza digital:** Establece los lineamientos, roles institucionales y responsabilidades operativas que orientan la planificación, implementación y seguimiento de evolución digital en sector público.
2. **Ley Gobierno Digital:** Asimismo, dicho marco normativo organiza los principales componentes del gobierno digital, entre ellos identidad, arquitectura, interoperativilidad, seguridad, servicios digitales, gestión datos entidades públicas.
3. **Plan Gobierno Digital:** constituye un instrumento de gestión que permite ordenar objetivos, acciones, recursos y metas vinculadas con la digitalización institucional.
4. **Estrategias institucionales de transformación digital:** son instrumentos adoptados por entidades públicas, como el Banco de la Nación o COFIDE, para modernizar procesos, mejorar servicios y fortalecer capacidades internas.
5. **Servicios y plataformas digitales:** comprenden mecanismos como mesa de partes digital, portales institucionales, sistemas de seguimiento documentario, trámites digitales, interoperabilidad y canales virtuales de atención ciudadana.

Definición de Gobierno electrónico

La transformación digital del sector público debe entenderse como la razón de cambio institucional que supera la incorporación de equipos, sistemas y plataformas informáticas. Su finalidad es mejorar la forma en que entidades organizan los procesos, gestionan información, prestan servicios, responden a necesidades de la ciudadanía. El gobierno electrónico adquiere relevancia y permite utilizar tecnologías digitales para fortalecer y ampliar accesos a servicios públicos, eficacia administrativa, también generar correspondencia más directa de Estado y población.

El gobierno electrónico delimita el uso estratégico de procesos de comunicación e información en entidades públicas y mejora su funcionamiento interno, facilita la atención a la ciudadana y fortalece la coordinación institucional. Su propósito no se limita a trasladar trámites presenciales a entornos virtuales,sino, implica revisar y

rediseñar formas en que el Estado procese la información, articule los servicios y la toma decisiones.

El concepto de gobierno electrónico ha sido abordado desde distintos enfoques. Criado y Ramilo (2003) señalan que no existe una definición única, debido a complejidad de actividad gubernamental y múltiples formas en que la tecnología puede incorporarse en gestión pública. De forma similar, Cardona (2002) sostiene que se trata de concepto multidimensional, pues involucra no solo recursos tecnológicos, sino procesos administrativos, capacidades institucionales, transparencia y participación ciudadana servicios públicos.

Gobierno electrónico comprende elementos como plataformas digitales, redes internas seguras, bases de datos interoperables, servicios en línea, canales de comunicación, mecanismos rendición de cuentas y con ciudadanía. Su implementación permite mejorar coordinación entre áreas, facilitar interacción con otras entidades, reducir trámites repetitivos y acercar servicios estatales a usuarios. Su desarrollo depende de capacidades técnicas, recursos disponibles, liderazgo institucional nivel conocimiento digital en entidades.

Gobierno electrónico se asume como la incorporación planificada de tecnologías digitales en gestión pública, orientada a mejorar el desempeño administrativo, simplificar procedimientos, fortalecer transparencia y optimizar relación entre Estado y ciudadanía. Al respecto, Heeks (2006) sostiene que gobierno electrónico envuelve uso de tecnologías digitales y funciones gubernamentales para perfeccionar la administración, la prestación de servicios y toma de decisiones institucionales.

Asimismo, Naciones Unidas (2022) reconocen al gobierno electrónico como parte del proceso de evolución digital de Estado, orientada hacia administraciones más eficientes, inclusivas, transparentes, resilientes y centradas en personas. La digitalización no debe reproducir brechas de acceso ni excluir sectores más vulnerables, sino contribuir que servicios públicos sean accesibles, oportunos y adecuados a necesidades reales de población.

En síntesis, el gobierno electrónico representa componente importante de modernización estatal, debido a que integra tecnología, procesos administrativos,

información pública y relación ciudadana. En entidades regionales vinculadas con atención social, aplicación puede contribuir al seguimiento de procedimientos, reducción de tiempos administrativos, mejora de coordinación interna y fortalecimiento de servicios dirigidos a población. Su análisis no debe limitarse al uso de plataformas digitales, debe vincularse con progreso de gestión administrativa calidad de servicio público.

Dimensiones del Gobierno Electrónico

Digitalización de procesos y servicios

La digitalización de procesos y servicios constituye una dimensión central del gobierno electrónico, debido a que permite transformar procedimientos administrativos tradicionales en procesos apoyados por tecnologías digitales. Esta dimensión se relaciona con el uso de plataformas, sistemas informáticos, canales virtuales y servicios en línea para simplificar trámites, reducir tiempos de atención, mejorar el flujo documental y facilitar la interacción entre la entidad pública y los usuarios.

Desde esta perspectiva, Heeks (2006) sostiene que el gobierno electrónico implica la incorporación de sistemas de información en el sector público para mejorar la administración, la prestación de servicios y la gestión de los procesos institucionales. En esa línea, la digitalización no debe entenderse únicamente como el traslado de trámites físicos a medios virtuales, sino como una reorganización de los procedimientos administrativos mediante herramientas tecnológicas. El libro de Heeks aborda la implementación y gestión del gobierno electrónico en temas como estrategia, proyectos, calidad, personas, recursos y sistemas de e-gobierno.

Asimismo, la OECD (2020) plantea que un gobierno digital debe ser diseñado desde lo digital, es decir, debe aprovechar las tecnologías para repensar y rediseñar procesos públicos, simplificar procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación con los usuarios. Por ello, la digitalización de procesos y servicios permite mejorar la eficiencia institucional y avanzar hacia una gestión pública más ágil, integrada y centrada en las necesidades ciudadanas.

En el contexto de la presente investigación, esta dimensión permite analizar si la Gerencia utiliza sistemas, plataformas o herramientas digitales para gestionar sus procedimientos internos, atender solicitudes, realizar seguimiento documental y brindar servicios administrativos con menor dependencia de la atención presencial.

Interoperabilidad y gestión de datos

La interoperabilidad y gestión de datos se refiere a la capacidad de las entidades públicas para compartir, integrar, procesar y reutilizar información mediante sistemas digitales compatibles, seguros y articulados. Esta dimensión es importante porque evita duplicidad de registros, reduce solicitudes repetitivas de información, mejora la coordinación entre áreas y permite que las decisiones administrativas se apoyen en datos actualizados y confiables.

La OECD (2020) señala que el gobierno digital debe avanzar hacia un sector público basado en datos, en el cual la información sea gestionada como un recurso estratégico para mejorar la formulación de políticas, la prestación de servicios y la toma de decisiones. Dentro de su marco de gobierno digital, la OECD considera dimensiones como el sector público basado en datos, el gobierno como plataforma y la apertura por defecto, todas vinculadas con la gestión eficiente de información pública.

De manera complementaria, Cubo, Hernández Carrión, Porrúa y Roseth (2022) sostienen que la transformación digital del gobierno requiere fortalecer la infraestructura tecnológica, la gobernanza, la interoperabilidad, el marco normativo, el talento digital y el rediseño de procesos y servicios. Desde este enfoque, la interoperabilidad no es solo un asunto técnico, sino una condición institucional que permite integrar información y mejorar la capacidad de respuesta de las entidades públicas.

En la presente investigación, esta dimensión permite evaluar si los sistemas digitales utilizados por la Gerencia se encuentran articulados entre sí, si las áreas intercambian información de manera oportuna, si los datos registrados pueden ser reutilizados y si las decisiones administrativas se sustentan en información sistematizada.

Capacidades institucionales y digitales

Las capacidades institucionales y digitales comprenden las condiciones organizacionales, técnicas y humanas que permiten a una entidad pública implementar y sostener adecuadamente procesos de gobierno electrónico. Esta dimensión incluye competencias digitales del personal, capacitación, disponibilidad de equipos, conectividad, soporte técnico, liderazgo institucional y adaptación frente al cambio tecnológico.

Cubo et al. (2022) señalan que la transformación digital gubernamental requiere trabajar sobre áreas clave como la gobernanza e institucionalidad, el marco legal y regulatorio, el talento digital, la gestión del cambio, la infraestructura tecnológica y los nuevos procesos y servicios digitales. Esto permite comprender que el gobierno electrónico no depende únicamente de plataformas informáticas, sino también de la capacidad de la institución para organizar recursos, preparar al personal y sostener procesos de innovación administrativa.

Asimismo, la OECD sostiene que las reformas de gobierno digital requieren liderazgo, compromiso institucional, uso coherente de tecnologías en distintos niveles de gobierno y marcos organizacionales adecuados para coordinar la estrategia digital. Por ello, las capacidades institucionales y digitales resultan fundamentales para que las herramientas tecnológicas no funcionen de manera aislada, sino integradas a los objetivos y procesos de la entidad.

En el caso de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables, esta dimensión permite analizar si los servidores cuentan con competencias digitales suficientes, si reciben capacitación, si disponen de recursos tecnológicos adecuados y si existe soporte institucional para enfrentar dificultades en el uso de sistemas digitales.

Transparencia y participación digital

La transparencia y participación digital se refiere al uso de canales digitales para difundir información pública, facilitar el acceso ciudadano a datos institucionales, promover consultas, recibir sugerencias o reclamos y fortalecer la interacción entre

la administración pública y la ciudadanía. Esta dimensión permite vincular el gobierno electrónico con la rendición de cuentas, el control social y la mejora de la relación Estado-ciudadano.

Pina, Torres y Royo (2010) sostienen que el gobierno electrónico puede contribuir a una administración pública más transparente y responsable cuando las plataformas digitales permiten difundir información y mejorar la rendición de cuentas. Sin embargo, también advierten que la existencia de tecnología no garantiza por sí sola una mayor transparencia, ya que se requiere que la información publicada sea útil, accesible y orientada a fortalecer la relación con la ciudadanía.

Por su parte, Naciones Unidas (2022) reconoce que el desarrollo del gobierno electrónico incluye el fortalecimiento de los servicios en línea, la participación electrónica y la inclusión digital. En ese sentido, la transparencia y participación digital no solo implican publicar información, sino también crear condiciones para que la ciudadanía acceda a servicios, interactúe con las instituciones y participe en asuntos públicos mediante medios digitales.

Asimismo, Criado y Gil-García (2019) sostienen que las tecnologías inteligentes y digitales pueden generar valor público al favorecer procesos de colaboración, interacción, transparencia y cocreación de servicios. Esta idea es relevante para entidades públicas orientadas a poblaciones vulnerables, porque permite entender que la participación digital puede mejorar la pertinencia de las decisiones institucionales y acercar los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

En la presente investigación, esta dimensión permite evaluar si la Gerencia difunde información institucional mediante canales digitales, si dicha información se encuentra actualizada, si la ciudadanía puede consultar el estado de sus trámites y si existen mecanismos digitales para presentar consultas, sugerencias o reclamos.

Cuadro 1
Cuadro de síntesis teórica

Dimensión	Base teórica principal	Autores de sustento
Digitalización de procesos y servicios	Transformación de procedimientos administrativos mediante sistemas, plataformas y servicios digitales.	Heeks (2006); OECD (2020); Cubo et al. (2022)
Interoperabilidad y gestión de datos	Integración, reutilización y gestión estratégica de información institucional para mejorar coordinación y toma de decisiones.	OECD (2020); Cubo et al. (2022)
Capacidades institucionales y digitales	Fortalecimiento de competencias, recursos tecnológicos, soporte técnico, liderazgo y gestión del cambio digital.	Cubo et al. (2022); OECD (2020)
Transparencia y participación digital	Acceso a información pública, rendición de cuentas, interacción ciudadana y participación mediante canales digitales.	Pina et al. (2010); Naciones Unidas (2022); Criado y Gil-García (2019)

Nota : Elaboración propia

Importancia del gobierno electrónico

La importancia reside en mejorar el funcionamiento de entidades públicas, especialmente cuando permite ordenar procesos internos, agilizar trámites y facilitar acceso de ciudadanía a servicios institucionales. Según Chucuya Gómez (2017), implementar un modelo de gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gestión pública municipal al optimizar el trámite documentario, reducir tiempos de atención, disminuir la dependencia de procedimientos manuales. Su aporte beneficia a usuarios como a la institución, debido a que favorece a atención más rápida, reduce costos de desplazamiento permite organizar mejorar procedimientos administrativos.

La importancia no se restringe al uso de plataformas digitales, se vincula con procesos más amplios de transformación institucional. Al respecto, Cubo et. Al (2022) transformación digital gubernamental implica cambios en cultura organizacional, modelo institucional, métodos de trabajo y procesos administrativos, para responder a insuficiencias de habitantes y empresas de manera segura, transparente y eficiente. Es necesario fortalecer el marco legal, gobernanza, talento digital, gestión de cambio, base tecnológica rediseño de servicios públicos.

En la entidad analizada, el gobierno electrónico adquiere relevancia porque contribuye a mejorar la gestión documental, agilizar atención de solicitudes, facilitar

seguimiento de expedientes y fortalecer coordinación entre áreas. Su implementación representa oportunidad para modernizar gestión administrativa, asegurar mayor trazabilidad en procedimientos y elevar calidad de servicios dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Finalidad del gobierno electrónico

Es fortalecer la gestión pública mediante el uso estratégico de tecnologías digitales que permitan simplificar procedimientos, mejorar prestación de servicios facilitar relación más directa entre Estado y ciudadanía. No se trata exclusivamente de incorporar plataformas o materiales informáticas, sino transformar la manera en que las entidades organizan los procesos, tramitan información y responden demandas de población.

Al respecto, Naser & Concha (2011) la incorporación de tecnologías de información y comunicación de sector público responde a necesidad de hacer más ágiles, flexibles, transparentes y menos costosos los procesos gubernamentales. El gobierno electrónico busca elevar eficiencia institucional, fortalecer transparencia y optimizar capacidad de réplica de entidades públicas frente a necesidades ciudadanas.

Joshi & Islam (2018) sostienen que sostenibilidad de gobierno electrónico depende de existencia de procesos claros, servicios digitales funcionales, accesibilidad adecuada, tecnología actualizada, confianza institucional y sensibilización de usuarios. Elementos que permiten que las plataformas públicas sean más seguras, útiles y comprensibles para la ciudadanía, especialmente en contextos donde aún existen brechas tecnológicas o limitaciones organizacionales.

La finalidad del gobierno electrónico no se reduce a digitalizar trámites, sino a construir administración pública eficiente, confiable cercana a población. Resulta necesario articular tecnología, gestión institucional, capacidades de personal y orientación al usuario, de modo que servicios digitales contribuyan efectivamente a mejorar la calidad de atención pública.

Fases del Gobierno Electrónico

Se desarrolla de manera progresiva, conforme entidades públicas incorporan tecnologías digitales y mejorar servicios, ordenar procedimientos y fortalecer la relación con ciudadanía. Su implementación no ocurre de forma inmediata ni uniforme, depende de condiciones tecnológicas, organizacionales y humanas de cada institución, así como de sus recursos, capacidades y nivel de madurez digital.

Armas Urquiza & Armas Suárez (2011) señalan que el gobierno electrónico puede avanzar a través de distintas fases, presencia institucional en medios digitales, interacción con usuarios, realización de transacciones en línea, transformación de procesos administrativos y participación ciudadana. Estas etapas no necesariamente siguen una secuencia rígida, pues pueden desarrollarse de forma simultánea o gradual, según prioridades, liderazgo y capacidades técnicas de cada entidad pública.

La incorporación del gobierno electrónico requiere planificación, adaptación organizacional y fortalecimiento continuo de competencias digitales y administrativas, su implementación no debe limitarse a crear plataformas virtuales, sino orientarse a transformar progresivamente la forma que instituciones tramitan información, atienden procedimientos responden las necesidades de ciudadanía.

Al detallar cada una de estas etapas, es esencial considerar lo siguiente:

Gobierno electrónico implementa gradualmente, conforme las entidades públicas incorporan recursos digitales para mejorar sus servicios, ordenar sus procedimientos internos y fortalecer los canales de relación con la ciudadanía. Este proceso no se desarrolla de igual forma en todas las instituciones, debido a que depende de elementos como infraestructura tecnológica aprovechable, capacidades de personal, el liderazgo institucional, los recursos asignados y el nivel de madurez digital alcanzado.

Armas Urquiza & Armas Suárez (2011) sostienen, el desarrollo de gobierno electrónico puede comprender varias etapas, entre ellas presencia digital, interacción con usuarios, realización de transacciones en línea, transformación de procesos administrativos y participación ciudadana. Estas etapas no deben entenderse como

una secuencia estricta, ya que pueden avanzar de manera paralela o diferenciada según las prioridades y condiciones de cada entidad pública.

La incorporación de gobierno electrónico exige planificación, adaptación institucional fortalecimiento permanente de competencias tecnológicas y administrativas.

Implementación de gobierno electrónico

La oportunidad de mejorar el desempeño de entidades públicas y brindar servicios ágiles, accesibles transparentes a ciudadanía. Según Villatoro (2006), su incorporación permite ampliar acceso a información pública, reducir espacios de discrecionalidad, elevar calidad de servicios optimizar uso recursos institucionales. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico representa no solo una herramienta tecnológica, sino un mecanismo de modernización orientado a simplificar trámites, disminuir tiempos de atención y fortalecer relación entre el Estado y población.

Sus principales aportes se relacionan con la posibilidad de reducir barreras que tradicionalmente enfrentan ciudadanos al realizar gestiones públicas. En procedimientos presenciales, los usuarios suelen asumir costos de desplazamiento, tiempos de espera y dificultades para hacer seguimiento a sus solicitudes. En cambio, plataformas digitales permiten determinados trámites, consultas o pagos se desarrollen de manera más ordenada y oportuna, mejorando experiencia de usuario facilitando acceso a servicios institucionales.

Implementación del gobierno electrónico contribuye a fortalecer eficacia y eficiencia administrativa. Las herramientas digitales permiten organizar mejorar procesos, disminuir el uso de documentos físicos, reducir cargas operativas y contar con información disponible para la toma de decisiones. La digitalización no se limita a modernizar la imagen de institución, sino que incide directamente en forma que esta planifica, coordina ejecuta actividades.

El uso de sistemas digitales favorece una gestión pública transparente, debido a que facilita trazabilidad de procedimientos, la publicación de información institucional y seguimiento de acciones administrativas. Esto permite que usuarios

conozcan con mayor claridad el estado de trámites que la entidad cuente con mejores mecanismos de control sobre procesos internos. El gobierno electrónico contribuye a reducir prácticas discrecionales y fortalecer confianza ciudadana.

No obstante, su implementación requiere considerar ciertas condiciones mínimas. Entre ellas se encuentran la disponibilidad de construcción tecnológica, capacitación de personal, reajuste permanente de plataformas, seguridad de información y capacidad institucional para sustentar procesos de mejora continua. Sin estos elementos los servicios digitales pueden funcionar de manera limitada o generar nuevas dificultades para usuarios, especialmente en contextos donde hay brechas de acceso a Internet o diferencias en competencias digitales de población.

La implementación de gobierno electrónico resulta especialmente relevante porque puede contribuir a mejorar la gestión documental, agilizar atención solicitudes, facilitar seguimiento de expedientes fortalecer comunicación entre áreas. La digitalización de procesos administrativos no solo permitiría optimizar recursos institucionales, sino también elevar calidad de servicios dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Algunas de estas posibles pérdidas son las siguientes:

La implementación de gobierno electrónico no depende exclusivamente de incorporar plataformas digitales o sistemas informáticos, sino la existencia de condiciones institucionales que permitan sostener el proceso de transformación digital. Entre estas condiciones se encuentran infraestructura tecnológica, conectividad, equipamiento, seguridad de información, capacitación de personal y disponibilidad de recursos. Por ello, la selección de herramientas digitales debe responder a capacidades reales de cada entidad y las necesidades de usuarios, evitando que la tecnología sea asumida como una solución aislada.

Uno de importantes desafíos se relaciona con factor humano, la transformación digital requiere que los servidores públicos comprendan la utilidad de las herramientas implementadas y cuenten con las competencias necesarias para utilizarlas adecuadamente. Cuando no existe capacitación suficiente o acompañamiento institucional, pueden surgir resistencias, usos inadecuados de los

sistemas o prácticas informales que limitan los resultados esperados. En ese sentido, la capacitación y gestión de cambio constituyen compendios indispensables para que gobierno electrónico se integre de manera efectiva al trabajo cotidiano de administración pública.

Sostenibilidad de gobierno electrónico exige continuidad política, compromiso institucional y asignación adecuada de recursos. La digitalización estatal debe entenderse como una política de largo plazo, debido a que requiere mantenimiento, actualización tecnológica, fortalecimiento de capacidades y mejora permanente de los servicios. Cuando estos aspectos no se garantizan, plataformas pueden funcionar de manera desarticulada, con baja capacidad de respuesta o sin generar mejoras reales en gestión pública.

Otro aspecto relevante es brecha digital, tanto en servidores públicos como en ciudadanía. La implementación de servicios digitales requiere que usuarios cuenten con acceso a Internet, dispositivos adecuados y competencias básicas para utilizar plataformas virtuales. En contextos con limitaciones de conectividad, bajos niveles de alfabetización digital o diversidad lingüística y cultural, el Estado debe promover estrategias de formación, orientación y atención alternativa, a fin de evitar la modernización tecnológica excluya sectores con mayores dificultades de acceso.

Confianza ciudadana también cumple papel importante en uso de servicios digitales. Muchos usuarios mantienen preferencia por atención presencial debido a la seguridad que les genera contacto directo con la entidad. Los servicios electrónicos deben acompañarse de acciones de información, sensibilización y orientación que expliquen su funcionamiento, beneficios, seguridad y validez. De esta manera, plataformas digitales pueden consolidarse progresivamente como canales confiables, complementarios y eficientes para atención pública.

La implementación del gobierno electrónico requiere coordinación institucional, interoperabilidad reglas claras para el uso de información. Las entidades públicas suelen enfrentar problemas de duplicidad de funciones, sobrecarga administrativa y débil articulación entre áreas. Los sistemas interoperables permiten compartir información, reducir trámites repetitivos y mejorar seguimiento de procedimientos. Del mismo modo, resulta necesario asegurar que actos realizados por medios

digitales cuenten con validez legal, trazabilidad, transparencia y protección de derechos ciudadanos.

En síntesis, implementar el gobierno electrónico implica atender desafíos tecnológicos, organizacionales, humanos, presupuestales y normativos. Su éxito no depende solo de crear plataformas digitales, sino de garantizar que estas sean accesibles, seguras, sostenibles y coherentes con procesos administrativos de la entidad. Bajo esta perspectiva, la digitalización puede contribuir a mejorar la eficiencia, fortalecer nitidez elevar calidad servicios públicos brindados a ciudadanía.

Implementación del gobierno electrónico también puede verse limitada cuando las tecnologías digitales son utilizadas por debajo de su verdadero potencial. En estos casos, las plataformas se emplean solo como medios informativos, sin aprovechar su capacidad para mejorar transparencia, reducir discrecionalidad, fortalecer control ciudadano y optimizar uso de recursos públicos. Por ello, gobierno digital debe ser entendido como herramienta orientada no solo a difundir información, sino también mejorar calidad de gestión pública fortificar relación entre Estado ciudadanía.

OECD (2003), progreso de gobierno electrónico no depende únicamente de recurso tecnologías digitales, sino, de la capacidad institucional de superar barreras normativas, presupuestales, técnicas y sociales. Las barreras normativas se relacionan con la necesidad de otorgar validez jurídica a los actos y documentos emitidos por medios electrónicos. En ese sentido, procedimientos digitales deben contar con respaldo legal, condiciones de seguridad, protección de datos, trazabilidad y reglas claras sobre responsabilidades de entidades y servidores públicos.

Las barreras técnicas, por su parte, aparecen cuando sistemas implementados no se adaptan adecuadamente a cambios tecnológicos o presentan problemas de compatibilidad, mantenimiento, interoperabilidad o actualización. Esta situación puede limitar el funcionamiento de plataformas y afectar la continuidad de servicios digitales. Por ello, entidades públicas requieren capacidades técnicas suficientes para seleccionar, actualizar y sostener herramientas digitales seguras, funcionales e integradas a sus procesos administrativos.

La brecha digital, como discrepancia de acceso, comprensión del uso de servicios públicos digitales. Esta brecha puede expresarse en falta de conectividad, escasa disponibilidad de equipos, limitadas competencias digitales o dificultades para utilizar Internet de manera continua. La modernización tecnológica del Estado debe ir custodiada de políticas inclusión digital, capacitación ciudadana y canales alternativos atención, a fin de evitar que digitalización profundice desigualdades ya existentes.

Finalmente, restricciones presupuestarias también pueden afectar la sostenibilidad del gobierno digital, especialmente cuando la inversión tecnológica se percibe solo como un gasto operativo y no como inversión estratégica. La carencia de recursos limita infraestructura, mantenimiento sistemas, capacitación de personal y actualización de plataformas. Por ello, resulta necesario evaluar adecuadamente inversiones digitales, priorizar soluciones sostenibles y orientar el presupuesto público hacia herramientas que generen valor institucional y social.

Teorías económicas para la variable Gobierno Electrónico

Nueva economía institucional

La Nueva Economía Institucional proporciona un marco para comprender los procesos de transformación de las instituciones a partir de las reglas, restricciones y mecanismos que estructuran la interacción entre los actores. Desde esta perspectiva, las instituciones están conformadas por reglas formales, restricciones informales y mecanismos de cumplimiento que contribuyen a estructurar las relaciones sociales y reducir la incertidumbre en los procesos de interacción y toma de decisiones. North (1990) sostiene que las instituciones establecen el marco dentro del cual actúan las organizaciones y que los procesos de cambio institucional pueden modificar las condiciones en las que se desarrollan las actividades económicas y organizacionales. Asimismo, plantea que las instituciones y la tecnología intervienen en la determinación de los costos de transacción y transformación, por lo que las modificaciones en las reglas y en las formas de organización pueden generar cambios en el desempeño institucional.

A partir de este planteamiento, el gobierno electrónico puede ser comprendido, para efectos de la presente investigación, como un proceso de transformación institucional que incorpora tecnologías digitales en los procedimientos, sistemas de información y mecanismos de interacción de las entidades públicas. Esta interpretación permite vincular la perspectiva institucional con dimensiones como la digitalización de procesos y servicios, la interoperabilidad y gestión de datos, las capacidades institucionales y digitales, y la transparencia y participación digital. En consecuencia, el análisis del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables no debe limitarse a la existencia de herramientas tecnológicas, sino considerar cómo estas se articulan con las reglas, procedimientos y formas de coordinación que estructuran el funcionamiento administrativo de la entidad.

Teoría de los costos de transacción

La teoría de los costos de transacción permite analizar los recursos que una organización debe destinar para coordinar, organizar y ejecutar sus actividades. Coase (1937) planteó que el funcionamiento de los mercados genera costos asociados, entre otros aspectos, a la obtención de información, la negociación y la formalización de acuerdos, por lo que la existencia de organizaciones puede explicarse, en parte, por su capacidad para coordinar determinadas actividades evitando algunos de los costos derivados de recurrir permanentemente al mecanismo de mercado. Posteriormente, Williamson (1985) amplió este planteamiento mediante el análisis de las estructuras de gobernanza, señalando que las transacciones pueden organizarse mediante diferentes formas institucionales y que la elección de estas estructuras debe considerar factores como la incertidumbre, la frecuencia de las transacciones y las características de las relaciones contractuales.

A partir de estos planteamientos, la teoría de los costos de transacción puede aplicarse al análisis del gobierno electrónico, en tanto la incorporación de tecnologías digitales puede modificar la forma en que las entidades públicas organizan y coordinan sus actividades administrativas. En el contexto de la presente investigación, la digitalización de procesos y servicios puede contribuir a disminuir determinados costos asociados al procesamiento y circulación de información, mientras que la interoperabilidad y gestión de datos puede facilitar el intercambio de

información entre áreas y reducir actividades duplicadas. De este modo, el gobierno electrónico puede ser comprendido como un mecanismo que, cuando se encuentra adecuadamente integrado a los procedimientos institucionales, tiene el potencial de mejorar la coordinación administrativa y utilizar de manera más eficiente los recursos destinados a la gestión de información y atención de procedimientos.

Economía de la información

La economía de la información permite comprender los problemas que se presentan cuando los agentes toman decisiones en contextos caracterizados por información imperfecta o distribuida de manera desigual. Akerlof (1970), mediante su análisis de la incertidumbre respecto de la calidad de los bienes y de la información asimétrica, mostró que las diferencias en la información disponible entre los participantes pueden afectar el funcionamiento de los mercados. Posteriormente, los aportes de Stiglitz permitieron ampliar el análisis de la información imperfecta, mostrando que las decisiones económicas y los resultados institucionales pueden verse condicionados por las diferencias en el acceso, disponibilidad y procesamiento de la información (Stiglitz, 2000). En este sentido, la economía de la información proporciona un marco útil para analizar situaciones en las que los actores disponen de información limitada o desigual para adoptar decisiones.

A partir de estos planteamientos, el gobierno electrónico puede ser analizado como un mecanismo institucional que tiene el potencial de mejorar la disponibilidad y accesibilidad de información entre las entidades públicas y la ciudadanía. En el contexto de la presente investigación, los portales institucionales, sistemas de seguimiento, mecanismos de publicación de información y canales digitales de atención pueden facilitar el acceso de los ciudadanos a información relacionada con servicios, trámites y procedimientos administrativos. De este modo, la dimensión de transparencia y participación digital puede comprenderse como un componente del gobierno electrónico orientado a favorecer una mayor disponibilidad de información y condiciones más adecuadas para la interacción entre la administración pública y la ciudadanía. Esta relación resulta relevante para la investigación debido a que la disponibilidad de información puede contribuir a fortalecer la transparencia, facilitar el seguimiento de los procedimientos y mejorar las condiciones para la rendición de cuentas institucional.

Teoría del cambio tecnológico endógeno

La teoría del cambio tecnológico endógeno sostiene que el progreso tecnológico puede explicarse a partir de decisiones deliberadas de inversión en conocimiento, investigación y desarrollo de capacidades. Romer (1990) plantea que el cambio tecnológico constituye un componente endógeno del proceso de crecimiento y que la generación de conocimiento responde, en parte, a decisiones intencionales de inversión. Asimismo, destaca que las ideas y los conocimientos tecnológicos poseen características particulares, debido a que pueden ser utilizados de manera no rival y generar efectos sobre las posibilidades de producción. Desde esta perspectiva, el capital humano adquiere especial importancia, debido a su relación con la generación y aprovechamiento del conocimiento tecnológico.

A partir de estos planteamientos, el gobierno electrónico puede ser analizado como un proceso de transformación tecnológica que requiere no solamente incorporar herramientas digitales, sino también desarrollar capacidades institucionales para utilizarlas y aprovechar la información generada. En el contexto de la presente investigación, la implementación de sistemas digitales, la utilización de datos, la capacitación del personal y la innovación de los procedimientos administrativos constituyen elementos que pueden favorecer el aprendizaje organizacional y mejorar la capacidad de la entidad para procesar y utilizar información. En consecuencia, la teoría del cambio tecnológico endógeno se vincula particularmente con la dimensión de capacidades institucionales y digitales, debido a que permite comprender que el aprovechamiento de las tecnologías depende también de la acumulación de conocimientos, competencias y capacidades dentro de la organización.

2.1.1 Gestión Administrativa

Evolución de teorías de Gestión Administrativa

Administración se encuentra vinculada con la organización, coordinación y dirección de actividades que desarrollan las personas dentro de instituciones. A través de ella, las organizaciones pueden ordenar sus recursos, distribuir responsabilidades, orientar esfuerzos y establecer mecanismos de control para alcanzar determinados objetivos. En este marco, la teoría de administración científica

formulada por Frederick Taylor representó un primer aporte sistemáticos al estudio de la gestión, al plantear la necesidad de analizar el trabajo de manera racional para mejorar eficiencia, productividad y desempeño organizacional.

De acuerdo con Cole (2004), el desarrollo de teoría administrativa surgió como respuesta a necesidad comprender perfeccionar el funcionamiento de organizaciones, especialmente en aspectos relacionados con la productividad, la división del trabajo, el control del desempeño y eficiencia en producción bienes y servicios. Desde este aspecto, la administración fue consolidándose como una disciplina orientada a controlar recursos institucionales, planificar, organizar y dirigir, propósito de alcanzar mejores resultados mediante procedimientos más ordenados, racionales y coherentes con los fines de cada organización.

En esa línea, Taylor (1911), considerado uno de principales representantes de administración científica, propuso sustituir las decisiones basadas únicamente en la costumbre o en reglas empíricas por procedimientos sustentados en la observación, el estudio sistemático del trabajo y el análisis del rendimiento de los trabajadores. Su obra *The principles of scientific management* constituye una referencia central en la teoría administrativa, debido a que plantea estándares de desempeño basados en el estudio y la observación, en lugar de depender exclusivamente de reglas generales o prácticas tradicionales.

Taylor (1911) centró su cuidado en análisis de tareas laborales y búsqueda de formas eficientes de organizarlas. Su propuesta partía de la idea de que la productividad podía incrementarse si las actividades eran estudiadas científicamente, si los trabajadores eran seleccionados y capacitados de manera adecuada, y si existía una mayor cooperación entre directivos y trabajadores. De este modo, la administración científica permitió introducir criterios técnicos para organizar el trabajo, mejorar la supervisión, ordenar las funciones y elevar la eficiencia de los procesos productivos.

En ese sentido, Barba Álvarez (2010) sostiene que la administración científica de Taylor debe comprenderse dentro del contexto industrial de inicios de siglo XX, caracterizado por búsqueda eficiencia, racionalización de trabajo, productividad y organización técnica de los procesos laborales. Su estudio permite analizar la influencia del taylorismo en la consolidación de prácticas administrativas orientadas a la estandarización, la medición del rendimiento y la mejora de la productividad.

Por otro lado, la administración también puede entenderse como un proceso orientado a gestionar información dentro de las organizaciones. Esto implica recopilar, procesar, almacenar y distribuir información relevante hacia quienes cumplen funciones directivas o participan en toma de decisiones. Ramírez Cardona & Ramírez Salazar (2016) señalan que Taylor y Fayol constituyen referentes fundamentales en la teoría administrativa, debido a que sus aportes permitieron comprender la administración desde dos perspectivas complementarias: la organización científica del trabajo y la estructuración general de las funciones administrativas. De esta manera, sus planteamientos sentaron las bases para concebir la administración como disciplina encaminada a mejorar eficiencia, coordinación y funcionamiento de organizaciones.

Gestión Administrativa

Se entiende como asunto que la organización establece, controla, planifica y dirige sus recursos a lograr objetivos institucionales eficiente y eficazmente. Desde esta perspectiva, Chiavenato (2006) sostiene que la administración permite ordenar uso de recursos organizacionales conducirlos hacia logro de resultados previamente establecidos. Gestión administrativa no se limita a observancia de trabajos aislados, articula acciones, procedimientos recursos humanos, materiales, financieros tecnológicos y orienta el funcionamiento institucional.

En una línea similar, Robbins y Coulter (2005) señalan que administrar involucra clasificar y supervisar trabajo de personas, procurando actividades se desarrollen eficientemente y contribuyan al cumplimiento de metas organizacionales. Esta idea permite comprender que gestión administrativa requiere organizar esfuerzos colectivos, distribuir responsabilidades, aprovechar capacidades de personal y asegurar las acciones ejecutadas respondan a objetivos de la institución.

Asimismo, Koontz et. Al (2012) destacan que administración demanda competencias gerenciales diferenciadas según niveles jerárquicos. Mientras en niveles operativos predominan habilidades técnicas, en niveles superiores adquieren mayor importancia las capacidades conceptuales, estratégicas y de toma de decisiones. En ese sentido, gestión administrativa constituye un proceso integral, combina planificación, organización, dirección y control, considerando tanto recursos disponibles como capacidades de quienes participan en gestión.

La adecuada gestión administrativa resulta fundamental porque permite ordenar procesos internos, fortalecer coordinación entre áreas, reducir dispersión de recursos y orientar acciones institucionales hacia resultados concretos. Por ello, su importancia se vincula directamente con eficiencia operativa, calidad de servicios capacidad respuesta de entidades frente necesidades de ciudadanía.

Importancia de la gestión administrativa

Radica en que permite ordenar actividades institucionales y conducirlas hacia el cumplimiento de objetivos determinados. Según Galarza Villalba et al. (2020), este proceso integra planificación, organización de recursos, ejecución coordinada de acciones y evaluación de resultados. De esta manera, contribuye a que instituciones desarrollen procedimientos más eficientes, sostenibles y coherentes con sus metas.

En el sector público, gestión administrativa obtiene mayor relevancia porque influye directamente calidad servicios que recibe la ciudadanía, en uso responsable de recursos y capacidad de respuesta frente a demandas sociales. Por ello, una gestión adecuada permite fortalecer el funcionamiento institucional, reducir limitaciones operativas, mejorar coordinación interna y orientar la acción del Estado hacia la atención efectiva de problemas públicos y el bienestar de población.

Características de la gestión administrativa

Münch y García (2009) señalan que la administración presenta características esenciales como universalidad, especificidad, unidad temporal, unidad jerárquica, valor instrumental, interdisciplinariedad y flexibilidad.

Por su parte, la especificidad permite reconocer que administración posee un campo propio de estudio y aplicación, orientado a organizar recursos, distribuir funciones y conducir acciones para alcanzar resultados institucionales. Asimismo, unidad temporal expresa que funciones administrativas no se desarrollan de manera aislada, sino que se relacionan constantemente durante proceso de gestión. En ese sentido, dirigir, controlar, planificar, organizar son actividades que se complementan y permiten mejorar el funcionamiento de la institución.

De igual manera, unidad jerárquica evidencia que administración se desarrolla en los niveles de organización, aunque con responsabilidades distintas según el cargo o función desempeñada. El valor instrumental, interdisciplinariedad y flexibilidad

también resultan importantes, porque permiten que gestión administrativa utilice herramientas de diversas áreas, se adapte a cambios de entorno y contribuya al cumplimiento de objetivos institucionales de manera ordenada y eficiente.

Propiedades de gestión administrativa

De acuerdo con Münch & García (2009), administración posee propiedades que explican su aplicación en diferentes tipos de organizaciones. Tenemos universalidad, especificidad y unidad temporal. Universalidad permite comprender que administración puede desarrollarse en cualquier institución, pública o privada, siempre que exista necesidad de coordinar recursos, actividades y objetivos.

La especificidad, indica que la administración cuenta con funciones y métodos propios, que pueden apoyarse en otras disciplinas para mejorar su capacidad de gestión. Esta propiedad permite diferenciarla de otros campos de estudio, sin perder su carácter integrador dentro del funcionamiento institucional.

Finalmente, unidad temporal expresa que funciones administrativas no se ejecutan de forma aislada, sino se articulan continuamente durante la gestión. Así, una entidad puede planificar, organizar, dirigir y controlar al mismo tiempo distintas actividades. Por ello, gestión administrativa requiere coordinación permanente, seguimiento y capacidad de ajuste para alcanzar objetivos institucionales.

Tipos de administración

De acuerdo con Guerrero (1997), la administración pública constituye una rama de la administración orientada a gestionar asuntos del Estado y atender fines colectivos. A diferencia de administración privada, responde principalmente a objetivos empresariales, productivos o corporativos, administración pública se vincula con conducción recursos, bienes servicios destinados a satisfacer necesidades sociales. Su finalidad no se restringe a lograr validez operativa, implica actuar bajo principios de legalidad, responsabilidad institucional, transparencia y generación de valor público.

Asimismo, Chiavenato (2006) señala que una adecuada gestión administrativa admite organizar funciones, coordinar recursos orientar actividades hacia logro objetivos institucionales. Entidades públicas, esta organización resulta fundamental para distribuir responsabilidades, reducir duplicidades, mejorar la coordinación de áreas facilitar seguimiento de procesos internos.

La gestión administradora en sector público debe complementarse con componentes supervisión, control evaluación permanente. Estos permiten contrastar cumplimiento de funciones asignadas, corregir desviaciones asegurar que actividades institucionales reconozcan metas establecidas. En ese sentido, la administración pública requiere gestión ordenada, transparente orientada al servicio ciudadano.

Estructura organizativa y gestión administrativa

Estructura organizacional cumple papel importante en gestión administrativa, debido a que permite ordenar jerarquías, distribuir funciones, definir responsabilidades y fortalecer coordinación entre las distintas áreas de trabajo. De acuerdo con Robbins & Coulter (2005), organización es función administrativa determina qué actividades deben realizarse, quiénes serán responsables de ejecutarlas, cómo se agruparán tareas, quién reportará y en qué niveles se tomarán las decisiones.

Por su parte, Chiavenato (2006) sostiene que la administración desarrolla mediante funciones de planificación, organización, dirección y control, las cuales permiten utilizar recursos organizacionales de forma eficiente y eficaz. Desde la perspectiva, gestión administrativa debe entenderse proceso articulado que orienta el funcionamiento institucional, coordina recursos, conduce el trabajo del personal y evalúa el cumplimiento de actividades programadas.

Planificación es el punto de partida del proceso administrativo, permite analizar situación de entidad, definir objetivos, establecer acciones, asignar recursos y prever plazos necesarios para alcanzar resultados esperados. Esta función reduce la improvisación y proporciona una ruta de trabajo para orientar decisiones institucionales. Luego, la organización permite distribuir tareas, asignar responsabilidades y establecer relaciones de autoridad y coordinación, evitando duplicidades y favoreciendo un desarrollo más ordenado de las actividades internas.

La dirección se vincula con la conducción del personal durante la ejecución de acciones institucionales. Esta función requiere liderazgo, comunicación, motivación y capacidad de coordinación, pues busca que trabajadores orienten sus esfuerzos hacia el cumplimiento de metas establecidas. Al respecto, Koontz et. Al (2012) señalan la función directiva involucra influir en personas que contribuyan logro objetivos organizacionales grupales.

Teoría de la Productividad

La productividad constituye una categoría central en el análisis económico y administrativo, debido a que permite examinar la relación entre los recursos utilizados en un proceso productivo y los resultados obtenidos. Desde una perspectiva económica, la productividad se refiere a la relación entre la cantidad de producción generada y los recursos empleados para obtenerla, por lo que su análisis permite evaluar cómo se utilizan los factores productivos y qué tan eficientemente se transforman los insumos en bienes o servicios (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2001). En esta misma línea, Syverson (2011) señala que la productividad constituye una medida fundamental del desempeño económico, debido a que permite analizar las diferencias existentes en la eficiencia con que las organizaciones transforman los insumos en productos o resultados. Por tanto, una mayor productividad no implica únicamente incrementar el volumen de producción, sino también mejorar la utilización de los recursos disponibles, reducir pérdidas o ineficiencias y alcanzar mejores resultados con una determinada cantidad de insumos.

En el ámbito institucional, este concepto puede trasladarse al análisis de las organizaciones públicas, considerando que los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales deben ser utilizados de manera eficiente para alcanzar los objetivos establecidos. Desde esta perspectiva, la productividad administrativa puede vincularse con la capacidad de una entidad para desarrollar sus actividades utilizando adecuadamente sus recursos, organizando sus procesos y generando resultados oportunos y de calidad. En el contexto de la presente investigación, esta perspectiva resulta pertinente para comprender cómo la incorporación de herramientas digitales puede relacionarse con la eficiencia de los procesos administrativos, particularmente mediante la organización de la información, la reducción de actividades repetitivas y la mejora de los mecanismos de coordinación institucional.

Teoría de la administración científica de Taylor

Una de las primeras aproximaciones sistemáticas al estudio de la productividad se encuentra en la administración científica desarrollada por Frederick W. Taylor. En su obra *The Principles of Scientific Management*, Taylor (1911) plantea que la mejora del rendimiento laboral requiere estudiar de manera sistemática los métodos

de trabajo, seleccionar y capacitar adecuadamente a los trabajadores y establecer mecanismos de supervisión orientados a la ejecución eficiente de las actividades. Su propuesta buscó sustituir prácticas basadas en la improvisación por procedimientos sustentados en el análisis sistemático del trabajo, con el propósito de mejorar el desempeño y aprovechar de manera más eficiente los recursos disponibles.

Desde esta perspectiva, la productividad puede relacionarse con la organización racional de las actividades y con la existencia de procedimientos definidos para orientar su ejecución. El aporte de Taylor permite comprender que el desempeño organizacional puede mejorar cuando las tareas son analizadas, estructuradas y desarrolladas mediante métodos previamente establecidos. Si bien su propuesta fue formulada originalmente para el ámbito industrial, sus planteamientos pueden ser utilizados como antecedente conceptual para analizar procesos administrativos en organizaciones públicas, particularmente en aspectos relacionados con la estandarización de procedimientos, la organización del trabajo, la reducción de actividades innecesarias y la utilización eficiente de los recursos institucionales.

Teoría de la función de producción de Cobb y Douglas

Cobb y Douglas (1928) desarrollaron una función de producción orientada a analizar la relación existente entre los factores productivos y el nivel de producción. A partir del análisis de información correspondiente a la industria manufacturera estadounidense, los autores estudiaron la relación entre trabajo, capital y producto, planteando una representación matemática que permitiera aproximarse a la contribución de estos factores en el nivel de producción. Su planteamiento constituye un referente importante de la teoría de la producción, debido a que permite analizar cómo las variaciones en la utilización de los factores productivos se relacionan con los cambios observados en el producto (Cobb & Douglas, 1928). Posteriormente, esta formulación se convirtió en una herramienta ampliamente utilizada para estudiar las relaciones entre insumos y producción en diferentes contextos económicos.

Desde esta perspectiva, el enfoque de Cobb y Douglas resulta pertinente para comprender la productividad como un fenómeno asociado a la combinación y utilización de los recursos disponibles. Aplicado al ámbito de las organizaciones públicas, este planteamiento permite considerar que la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos no garantiza por sí misma mejores

resultados institucionales, puesto que también resulta relevante la forma en que dichos recursos son articulados y utilizados en los procesos administrativos. En el contexto de la presente investigación, esta aproximación permite interpretar los recursos tecnológicos y las capacidades institucionales como elementos que pueden complementar el trabajo del personal y contribuir al desarrollo de los procesos administrativos. Por ello, la productividad institucional puede analizarse considerando tanto los recursos disponibles como la manera en que estos son combinados y aprovechados para alcanzar los objetivos de la entidad.

Teoría de la productividad total de factores de Solow

Solow (1957) amplió el análisis del crecimiento económico al estudiar la contribución del capital, el trabajo y el cambio tecnológico al crecimiento del producto. A partir de una función de producción agregada, mostró que el crecimiento de los factores productivos no explicaba por sí solo la totalidad del incremento de la producción, identificando un componente asociado al cambio tecnológico y a otros factores relacionados con la productividad. Este planteamiento dio lugar a una forma de medir la productividad total de los factores, entendida como la parte del crecimiento del producto que no queda explicada por el crecimiento de los factores de producción considerados en el modelo (Solow, 1957).

Desde esta perspectiva, el análisis de la productividad permite considerar la importancia del cambio tecnológico y de las mejoras en la eficiencia con que se utilizan los factores productivos. Aplicado al ámbito de la gestión pública, este planteamiento permite analizar cómo las modificaciones en los procesos, la incorporación de tecnologías y el fortalecimiento de las capacidades institucionales pueden contribuir a mejorar los resultados administrativos sin que necesariamente exista un incremento proporcional de los recursos utilizados. En el contexto de la presente investigación, esta aproximación resulta pertinente para comprender que la incorporación de herramientas digitales puede asociarse con mejoras en la organización y utilización de los recursos institucionales, siempre que dichas tecnologías se encuentren acompañadas de capacidades adecuadas y de procesos administrativos articulados.

Teoría del capital humano de Schultz y Becker

La teoría del capital humano sostiene que los conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas por las personas constituyen recursos que pueden influir en su desempeño productivo. Schultz (1961) planteó que la educación, la formación y otras formas de inversión en las personas contribuyen a la formación de capital humano y pueden explicar una parte importante de las mejoras observadas en la productividad y en el crecimiento económico. Posteriormente, Becker (1964) desarrolló este enfoque mediante el análisis de la educación y la capacitación como formas de inversión que generan beneficios productivos a lo largo del tiempo. Desde esta perspectiva, las competencias adquiridas por los individuos representan un componente relevante de su capacidad para desarrollar actividades económicas y laborales con mayor productividad.

A partir de estos planteamientos, la productividad institucional puede analizarse considerando no solo los recursos físicos, financieros o tecnológicos disponibles, sino también las capacidades de las personas que participan en los procesos organizacionales. Aplicado al ámbito de la administración pública, este enfoque permite considerar que la formación, experiencia y capacitación de los servidores públicos pueden favorecer el adecuado desarrollo de sus funciones y la utilización eficiente de los recursos institucionales. En el contexto de la presente investigación, esta perspectiva adquiere particular importancia frente a la incorporación de tecnologías digitales, debido a que el aprovechamiento de sistemas, herramientas y datos requiere que el personal disponga de conocimientos y competencias suficientes para utilizarlos. Por ello, la capacitación y el fortalecimiento de las capacidades digitales pueden constituir elementos relevantes para el desarrollo de procesos administrativos más eficientes.

Teoría de la calidad y productividad de Deming

Deming (1986) relacionó la productividad con la calidad de los procesos y la mejora continua, señalando que el desempeño de una organización puede fortalecerse cuando se reducen los errores, se perfeccionan los procedimientos y se mejora de manera permanente la forma en que se desarrollan las actividades. Desde esta perspectiva, la productividad no depende únicamente de la cantidad de resultados obtenidos, sino también de la capacidad de la organización para

desarrollar procesos consistentes, coordinados y orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Un aspecto importante de este planteamiento es que la calidad no debe considerarse únicamente como una actividad realizada al final de un proceso para detectar errores. Por el contrario, Deming (1986) la concibe como un componente que debe incorporarse durante todo el desarrollo de las actividades organizacionales. Esto implica identificar oportunamente las deficiencias, analizar sus causas y establecer acciones de mejora que permitan evitar su repetición.

Esta perspectiva resulta pertinente para el análisis de la gestión administrativa en una entidad pública, debido a que permite comprender que una mayor productividad institucional no significa simplemente atender un mayor número de trámites o ejecutar más actividades. También implica desarrollar los procedimientos con oportunidad, reducir reprocesos, mejorar la coordinación entre las áreas y utilizar adecuadamente la información disponible para corregir deficiencias. En este sentido, la aplicación de principios de calidad y mejora continua puede contribuir a que los procesos administrativos sean más ordenados, consistentes y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, esta teoría guarda relación con las funciones administrativas de planeamiento, organización, dirección y control, monitoreo y evaluación, debido a que la mejora de los resultados requiere planificar adecuadamente las actividades, organizar los recursos, orientar al personal y realizar un seguimiento permanente de los resultados obtenidos. Por ello, el enfoque de Deming permite complementar las teorías de productividad utilizadas en la investigación, incorporando la calidad, la reducción de errores y la mejora continua como elementos relevantes del desempeño institucional.

Teoría de la competitividad y productividad de Porter

Porter (1990) plantea que la productividad constituye un elemento fundamental para comprender la competitividad, debido a que permite generar mayor valor a partir de los recursos disponibles. Desde su perspectiva, el desempeño de una organización no depende únicamente de los recursos que posee, sino también de la manera en que estos son utilizados, combinados y transformados mediante procesos eficientes e innovadores. En este sentido, la innovación, la especialización, la mejora

de los procesos y la capacidad de adaptación adquieren importancia para elevar la productividad y generar mejores resultados.

Desde esta perspectiva, la productividad no debe asociarse exclusivamente con una mayor cantidad de producción, sino con la capacidad de obtener mejores resultados mediante un uso eficiente de los recursos. Una organización puede disponer de recursos humanos, financieros y tecnológicos, pero si estos no se articulan adecuadamente, su capacidad para generar valor será limitada. Por ello, la mejora de procesos y la innovación constituyen elementos que permiten aprovechar de mejor manera las capacidades disponibles (Porter, 1990).

Aunque el planteamiento de Porter se desarrolla principalmente en el ámbito de la competitividad empresarial y económica, sus aportes pueden trasladarse analíticamente al ámbito público. En una entidad estatal, el concepto de generación de valor puede expresarse en términos de valor público, entendido como la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades de la ciudadanía mediante servicios y resultados pertinentes. Desde esta perspectiva, una gestión administrativa productiva no necesariamente es aquella que ejecuta un mayor número de actividades, sino aquella que organiza sus recursos, mejora sus procedimientos y orienta sus esfuerzos hacia resultados institucionales que respondan a las necesidades de la población.

En el contexto de la presente investigación, esta teoría permite relacionar la productividad con aspectos de la gestión administrativa como el planeamiento, la organización, la dirección y el control, monitoreo y evaluación, debido a que estas funciones permiten ordenar los recursos institucionales, coordinar las actividades, orientar el trabajo del personal y verificar los resultados alcanzados. Asimismo, permite comprender que la incorporación de herramientas digitales puede constituir una oportunidad para mejorar procesos, fortalecer la capacidad institucional y generar mejores condiciones para la prestación de servicios públicos.

Teoría del cambio tecnológico endógeno de Romer

Romer (1990) desarrolló la teoría del cambio tecnológico endógeno, planteando que el crecimiento económico puede estar asociado con la generación y acumulación de conocimiento, ideas y capacidades tecnológicas dentro del propio sistema económico. A diferencia de los enfoques que consideran el progreso tecnológico como un elemento externo al proceso productivo, su propuesta destaca

el papel que desempeñan la producción de conocimiento, la innovación y la acumulación de capacidades en la generación de mejoras sostenidas en la productividad. Desde esta perspectiva, el conocimiento puede convertirse en un recurso que amplía las posibilidades productivas y favorece la introducción de nuevas formas de hacer las cosas.

Esta perspectiva resulta pertinente para comprender los procesos de transformación digital, debido a que la incorporación de tecnología no depende únicamente de disponer de herramientas informáticas, sino también de la capacidad de las organizaciones para **generar conocimiento, aprender, adaptar tecnologías y desarrollar nuevas formas de organizar sus procesos**. En consecuencia, la tecnología puede adquirir mayor valor cuando se encuentra acompañada de capacidades humanas e institucionales que permitan aprovecharla adecuadamente (Romer, 1990).

Llevada al ámbito de la administración pública, esta teoría permite analizar cómo la digitalización de procesos, el uso sistemático de datos, la interoperabilidad y la innovación administrativa pueden generar condiciones para mejorar el desempeño institucional. Sin embargo, la incorporación de tecnología por sí sola no garantiza una mayor productividad; su aprovechamiento depende también de las capacidades del personal, del aprendizaje organizacional y de la manera en que las herramientas digitales se integran a los procedimientos existentes.

En el contexto de la presente investigación, el planteamiento de Romer permite sustentar la importancia de las **capacidades institucionales y digitales** como parte del gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa. El uso adecuado de tecnologías, acompañado de personal capacitado y procesos institucionales articulados, puede facilitar la optimización de actividades, reducir tiempos, mejorar el manejo de información y generar condiciones favorables para el desempeño de las funciones administrativas.

Síntesis teórica

En conjunto, las teorías revisadas permiten comprender que la productividad constituye un fenómeno complejo que no puede explicarse desde una única perspectiva. Taylor (1911) la vinculó con la organización y racionalización del trabajo; Cobb y Douglas (1928) con la combinación de los factores productivos; Solow (1957) con el cambio tecnológico y la productividad asociada al uso de los

factores; Schultz (1961) y Becker (1964) con la formación y acumulación de capital humano; Deming (1986) con la calidad y la mejora continua; Porter (1990) con la generación de valor y la mejora de la competitividad; y Romer (1990) con la generación de conocimiento, la innovación y el cambio tecnológico endógeno.

La revisión conjunta de estos planteamientos permite observar una evolución en la manera de comprender la productividad. Inicialmente, el énfasis estuvo puesto en la organización del trabajo y el uso eficiente de los recursos; posteriormente, la atención se amplió hacia factores como el cambio tecnológico, las capacidades del capital humano, la calidad de los procesos, la innovación y la generación de valor. Por ello, en el ámbito institucional, la productividad no debería reducirse al número de actividades o resultados obtenidos, sino analizarse considerando la forma en que se combinan los recursos disponibles, las capacidades del personal, la calidad de los procesos, el uso de tecnologías y la capacidad de la organización para mejorar e innovar.

Desde esta perspectiva, estas teorías proporcionan un sustento complementario para analizar la gestión administrativa en el contexto de la presente investigación. El planeamiento, la organización, la dirección y el control, monitoreo y evaluación pueden ser entendidos no solo como funciones administrativas, sino también como mecanismos mediante los cuales una institución organiza sus recursos, desarrolla las capacidades de su personal, incorpora tecnologías, mejora sus procesos y orienta sus actividades hacia resultados institucionales.

Teorías Económicas que sustentan la variable Gestión Administrativa

Teoría de la productividad

La teoría de la productividad permite comprender cómo la utilización y combinación de los recursos disponibles se relacionan con la generación de resultados. Cobb y Douglas (1928), mediante su función de producción, analizaron la relación entre el nivel de producción y factores como el capital y el trabajo, mostrando que el producto depende de la forma en que estos factores se combinan dentro del proceso productivo. Posteriormente, Solow (1957) amplió este análisis al incorporar el cambio tecnológico como un elemento relevante para explicar el crecimiento de la producción, señalando que una parte del crecimiento no puede atribuirse únicamente a la acumulación de capital y trabajo.

Desde esta perspectiva, la productividad no depende exclusivamente de disponer de mayores cantidades de recursos, sino también de la manera en que estos son organizados y utilizados. En el ámbito institucional, este planteamiento permite comprender que el desempeño de una entidad pública está relacionado con la capacidad para articular sus recursos humanos, tecnológicos, financieros y organizacionales de manera eficiente. Así, las funciones de planeamiento, organización, dirección y control contribuyen a ordenar los recursos, distribuir responsabilidades, coordinar actividades y evaluar los resultados alcanzados.

En consecuencia, la productividad institucional no debería reducirse a la cantidad de actividades realizadas, sino analizarse considerando la relación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. Desde esta perspectiva, una gestión administrativa adecuadamente organizada puede favorecer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta aproximación resulta pertinente para la presente investigación, debido a que permite comprender la gestión administrativa desde una perspectiva orientada al uso eficiente de los recursos y al logro de resultados.

Teoría de la agencia

La teoría de la agencia analiza las relaciones que surgen cuando una persona o entidad, denominada principal, delega determinadas responsabilidades en otra, denominada agente. Jensen y Meckling (1976) desarrollaron este enfoque para analizar las relaciones contractuales y los posibles conflictos derivados de la separación entre la propiedad y el control, considerando que pueden generarse costos de agencia cuando existen diferencias de intereses, asimetrías de información o dificultades para supervisar las actuaciones del agente.

Esta perspectiva puede trasladarse analíticamente al ámbito de la administración pública, donde existen relaciones de delegación de responsabilidades entre distintos niveles de autoridad y servidores encargados de ejecutar funciones institucionales. Desde este enfoque, los mecanismos de supervisión, control, monitoreo y evaluación adquieren importancia porque permiten verificar que las responsabilidades delegadas se desarrollen conforme a los objetivos, procedimientos y normas establecidos.

En este sentido, la teoría de la agencia permite comprender la relevancia de establecer responsabilidades claras, mecanismos de seguimiento, estándares de desempeño y procedimientos de control dentro de las organizaciones públicas. Asimismo, la disponibilidad de información y la existencia de mecanismos de rendición de cuentas pueden contribuir a reducir las dificultades asociadas con la supervisión y el cumplimiento de las funciones delegadas. En la presente investigación, este planteamiento resulta pertinente para analizar particularmente las dimensiones de dirección y control, monitoreo y evaluación de la gestión administrativa.

Teoría del capital humano

La teoría del capital humano considera que los conocimientos, habilidades, experiencia y formación de las personas representan recursos que pueden incrementar su capacidad productiva. Schultz (1961) planteó que la educación, la formación y otras formas de inversión en las personas contribuyen al desarrollo de capacidades productivas. Posteriormente, Becker (1964) desarrolló este enfoque mediante el análisis de la inversión en educación y capacitación como mecanismos que permiten incrementar las habilidades y productividad de los individuos.

Desde esta perspectiva, las capacidades de los trabajadores constituyen un componente relevante del desempeño de las organizaciones. La formación y la experiencia no solo permiten desarrollar determinadas tareas con mayor conocimiento, sino que también pueden favorecer la adaptación frente a nuevas tecnologías, procedimientos y formas de organización del trabajo. Por ello, la inversión en capacitación puede ser entendida como un mecanismo mediante el cual las organizaciones fortalecen las capacidades de su personal.

En el ámbito de la administración pública, esta teoría permite comprender la importancia de contar con servidores que posean conocimientos y competencias acordes con las funciones que desempeñan. En la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables, las actividades de planeamiento, organización, dirección y control requieren capacidades administrativas, técnicas y digitales que permitan responder adecuadamente a las responsabilidades institucionales. En consecuencia, la capacitación, la experiencia y el fortalecimiento de competencias constituyen elementos relevantes para el desarrollo de las funciones administrativas y el desempeño institucional.

Economía institucional aplicada a la gestión pública

La economía institucional permite analizar la influencia que tienen las reglas, normas, estructuras y procedimientos sobre el comportamiento de las organizaciones y sus resultados. North (1990) sostiene que las instituciones establecen las reglas que estructuran las interacciones entre los actores y que los cambios institucionales pueden afectar el desempeño económico y organizacional. Desde esta perspectiva, las instituciones no se limitan a las estructuras formales, sino que también comprenden las normas y mecanismos que orientan la actuación de los individuos y organizaciones.

Esta perspectiva resulta pertinente para comprender el funcionamiento de las entidades públicas, debido a que su gestión se desarrolla dentro de un conjunto de normas, procedimientos, estructuras organizativas y responsabilidades institucionalmente definidas. La existencia de reglas claras permite delimitar funciones, establecer mecanismos de coordinación y orientar la actuación de los servidores hacia determinados objetivos. Del mismo modo, los procedimientos administrativos proporcionan un marco para ordenar las actividades y reducir la incertidumbre en la toma de decisiones.

En este sentido, la gestión administrativa puede comprenderse como un conjunto articulado de procesos mediante los cuales la institución organiza sus recursos y orienta sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos. El planeamiento permite establecer objetivos y definir cursos de acción; la organización distribuye funciones y responsabilidades; la dirección orienta y coordina el trabajo del personal; mientras que el control, monitoreo y evaluación permite verificar los resultados, identificar desviaciones y adoptar medidas correctivas.

Por ello, la economía institucional proporciona un sustento para comprender que el desempeño administrativo no depende únicamente de los recursos disponibles, sino también de la forma en que se encuentran estructuradas las reglas, responsabilidades, procedimientos y mecanismos de coordinación dentro de la entidad. En el contexto de la presente investigación, esta perspectiva permite complementar el análisis de la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables, considerando el papel que desempeñan su estructura organizacional y sus procedimientos internos en el desarrollo de las actividades institucionales.

Cuadro 2
Vinculación Teórica de la Variable

Variable	Teoría económica	Autores base	Relación con la investigación
Gobierno electrónico	Nueva economía institucional	North (1990)	Explica el gobierno electrónico como cambio institucional que modifica reglas, procedimientos y formas de coordinación pública.
Gobierno electrónico	Costos de transacción	Coase (1937); Williamson (1985)	Permite explicar cómo la digitalización reduce tiempos, trámites, duplicidad de información y costos de coordinación administrativa.
Gobierno electrónico	Economía de la información	Akerlof (1970); Stiglitz (2000)	Sustenta la importancia de la transparencia digital, el acceso a información y la reducción de asimetrías entre Estado y ciudadanía.
Gobierno electrónico	Cambio tecnológico endógeno	Romer (1990)	Explica la incorporación de tecnología, conocimiento y capacidades digitales como factores de innovación institucional.
Gestión administrativa	Teoría de la productividad	Cobb y Douglas (1928); Solow (1957)	Explica la gestión como uso eficiente de recursos humanos, tecnológicos y organizacionales para alcanzar resultados.
Gestión administrativa	Teoría de la agencia	Jensen y Meckling (1976)	Sustenta la necesidad de supervisión, control, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas.
Gestión administrativa	Teoría del capital humano	Schultz (1961); Becker (1964)	Explica la importancia de la capacitación, experiencia y competencias del personal en la mejora administrativa.
Gestión administrativa	Economía institucional	North (1990)	Explica cómo las reglas, procedimientos y estructuras internas condicionan la planificación, organización, dirección y control.

En conjunto, las teorías económicas revisadas permiten sustentar el análisis de las variables de la investigación. El gobierno electrónico puede explicarse desde la nueva economía institucional, la teoría de los costos de transacción, la economía de la información y la teoría del cambio tecnológico endógeno, debido a que su implementación modifica procedimientos, reduce costos administrativos, mejora el acceso a información y promueve innovación dentro de la gestión pública. Por su parte, la gestión administrativa puede comprenderse desde la teoría de la productividad, la teoría de la agencia, la teoría del capital humano y la economía

institucional, ya que sus funciones principales requieren una adecuada combinación de recursos, mecanismos de supervisión, capacidades del personal y procedimientos organizacionales claros. De esta manera, ambas variables se relacionan en la medida en que el uso de tecnologías digitales puede contribuir a una administración pública más eficiente, transparente, coordinada y orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.

2.2 Marco conceptual (palabras clave)

Variable: Gobierno Electrónico

Accesibilidad

La accesibilidad digital constituye un componente esencial del gobierno electrónico, porque permite que los servicios e información pública en línea sean utilizados por toda la ciudadanía, independientemente de sus condiciones sociales, educativas, tecnológicas o de discapacidad. En ese sentido, el gobierno digital debe orientarse a reducir brechas y garantizar servicios inclusivos, evitando que la modernización tecnológica profundice desigualdades existentes United Nations Department of Economic and Social Affairs (2020). Asimismo, la accesibilidad web implica diseñar plataformas claras, funcionales y adaptadas a diversas necesidades de uso (World Wide Web Consortium, 2018). Por ello, las entidades públicas deben asegurar herramientas digitales comprensibles, seguras y fáciles de utilizar, de manera que la tecnología facilite acceso efectivo a servicios públicos.

Acceso a la información

Elemento fundamental del gobierno electrónico, porque permite que ciudadanía consulte datos, documentos y procedimientos estatales de forma rápida, clara y transparente. Además, fortalece rendición de cuentas, confianza institucional y participación ciudadana. La OECD (2020) señala que gobierno digital debe promueve sector público abierto, basado datos orientado usuario, la información pública contribuya a mejorar servicios y generar valor público.

Ciberseguridad

Es un componente fundamental del gobierno electrónico, porque permite proteger los sistemas, bases de datos y plataformas estatales frente a riesgos, direcciones no autorizados o vulneraciones. En el Perú, Decreto Legislativo 1412 reconoce parte gobierno digital, junto con servicios digitales, interoperabilidad gestión de datos públicos Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Importancia radica en garantizar integridad, disponibilidad confidencialidad de información, continuidad servicios digitales. Asimismo, transformación digital Estado requiere infraestructura segura servicios basados en confianza, eficiencia y protección de datos (Cubo et al., 2022). Por ello, entidades públicas deben efectuar controles, medidas preventivas y procesos gestión de riesgos resguarden información institucional fortalezcan confianza ciudadana.

Digitalización de procedimientos

La digitalización de trámites administrativos, dimensión importante de gobierno electrónico, porque permite transformar procedimientos tradicionales en procesos más simples, rápidos y accesibles para la ciudadanía. Su implementación reduce el uso de documentos físicos, disminuye cargas burocráticas, optimiza tiempos atención y mejora eficiencia de entidades públicas. En esa línea, gobernanza digital la interoperabilidad fortalecen la prestación servicios digitales y favorecen una administración centrada en las personas (Naser, 2021). Asimismo, el gobierno electrónico busca agilizar, transparentar y reducir costos en procesos públicos mediante uso tecnologías de información comunicación Naser & Concha, (2011). Por ello, las plataformas digitales contribuyen a atención oportuna, eficiente transparente.

E-participación

Participación ciudadana digital permite que la población intervenga en espacios de información, consulta, diálogo y seguimiento de gestión pública a través herramientas tecnológicas. Estas plataformas fortalecen relación Estado y sociedad, facilitar acceso información pública y abrir canales para que la opinión ciudadana sea considerada en determinados procesos institucionales. En ese sentido, la

participación electrónica forma parte del gobierno digital, pues incluye el abastecimiento de información, consulta ciudadana e intervención de población en asuntos públicos (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020). Por ello, su adecuada implementación contribuye a gestión pública transparente, legítima orientada a corresponsabilidad.

Gobierno abierto

Enfoque de gestión pública que busca fortalecer la relación más transparente, participativa y colaborativa entre Estado, ciudadanía otros actores sociales. Según OECD (2016), este enfoque promueve transparencia, rendición cuentas, participación ciudadana colaboración con principios centrales acción pública. En ese sentido, ayuda a mejorar confianza institucional, fomentar innovación pública y permitir que ciudadanía participe en identificación de problemas, formulación de propuestas y el seguimiento de la gestión estatal.

Interoperabilidad

La interoperabilidad digital permite que las entidades públicas intercambien información mediante sistemas compatibles, seguros y articulados, lo que mejora la coordinación institucional, integra procesos y reduce cargas administrativas para la ciudadanía. En esa línea, Naser (2021) sostiene que la interoperabilidad gubernamental es un componente clave de gobernanza digital, porque facilita la articulación entre instituciones mediante estándares y mecanismos orientados al intercambio eficiente de información. Por ello, no debe entenderse como aspecto técnico, sino como condición necesaria y lograr administración pública integrada, eficiente centradas necesidades de población.

Inclusión digital

Inclusión digital busca que personas puedan acceder, alcanzar utilizar tecnologías información y comunicación, sin factores sociales, económicos, territoriales, educativos o de discapacidad limiten su participación en servicios digitales. En gobierno electrónico, este principio es fundamental porque contribuye a reducir brechas tecnológicas y permite que la transformación digital beneficie

también a los sectores con menor conectividad o competencias digitales. En esa línea, el gobierno digital debe orientarse a servicios públicos inclusivos, accesibles y centrados en personas, evitando que la digitalización profundice desigualdades existentes (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020).

Protección de información

La gobernanza responsable de datos permite que las entidades públicas gestionen la información personal e institucional bajo criterios de seguridad, privacidad, transparencia, integridad y respeto de derechos. Su importancia radica en asegurar que datos sean recolectados, procesados, almacenados e intercambiados de forma adecuada, reduciendo riesgos y fortaleciendo confianza ciudadana en servicios digitales del Estado. Secretaría Gobierno y Transformación Digital señala que datos deben ser asumidos como activo estratégico, garantizando disponibilidad, calidad, seguridad y usabilidad. Asimismo, la transformación digital gubernamental requiere fortalecer gobernanza, infraestructura tecnológica, interoperabilidad y ciberseguridad para ofrecer servicios digitales confiables, eficientes y seguros (Cubo et al., 2022).

Servicios digitales

Permite que entidades estatales brinden información, atención y trámites mediante plataformas electrónicas, facilitando que la ciudadanía realice consultas y procedimientos de forma remota, accesible y segura. En el Perú, Decreto Legislativo 1412 reconoce gestión de servicios digitales y uso transversal tecnologías procesos entidades públicas de tres niveles gobierno Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Reglamento Ley Gobierno Digital establece aplicación de medios electrónicos en instrucciones administrativas públicas Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Estos servicios contribuyen a modernizar administración pública, reducir cargas burocráticas y fortalecer relación más ágil y eficiente entre Estado y ciudadanía.

Transparencia

Permite que la ciudadanía acceda a información gubernamental clara, actualizada y disponible mediante medios electrónicos. Su importancia radica en fortalecer rendición de cuentas, control social y confianza institucional, facilitar seguimiento de decisiones y acciones del Estado. De acuerdo con OECD (2020), gobierno digital debe promover sector público abierto por defecto, donde tecnologías y datos públicos contribuyan a transparencia, participación y generación de valor público. Por ello, transparencia digital involucra publicar información, asegurar sea comprensible, oportuna útil para ciudadanía.

Variable: Gestión Administrativa

Calidad

Capacidad para brindar atención eficiente, oportuna y acorde con necesidades de usuarios. Implica cumplir procedimientos administrativos, sino responder adecuadamente a expectativas de ciudadanía. Al respecto, Deming (1989) sostiene que calidad debe entenderse como proceso mejora continúa orientado a optimizar resultados organizacionales. Asimismo, la International Organization for Standardization (2015) señala que gestión de calidad busca mejorar procesos, asegurar la conformidad de servicios elevar satisfacción de usuarios. En ese sentido, calidad de servicio público exige una atención confiable, pertinente y centrada en la ciudadanía.

Control

El control administrativo permite dar seguimiento a las actividades institucionales, evaluar uso de recursos y verificar cumplimiento de objetivos establecidos. Importancia radica identificar avances, revelar dificultades y amonestar oportunamente posibles desorientaciones en procesos internos. De acuerdo con Chiavenato (2006), el control consiste medir desempeño, comparar resultados planificado aplicar ejercicios correctivos cuando sea necesario. En ese sentido, esta función contribuye a optimizar eficiencia, eficacia y calidad de gestión, fortificando supervisión desempeño institucional.

Comunicación

La comunicación organizacional permite que la información circule de manera adecuada entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de una entidad, favoreciendo la coordinación interna, la cooperación entre equipos toma decisiones. Koontz et. Al (2012), comunicación elemento esencial de la función directiva, porque permite transmitir información, orientar acciones y vincular el trabajo de personal con objetivos institucionales. En ese sentido, una comunicación interna clara, oportuna y efectiva contribuye a mejorar desempeño institucional fortalecer calidad de gestión administrativa.

Dirección

Cumple papel importante en gestión institucional, porque permite orientar, motivar y acompañar trabajo de personal hacia el logro de objetivos establecidos. Mediante esta función, los directivos coordinan esfuerzos, promueven la cooperación y generan condiciones favorables para un mejor desempeño laboral. De acuerdo con Robbins & Coulter (2018), dirección implica trabajar con personas y por medio de ellas, a través de liderazgo, comunicación, motivación y coordinación. Esta función es esencial para que actividades institucionales se desplieguen de manera ordenada, eficiente coherente con los fines de la entidad.

Estrategia

La estrategia organizacional permite orientar recursos, capacidades acciones hacia el logro objetivos sostenibles, además de facilitar su adaptación frente a cambios internos y externos. Mintzberg et. Al (2009), no debe entenderse plan formal, patrón de acción, posición frente al entorno, perspectiva institucional y guía para toma decisiones. Ese sentido, la estrategia ayuda a que las instituciones articulen sus recursos, procesos y capacidades de manera coherente con sus objetivos y con las exigencias del contexto.

Finanzas

La administración financiera institucional permite ejecutar, controlar, planificar, asignar y rendir cuentas sobre recursos económicos de una entidad. Su

adecuada gestión favorece uso eficiente, responsable y transparente presupuesto, contribuyendo al cumplimiento de metas organizacionales. Gitman & Zutter (2016), administración financiera comprende decisiones concernientes con obtención, retribución y uso eficiente recursos financieros alcanzar objetivos institucionales. Esta función resulta fundamental para orientar recursos presupuestales hacia fines de entidad y prestación adecuada servicios a ciudadanía.

Organización

La organización administrativa permite estructurar los recursos, distribuir funciones y asignar responsabilidades según los objetivos institucionales. Además, facilita la coordinación interna, define relaciones jerárquicas y ordena los procesos de trabajo para mejorar eficiencia de actividades. De acuerdo con Chiavenato (2006), la organización es función de proceso administrativo se agrupan actividades, asignan recursos, establecen responsabilidades y definen relaciones de autoridad para alcanzar objetivos de entidad. Adecuada organización administrativa contribuye a mejorar funcionamiento institucional, evitar duplicidades fortalecer coordinación entre áreas de trabajo.

Planificación

Permite definir objetivos, acciones, recursos, responsables, plazos y estrategias para orientar el funcionamiento institucional. Su adecuada aplicación favorece uso eficiente de recursos, reduce improvisación y contribuye a gestión ordenada enfocada en resultados. Koontz et. Al (2012), planificación función esencial proceso administrativo, accede seleccionar objetivos determinar acciones para alcanzarlos. Una planificación adecuada facilita toma decisiones orienta desarrollo de actividades manera coherente con metas institucionales.

Recursos humanos

Permite organizar fortalecer capital humano de institución mediante procesos de capacitación, selección, motivación, evaluación desempeño retención personal. Adecuada aplicación contribuye a mejorar competencias laborales, fortalecer compromiso institucional y orientar trabajo hacia cumplimiento de objetivos

organizacionales. Dessler (2015), administración de recursos humanos comprende políticas y prácticas necesarias y gestionar al personal, incluyendo contratación, formación, evaluación, compensación y desarrollo de trabajadores. Una gestión eficiente de recurso humano resulta fundamental para mejorar desempeño institucional y asegurar que capacidades de personal respondan las necesidades de organización.

Toma de decisiones

Permite identificar problemas, examinar información relevante, evaluar opciones y seleccionar opción más adecuada para alcanzar objetivos institucionales. Esta función orienta acción de entidad y facilita respuestas racionales frente a distintas situaciones de gestión. De acuerdo con Simon (1997), la administración está estrechamente vinculada con los procesos de decisión, ya que las organizaciones actúan a partir de elecciones condicionadas por la información disponible, los recursos existentes y las limitaciones del contexto. En ese sentido, decidir implica valorar consecuencias, elegir cursos de acción viables y conducir la gestión de manera eficiente y coherente con fines institucionales.

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

Antecedentes Internacionales

Barragán Martínez (2019), en su tesis doctoral titulada *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*, analizó que factores de gobierno electrónico influye en transparencia y participación ciudadana dentro de gestión pública local ecuatoriana. Se desarrolló en ámbito de administración pública local tomó como referencia modelo aceptación tecnológica con el propósito de comprender condiciones que ayudan uso de herramientas digitales relación entre Estado y ciudadanía.

Se evidenció que el gobierno electrónico es un elemento relevante para fortalecer gestión pública local, favorece transparencia institucional, amplía canales de participación ciudadana contribuye a administración abierta, accesible orientada a ciudadano. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, porque sostiene que incorporación de tecnologías digitales incide en la calidad de gestión

institucional, especialmente cuando mejora acceso a información, interacción con usuarios y confianza en administración pública.

Victorero Veas (2023), en su tesis de maestría titulada *Incidencia del gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del Cantón Quevedo, año 2022*, evaluó el impacto de gobierno electrónico en gestión pública de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Quevedo. Partió de dificultades existentes en acceso ciudadano, información de servicios públicos, analizando cómo la administración municipal venía uniendo herramientas digitales para responder a dichas limitaciones.

Los resultados del estudio mostraron que el gobierno electrónico influye favorablemente en la gestión pública, principalmente en facilitar acceso a información, mejorar prestación servicios electrónicos, fortalecer transparencia en la administración municipal. Este antecedente guarda relación con la presente investigación, demuestra que la digitalización de procesos públicos puede contribuir a la gestión eficiente, cercana y orientada a las necesidades de ciudadanía. Asimismo, permite reforzar idea de que gobierno electrónico no debe entenderse únicamente como uso plataformas digitales, sino como mecanismo que puede mejorar organización administrativa, atención a usuario y capacidad de respuesta institucional.

Antecedentes Nacionales (Perú)

Huarcaya Olazabal (2021), tesis de maestría titulada *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019*, tuvo como propósito determinar de qué manera gobierno electrónico influye en la eficiencia de la gestión administrativa municipal. enfoque cuantitativo, diseño no experimental, aplicando encuestas a servidores administrativos de la entidad.

Los resultados concluyen que gobierno electrónico influye favorablemente en la eficiencia de la gestión administrativa, debido a que la mayor implementación herramientas digitales se relaciona con mejores condiciones para organizar, ejecutar y optimizar procesos internos en la municipalidad. Este antecedente se vincula directamente con la variable gestión administrativa, además evidencia que la

incorporación de tecnologías digitales fortalece eficiencia institucional en entidades públicas locales.

Meléndez García (2024), tesis de maestría titulada *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto 2023*, analizó la influencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Educación-Loreto. Tipo aplicado, diseño no experimental alcance explicativo. Recolección de información, consideró a 172 trabajadores y empleó encuestas. Concluye que el gobierno electrónico ejerce influencia considerable sobre gestión administrativa, se identificó que las dimensiones eficiencia, confianza, fiabilidad y apoyo usuario favorecen elocuentemente a la mejora de la administración institucional. Este antecedente es uno de los más pertinentes para la presente tesis, porque aborda las mismas variables centrales se desarrolla en gerencia regional, permite establecer relación más cercana al contexto de estudio.

Antecedentes Locales (Cusco)

Aedo Quispe (2021), tesis de maestría titulada *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020*, objetivo fue determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de gestión regional. Método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal nivel causal. Población conformada colaboradores distintas áreas de Gobierno Regional de Cusco.

Conclusión, el gobierno electrónico incide en la modernización de la gestión regional, el uso tecnologías información contribuye al desarrollo de procesos institucionales eficientes, modernos y orientados a la mejora de servicio público. Antecedente altamente pertinente, se desarrolla en el mismo ámbito regional evidencia que digitalización puede fortalecer capacidad gestión dentro de Gobierno Regional de Cusco.

Aedo Núñez (2022), tesis de maestría titulada *Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021*, analizó como el gobierno electrónico influye en gestión pública, área planificación de gobierno regional. Tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y método

hipotético-deductivo. En recolección información se usaron encuestas y cuestionarios aplicados a trabajadores funcionarios de entidad.

Se concluye que el gobierno electrónico influye en la gestión pública área de planificación, el uso de tecnologías de información y comunicación favorece los procesos administrativos siendo más ágiles, técnicos y alineados con objetivos institucionales. Este antecedente fortalece la presente tesis porque aborda el gobierno electrónico en entidad subnacional de Cusco, admitiendo comprender cómo la digitalización mejora la organización, coordinación y eficiencia de procesos públicos en ámbito regional.

Saire Castillo (2023), tesis de maestría titulada *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una municipalidad provincial del Cusco, 2023*, propósito determinar influencia de gobierno digital en gestión administrativa de municipalidad provincial de Cusco. Enfoque cuantitativo, tipo causal, diseño no experimental transversal y método hipotético-deductivo, muestra censal 65 servidores públicos.

El estudio concluyó que el gobierno digital influye significativamente en la gestión administrativa, aceptándose hipótesis alterna con análisis de regresión. Antecedente resulta especialmente relevante se ubica en contexto local cusqueño y aborda directamente relación entre digitalización gubernamental y la gestión administrativa.

.

2.4 Hipótesis

a) Hipótesis general

Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023–2024.

b) Hipótesis específicas

- Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

2.5 Identificación de variables e indicadores

Variable 1

Gobierno electrónico

Dimensiones

Digitalización de procesos y servicios

Interoperativilidad y gestión de datos

Capacidades institucionales y digitales

Transparencia y participación digital

Variable 2

Gestión Administrativa

Dimensiones

Planeamiento

Organización

Dirección

Control, monitoreo y evaluación

2.6 Operacionalización de variables

Cuadro 3

Variable 1 Gobierno Electrónico

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Electrónico El gobierno electrónico, entendido en el marco actual como gobierno digital, comprende el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en las entidades públicas para digitalizar procesos, prestar servicios digitales, facilitar el intercambio de información, fortalecer la seguridad digital, desarrollar capacidades institucionales y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía. Su implementación se orienta a generar valor público mediante servicios accesibles, seguros, transparentes y centrados en las necesidades de los usuarios. (Estrada, 2007)	La variable gobierno electrónico será medida a partir de la percepción de los servidores de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables respecto de su nivel de implementación institucional. Se aplicará un cuestionario estructurado de [indicar número] ítems, organizado en cinco dimensiones: digitalización de procesos y servicios, interoperabilidad y gestión de datos, seguridad y confianza digital, capacidades institucionales y digitales, y transparencia y participación digital. Las respuestas serán registradas mediante una escala Likert de cinco categorías.	Digitalización de Procesos y Servicios	Digitalización de procedimientos internos; disponibilidad de servicios digitales; simplificación de trámites; seguimiento digital de solicitudes; reducción de tiempos de atención.	Ordinal
		Interoperabilidad y Gestión de Datos	Integración de sistemas entre áreas; intercambio de información; reutilización de datos disponibles; actualización y calidad de los datos; utilización de datos para la toma de decisiones.	
		Capacidades institucionales y digitales	Competencias digitales de los servidores; capacitación en herramientas digitales; disponibilidad de equipos y conectividad; asistencia técnica; adaptación al uso de sistemas digitales.	
		Transparencia y Participación digital	Publicación de información institucional; actualización de información pública; acceso digital al seguimiento de trámites; canales digitales para consultas, sugerencias y reclamos; respuesta y retroalimentación a la ciudadanía.	

Cuadro 4 Variable 2 Gestión Administrativa

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa La gestión administrativa puede comprenderse como el proceso mediante el cual una institución planifica, organiza, dirige y controla sus recursos, actividades y capacidades internas con el propósito de alcanzar los objetivos previamente establecidos. Desde este enfoque, la gestión administrativa no se limita al cumplimiento operativo de tareas, sino que constituye un mecanismo de conducción institucional que permite anticipar dificultades, ordenar los medios disponibles, coordinar el trabajo del personal y evaluar el desempeño de los procesos organizacionales. En consecuencia, una adecuada gestión administrativa favorece el uso eficiente de los recursos, fortalece la toma de decisiones y contribuye al logro de resultados institucionales de manera eficaz y sostenible (Amador, 2003).	La gestión administrativa se define como el conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades institucionales, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos y optimizar el desempeño organizacional. Para efectos del presente estudio, esta variable será medida mediante un cuestionario estructurado, diseñado conforme a sus dimensiones e indicadores operacionalizados.	Planificación	Visión – Misión Objetivo Estrategias Procedimientos	Ordinal
		Organización	Cumplimiento de responsabilidad Estructura organizacional División del trabajo	
		Dirección	Toma de decisiones Motivación Comunicación	
		Control, monitoreo y evaluación	Supervisión Administrativa Establecimiento de Estándares Seguimiento del cumplimiento de metas Corrección de desviaciones Retroalimentación institucional Mejora continua	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

3.1.1 Localización Geográfica

Se desarrolló en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables del Gobierno Regional del Cusco. Para evitar repeticiones innecesarias, en adelante se hará referencia a esta dependencia como GRISMPV o la entidad analizada.

Figura 1 Ubicación de la Gerencia Regional del Gobierno Regional de Cusco

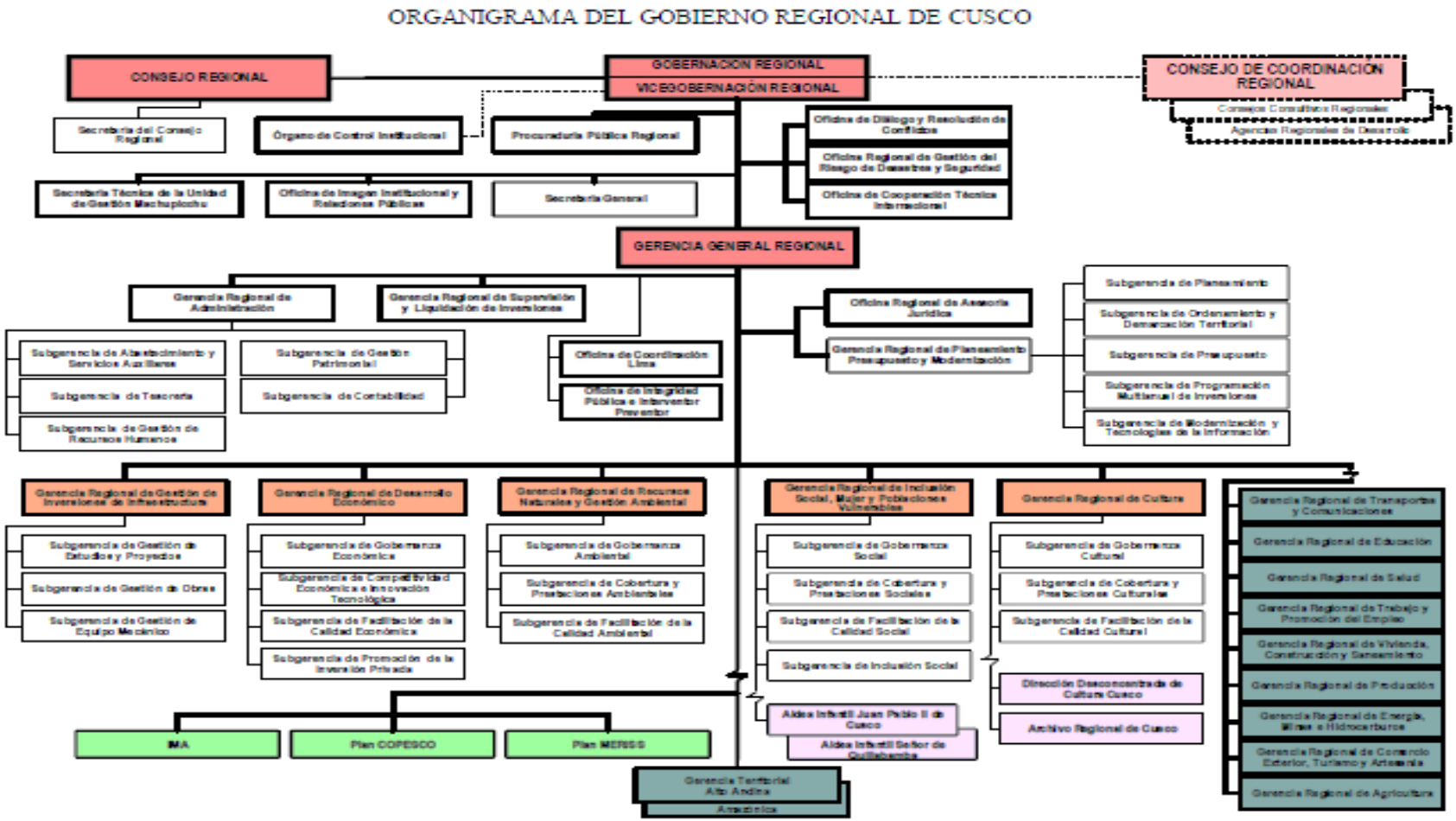


Nota:https://www.google.com/search?q=mapa+de+provincia+cusco&s

3.1.2 Localización política

Dentro de estructura orgánica del Gobierno Regional del Cusco, la Gerencia se ubica como una unidad responsable de impulsar acciones vinculadas con la inclusión social y la atención de poblaciones vulnerables. El organigrama institucional que se presenta a continuación permite identificar su posición jerárquica, así como su rol de articulación dentro de la gestión regional.

Figura 2 Organigrama del Gobierno Regional de Cusco



Nota www.gorecusco.gob.pe

La sede de la Gerencia se localiza en distrito de Wanchaq, provincia departamento de Cusco, avenida República del Perú, Zona Industrial, dentro de las instalaciones del Ex PRONAA. En dicho espacio se realizan las labores técnico-administrativas necesarias para planificación, coordinación ejecución acciones institucionales vinculadas con inclusión social y atención grupos vulnerables. Las áreas laborales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tres Sub-Gerencias:

1. Inclusión Social
2. Cobertura y prestaciones sociales
3. Gobernanza

Seis unidades funcionales y/o oficinas regionales:

1. Unidad Funcional de Niño, Niña y Adolescente
2. Unidad Funcional de Juventud
3. Unidad Funcional del Adulto Mayor
4. Oficina Regional de la Mujer
5. Unidad Funcional de Pueblos Originarios
6. Oficina Regional de Atención a Personas con Discapacidad

Además, la GRISMPV, ejecuta más de 08 proyectos de inversión en beneficio de la población vulnerable de la región.

3.2 Tipo y nivel de investigación

3.2.1 Tipo de Investigación

Investigación tipo básica, busca aportar conocimiento teórico sobre relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa en la entidad analizada. En ese sentido, el estudio no tiene como propósito intervenir o modificar directamente la realidad institucional, sino comprender el comportamiento de ambas variables en su propio contexto organizacional.

Enfoque cuantitativo, sustenta en medición numérica de variables, dimensiones e indicadores previamente definidos. A partir de este enfoque, será posible procesar

la información recolectada mediante técnicas estadísticas y determinar grado de influencia entre gobierno electrónico y gestión administrativa, con base resultados objetivos y verificables.

3.2.2 Nivel de Investigación

La investigación presenta un nivel correlacional, debido a que busca determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables (GRISMPV) durante el periodo 2023–2024. Para ello, se analizará la relación entre la implementación de herramientas digitales, plataformas tecnológicas y servicios electrónicos con los procesos administrativos vinculados a la planificación, organización, dirección y control institucional.

El estudio permitirá identificar el grado de asociación entre ambas variables, describiendo las características del gobierno electrónico dentro de la institución y su relación con los niveles de gestión administrativa. En ese sentido, la investigación busca generar evidencia sobre cómo la digitalización de procesos, la interoperabilidad, las capacidades institucionales digitales y la transparencia y participación digital se relacionan con el desarrollo de una gestión pública más eficiente, organizada y orientada al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

3.3 Unidad de Análisis

Unidad de análisis corresponde a la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables del Gobierno Regional del Cusco, denominada en adelante como Gerencia o entidad analizada. En este espacio institucional se evaluará aplicación de gobierno digital su influencia con la gestión administrativa desarrollada en el periodo de estudio.

Como fuente de información se considerará a servidores administrativos de la entidad, participación en procesos internos y conocimiento del uso de herramientas digitales en la gestión institucional. Las respuestas permitirán obtener información de nivel de implementación del gobierno digital y su incidencia en procedimientos administrativos de la GRISMPV.

3.4 Población de estudio

La gerencia cuenta con 230 servidores administrativos que son materia de la presente investigación. La selección se justifica porque sus integrantes participan directamente en los procedimientos administrativos de la entidad y cuentan con comprensión sobre uso herramientas digitales aplicadas gestión institucional.

Estos servidores constituyen una fuente adecuada de información, debido a que su experiencia laboral permite conocer cómo se viene efectuando el gobierno digital dentro de Gerencia y de qué manera este incide en el desarrollo de los procesos administrativos internos.

Cuadro 5 Población de Servidores Administrativos

Tipo de Servidores	Número de servidores
Eventuales	150
Permanentes	80
TOTAL	230

3.5 Tamaño de la muestra

Se consideró 150 servidores administrativos de entidad analizada. Estos participantes fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, tomando como referencia una población total de 230 trabajadores. Este procedimiento permitió que cada servidor tuviera la misma posibilidad de ser considerado dentro del estudio, favoreciendo una selección más objetiva y representativa.

La elección de esta muestra permitió recopilar información relevante sobre nivel aplicación gobierno digital su incidencia en gestión administrativa. Se debe a servidores incluidos participan procesos administrativos internos y utilizan, en distinto grado, herramientas digitales institucionales vinculadas con el desarrollo de sus funciones.

3.6 Técnicas de selección de muestra

La muestra se determinó mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)E^2 + z^2pq}$$

N = 230 tamaño poblacional

Z = 1.96 valor de la normal estándar al 95 %de confiabilidad.

P = 50 % probabilidad de éxito

q = 50 % probabilidad de fracaso

E = 5 % error de estimación

n= 150 servidores

La muestra de la investigación fue de 150 servidores que laboran en la GRISMPV

3.7 Técnicas de recolección de información

Permiten obtener datos necesarios, responder objetivos de investigación y contrastar hipótesis planteadas. Su elección debe guardar relación con enfoque metodológico, variables de estudio, población estimada tipo de información que requiere analizar.

Se uso técnica de encuesta, permite recoger información estructurada, medible y comparable sobre gobierno electrónico y gestión administrativa. Técnica adecuada enfoque cuantitativo, facilita obtención datos de servidores administrativos de la entidad analizada, permitiendo posteriormente su procesamiento mediante procedimientos estadísticos.

Cuadro 6 Técnicas e Instrumentos

VARIABLES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
GOBIERNO ELECTRONICO	ENCUESTA	CUESTIONARIO
GESTION ADMINISTRATIVA	ENCUESTA	CUESTIONARIO

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Permiten organizar, procesar, examinar información recolectada, con el propósito de obtener resultados sistemáticos, disentir las hipótesis planteadas formular conclusiones coherentes con objetivos de investigación.

Enfoque cuantitativo, los datos serán procesados con estadística descriptiva e inferencial. Información obtenida del cuestionario será codificada, tabulada organizada en base de datos para posterior análisis.

3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Se verificó la contrastación de hipótesis mediante pruebas acorde al enfoque cuantitativo, con la finalidad de determinar si la relación gobierno electrónico y gestión administrativa presenta significancia estadística. Para ello, se consideró la naturaleza de datos y comportamiento de variables, aplicándose pruebas correspondientes según criterios metodológicos establecidos. Como regla de decisión, asumió nivel de significancia de $p < 0.05$, permitió aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Asimismo, la confiabilidad de cuestionario fue evaluada con coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar seguridad interna de ítems que conformaron instrumento. Este procedimiento permitió verificar que las preguntas mantuvieran coherencia entre sí y que la información recolectada presentara un nivel adecuado de fiabilidad para el estudio estadístico posterior.

Cuadro 7 *Datos de Validadores*

APELLIDOS Y NOMBRES	Nº	ESPECIALIDAD	OPINION
AGUILAR VERA NADIA PAOLA	1	TEMATICO	Aplicable
BECERRA HIDALGO GIAN NICKOLAS	1	TEMATICO	Aplicable
SALGUERO HUAYLLAS PERCY	1	ESTADISTICO	Aplicable

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Normalidad y confiabilidad de los datos

4.1.1. Normalidad

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Cuadro 8
Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,369	150	,000	,725	150	,000
Digitalización de procesos y servicios	,372	150	,000	,700	150	,000
Interoperabilidad y gestión de datos	,365	150	,000	,726	150	,000
Capacidades institucionales y digitales	,375	150	,000	,717	150	,000
Transparencia y participación digital	,372	150	,000	,714	150	,000
Gestión administrativa	,323	150	,000	,758	150	,000
Planeamiento	,302	150	,000	,762	150	,000
Organización	,266	150	,000	,785	150	,000
Dirección	,342	150	,000	,749	150	,000
Control monitoreo y evaluación	,302	150	,000	,762	150	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Los resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, aplicadas a las variables Gobierno electrónico y Gestión administrativa, así como a sus respectivas dimensiones, considerando una muestra de 150 trabajadores, evidencian que en todos los casos el nivel de significancia obtenido es de 0,000, valor inferior al nivel de significancia establecido de 0,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, concluyéndose que los datos no presentan una distribución normal.

Asimismo, se observa que tanto la variable Gobierno electrónico como sus dimensiones Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales, y Transparencia y participación digital presentan niveles de significancia de 0,000 en ambas pruebas, de igual manera, la variable Gestión administrativa y sus dimensiones Planeamiento, Organización, Dirección, y Control, monitoreo y evaluación presentan el mismo resultado, por lo tanto, al no cumplirse el

supuesto de normalidad, corresponde utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial de las variables estudiadas.

4.1.2. Confiabilidad

Cuadro 9
Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

Los resultados evidencian que la variable Gobierno electrónico, conformada por 20 elementos, presenta un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,871, asimismo, este valor indica un nivel de confiabilidad alto, por consiguiente, los ítems que conforman el instrumento presentan una adecuada consistencia interna y permiten medir de manera confiable la variable Gobierno electrónico.

Cuadro 10
Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	22

Los resultados evidencian que la variable Gestión administrativa, conformada por 22 elementos, presenta un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,876, asimismo, este valor indica un nivel de confiabilidad alto, por consiguiente, los ítems que conforman el instrumento presentan una adecuada consistencia interna y permiten medir de manera confiable la variable Gestión administrativa.

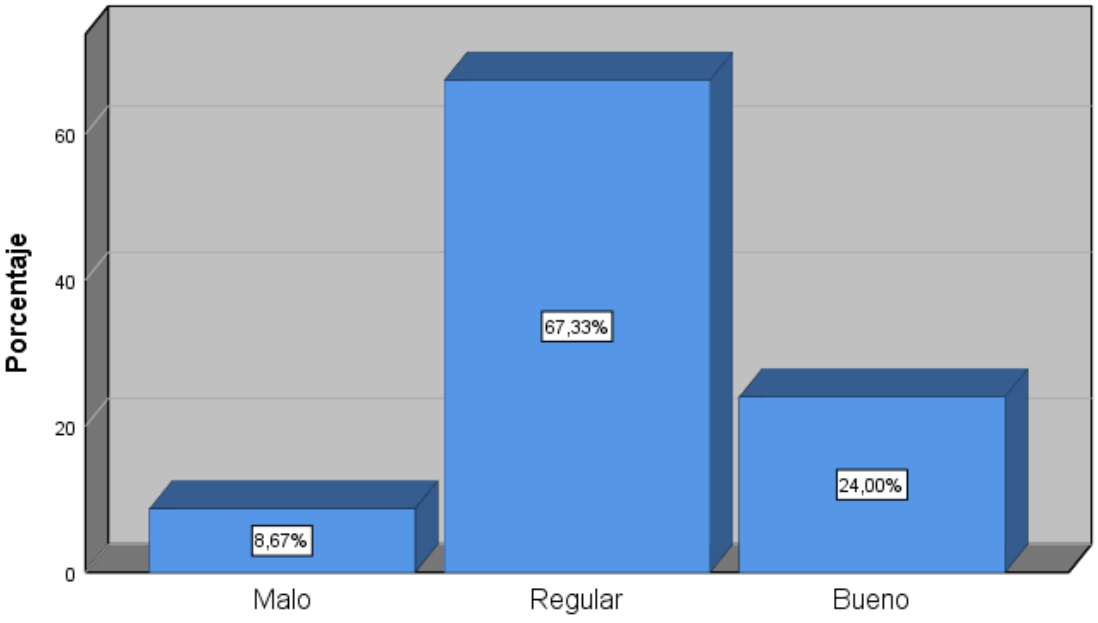
4.2. Presentación de resultados

4.2.1 Variable Gobierno electrónico

Cuadro 11
Resultados De La Variable Gobierno Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	101	67.3
Bueno	36	24.0
Total	150	100.0

Figura 3
Resultados de la variable gobierno electrónico



Los resultados evidencian que el 67,3% de los trabajadores percibe el Gobierno electrónico en un nivel regular, mientras que el 24,0% lo considera bueno y el 8,7% lo percibe como malo, por consiguiente, predomina una percepción regular del Gobierno electrónico en la institución, lo que permite señalar que, si bien existen avances en la implementación de herramientas y procesos digitales, estos aún presentan aspectos que requieren fortalecimiento para alcanzar un nivel óptimo.

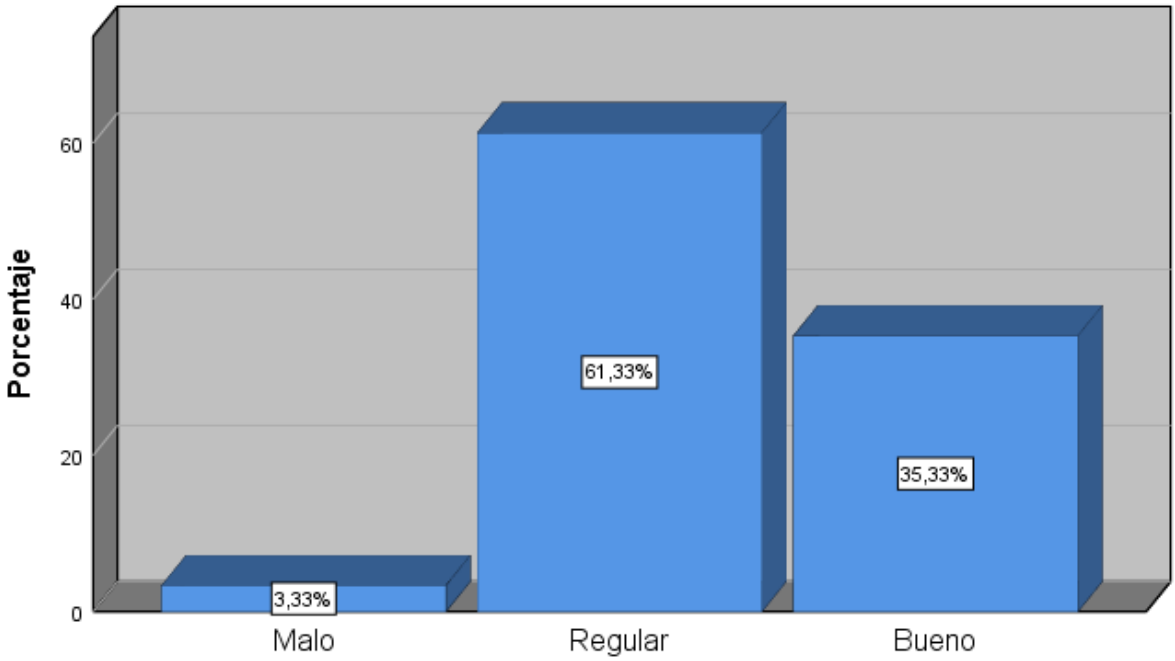
Cuadro 12

Resultados de la dimensión digitalización de procesos y servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	3.3
Regular	92	61.3
Bueno	53	35.3
Total	150	100.0

Figura 4

Resultados de la dimensión digitalización de procesos y servicios

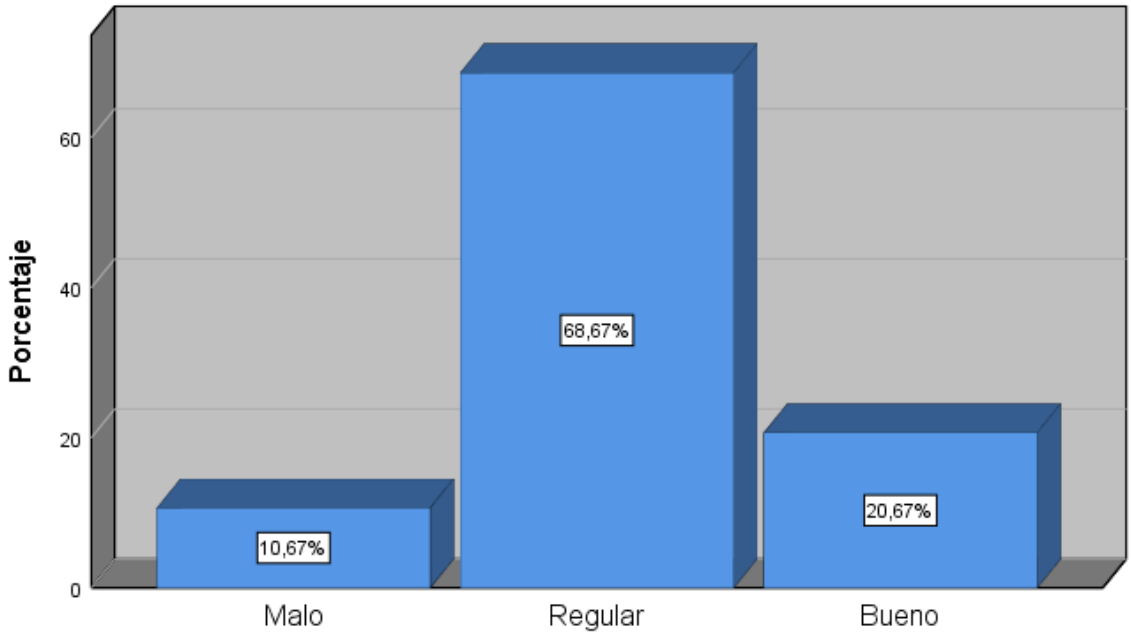


Los resultados evidencian que el 61,3% de los trabajadores percibe la Digitalización de procesos y servicios en un nivel regular, mientras que el 35,3% la considera buena y el 3,3% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una valoración regular de esta dimensión, aunque se observa una proporción importante de trabajadores que reconoce un nivel bueno, lo que refleja avances en la incorporación de procesos y servicios digitales, pero también la necesidad de continuar fortaleciendo su implementación y uso.

Cuadro 13
Resultados de la dimensión Interoperabilidad y gestión de datos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	10.7
Regular	103	68.7
Bueno	31	20.7
Total	150	100.0

Figura 5
Resultados de la dimensión Interoperabilidad y gestión de datos



Los resultados evidencian que el 68,7% de los trabajadores percibe la Interoperabilidad y gestión de datos en un nivel regular, mientras que el 20,7% la considera buena y el 10,7% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una valoración regular de esta dimensión, evidenciándose que los mecanismos de integración, intercambio y gestión de la información aún requieren fortalecimiento para mejorar la articulación y disponibilidad de los datos institucionales.

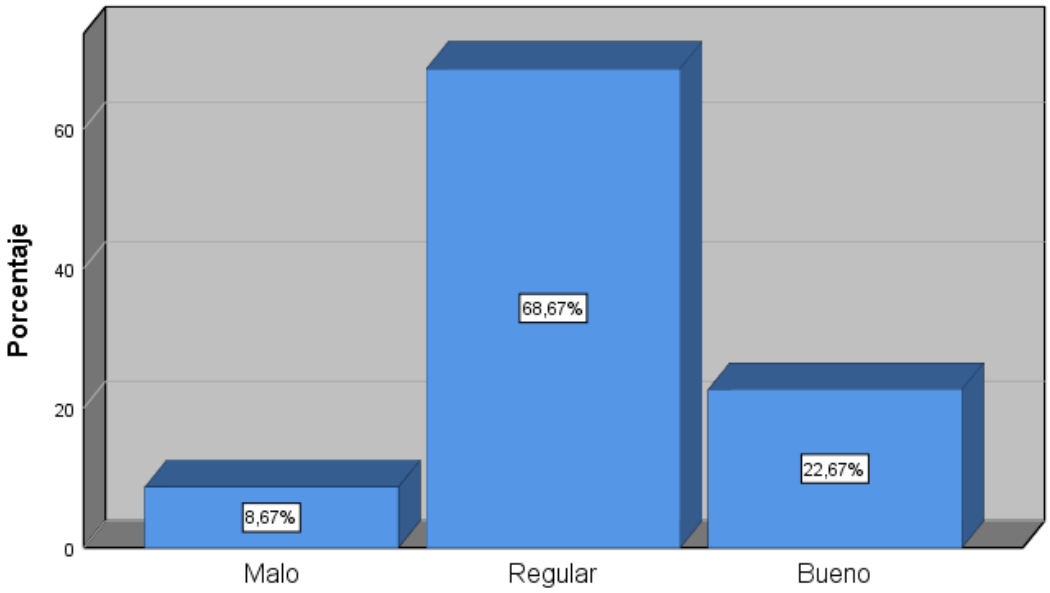
Cuadro 14

Resultados de la dimensión capacidades institucionales y digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	103	68.7
Bueno	34	22.7
Total	150	100.0

Figura 6

Resultados de la dimensión capacidades institucionales y digitales



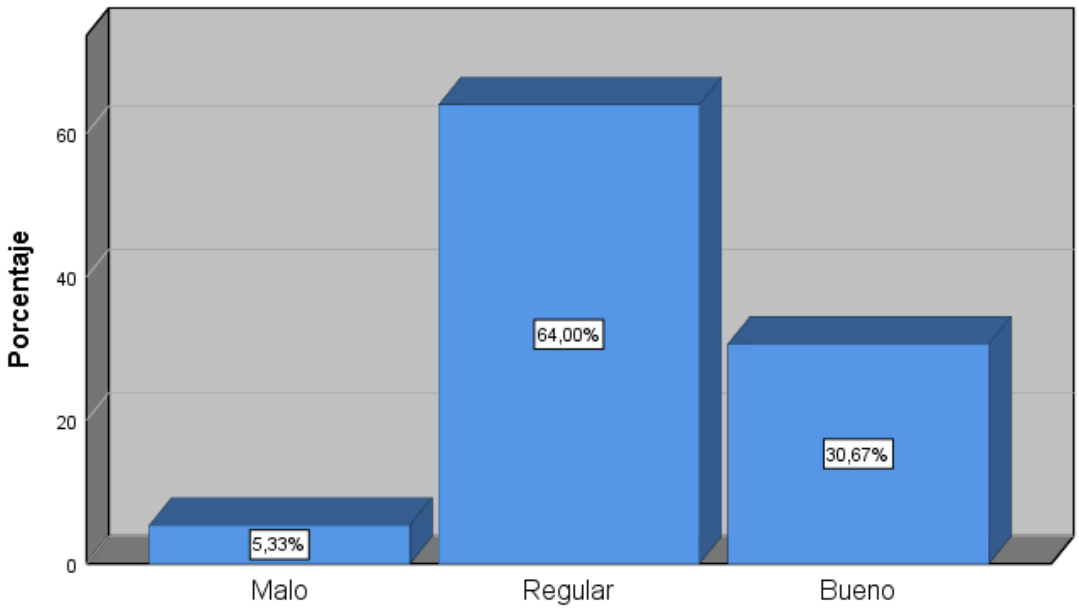
Los resultados evidencian que el 68,7% de los trabajadores percibe las Capacidades institucionales y digitales en un nivel regular, mientras que el 22,7% las considera buenas y el 8,7% las percibe como malas, por consiguiente, predomina una valoración regular, lo que indica que las capacidades relacionadas con el uso de herramientas digitales y el desarrollo institucional presentan avances, aunque todavía requieren fortalecimiento para responder adecuadamente a las necesidades de la gestión digital.

Cuadro 15

Resultados de la dimensión transparencia y participación digital

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	5.3
Regular	96	64.0
Bueno	46	30.7
Total	150	100.0

Figura 7
Resultados de la dimensión transparencia y participación digital



Los resultados evidencian que el 64,0% de los trabajadores percibe la Transparencia y participación digital en un nivel regular, mientras que el 30,7% la considera buena y el 5,3% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una valoración regular de esta dimensión, aunque existe una proporción considerable que reconoce un nivel bueno, lo que evidencia avances en el acceso a la información y los mecanismos de participación digital, pero aún existen oportunidades de mejora para fortalecer estos procesos.

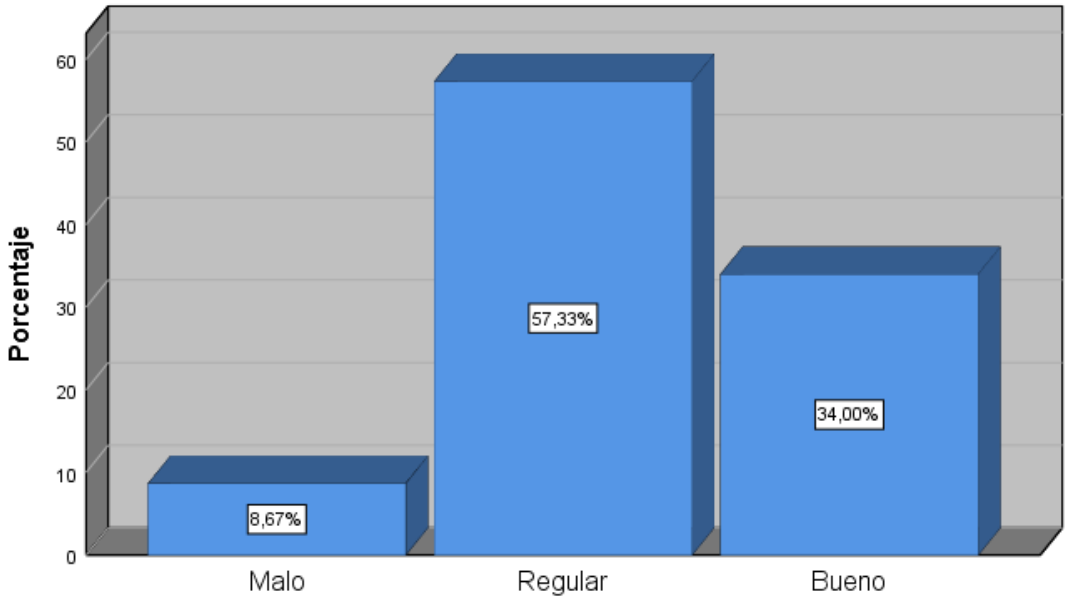
4.2.2 Variable Gestión Administrativa

Cuadro 16
Resultados De La Variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	86	57.3
Bueno	51	34.0
Total	150	100.0

Figura 8

Resultados de la variable gestión administrativa



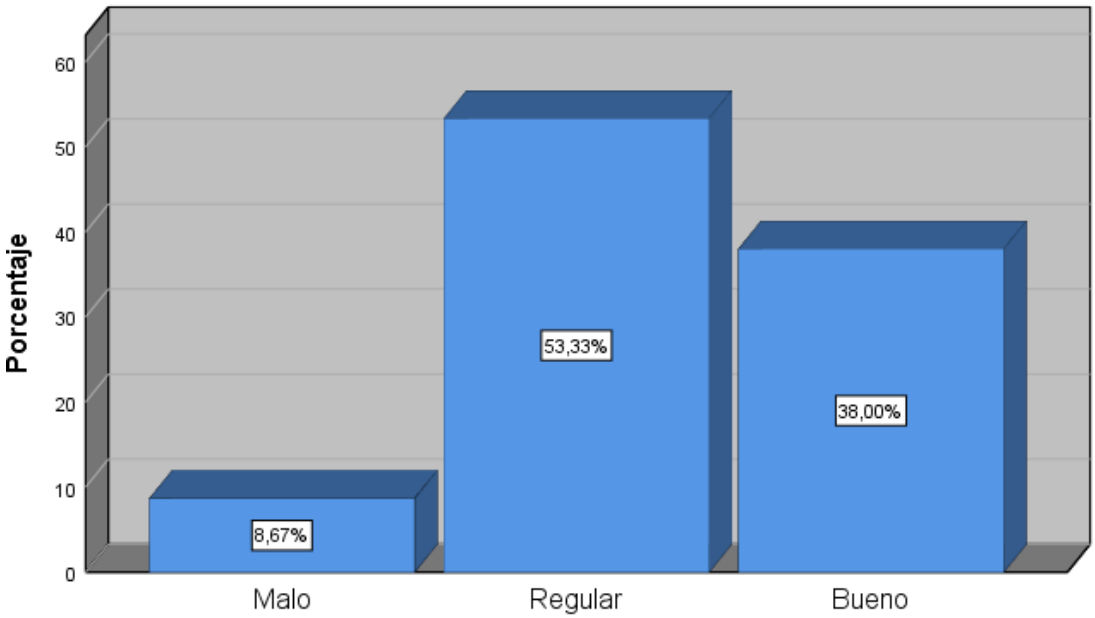
Los resultados evidencian que el 57,3% de los trabajadores percibe la Gestión administrativa en un nivel regular, mientras que el 34,0% la considera buena y el 8,7% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una percepción regular de la Gestión administrativa, lo que indica que los procesos administrativos presentan un nivel aceptable de desarrollo, aunque aún existen aspectos que requieren fortalecimiento para alcanzar una gestión más eficiente.

Cuadro 17

Resultados De La Dimensión Planeamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	80	53.3
Bueno	57	38.0
Total	150	100.0

Figura 9
Resultados de la dimensión planeamiento

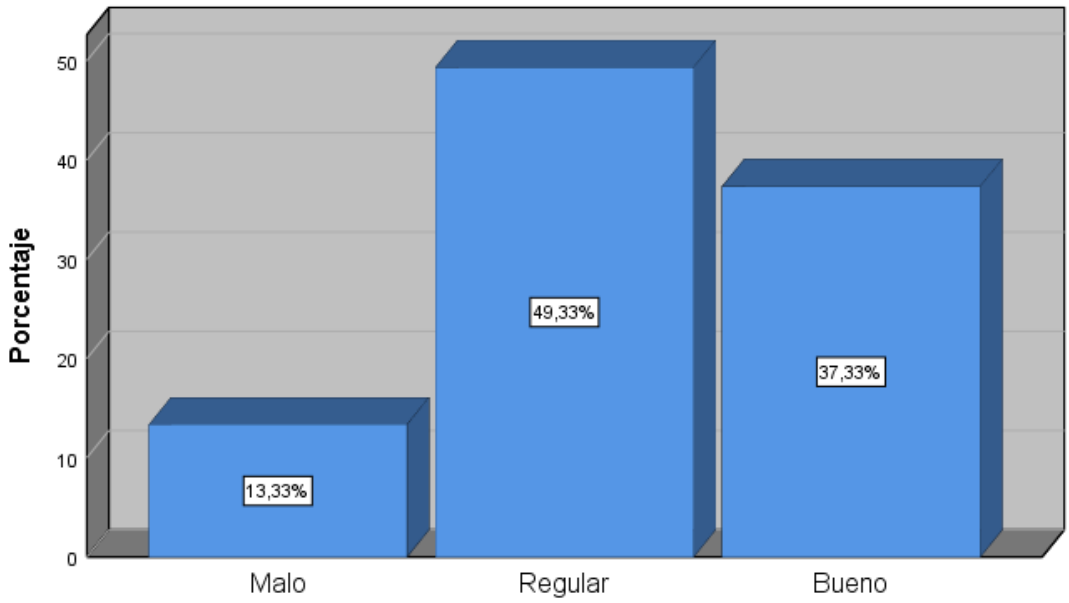


Los resultados evidencian que el 53,3% de los trabajadores percibe el Planeamiento en un nivel regular, mientras que el 38,0% lo considera bueno y el 8,7% lo percibe como malo, por consiguiente, predomina una percepción regular de esta dimensión, aunque se observa una proporción importante que la valora como buena, lo que refleja avances en la planificación de las actividades institucionales, pero también la necesidad de fortalecer este proceso.

Cuadro 18
Resultados De La Dimensión Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	13.3
Regular	74	49.3
Bueno	56	37.3
Total	150	100.0

Figura 10
Resultados de la dimensión organización

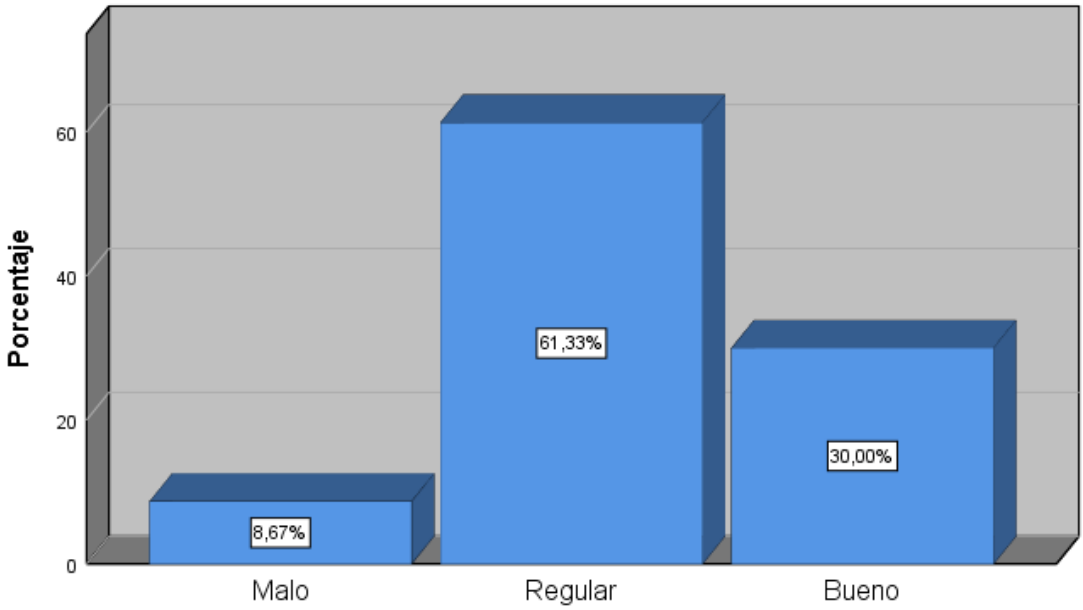


Los resultados evidencian que el 49,3% de los trabajadores percibe la Organización en un nivel regular, mientras que el 37,3% la considera buena y el 13,3% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una percepción regular de esta dimensión, evidenciándose que existen condiciones favorables para el desarrollo de las actividades administrativas, aunque todavía se requiere mejorar la organización institucional para lograr una gestión más eficiente y articulada.

Cuadro 19
Resultados De La Dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	92	61.3
Bueno	45	30.0
Total	150	100.0

Figura 11
Resultados de la dimensión dirección



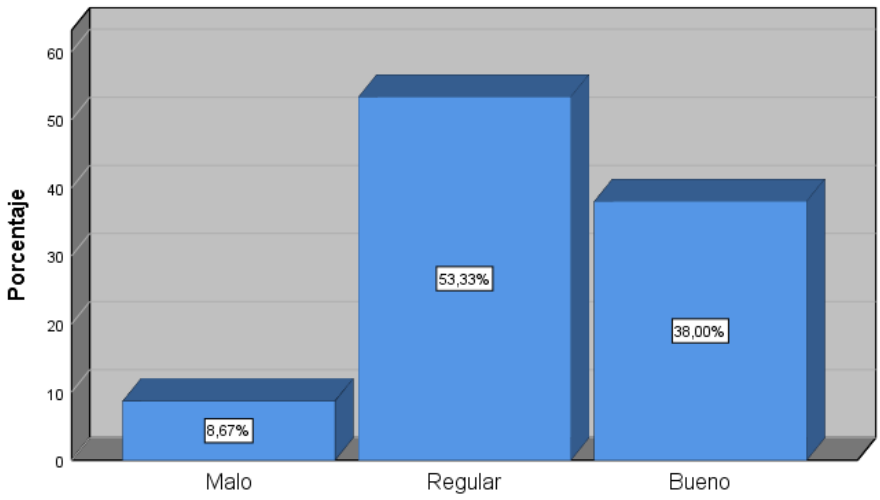
Los resultados evidencian que el 61,3% de los trabajadores percibe la Dirección en un nivel regular, mientras que el 30,0% la considera buena y el 8,7% la percibe como mala, por consiguiente, predomina una percepción regular de esta dimensión, lo que indica que las acciones de conducción y orientación institucional presentan un nivel aceptable, aunque requieren fortalecimiento para mejorar la coordinación y el cumplimiento de los objetivos administrativos.

Cuadro 20
Resultados de la dimensión Control, Monitoreo Y Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8.7
Regular	80	53.3
Bueno	57	38.0
Total	150	100.0

Figura 12

Resultados de la dimensión control, monitoreo y evaluación



Los resultados evidencian que el 53,3% de los trabajadores percibe el Control, monitoreo y evaluación en un nivel regular, mientras que el 38,0% lo considera bueno y el 8,7% lo percibe como malo, por consiguiente, predomina una percepción regular de esta dimensión, aunque una proporción considerable de trabajadores reconoce un nivel bueno, lo que evidencia avances en las acciones de seguimiento y evaluación, pero también la necesidad de fortalecer los mecanismos de control para mejorar el desempeño de la gestión administrativa.

4.3. Pruebas de Hipótesis

En este apartado se presentan los modelos que servirán para contrastar las hipótesis formuladas en la investigación. Con la finalidad de hacer más clara la interpretación de los resultados, es importante precisar el significado de las abreviaciones empleadas en los modelos.

- **GE**: Gobierno electrónico
- **DP**: Digitalización de Procesos y Servicios
- **IG**: Interoperabilidad y Gestión de Datos
- **CD**: Capacidades institucionales y digitales
- **TP**: Transparencia y Participación digital
- **GA**: Gestión administrativa
- **PL**: Planeamiento
- **OR**: Organización

- **DI**: Dirección
- **CME**: Control, monitoreo y evaluación

4.3.1. Resultados de la hipótesis especificas

Hipótesis especifica 1

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Cuadro 21

Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico

			Gobierno electrónico	Planeamiento
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Planeamiento	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,710 con un nivel de significancia de 0,000, inferior a 0,05, lo que indica que existe una relación positiva y alta, estadísticamente significativa, entre el Gobierno electrónico y el Planeamiento estratégico, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciándose que mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Planeamiento estratégico en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023-2024.

Modelo:

$$PL = \beta_0 + \beta_1 DP + \beta_2 IG + \beta_3 DC + \beta_4 TP + \varepsilon$$

Cuadro 22
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,926[a]	,858	,854	,237

a. Predictores: (Constante), Transparencia y participación digital, Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales
b. Variable dependiente: Planeamiento

Interpretación:

El modelo de regresión múltiple obtuvo un $R^2 = 0{,}858$, lo que indica que las dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 85,8 % de la variabilidad del Planeamiento estratégico, mientras que el 14,2 % restante corresponde a otros factores no considerados en el modelo. Asimismo, la prueba global de regresión presentó un valor de $p = 0{,}000$, inferior a 0,05, lo que indica que el modelo es estadísticamente significativo y, por tanto, las dimensiones del Gobierno electrónico incorporadas permiten explicar significativamente las variaciones del Planeamiento estratégico.

Cuadro 23

Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico y el planeamiento estratégico

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coef. Estand.	t	Sig.	95.0% IC para B		Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			LI	LS	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-,470	,099		-4,761	,000	-,665	-,275		
	Digitalización de procesos y servicios	,418	,056	,361	7,401	,000	,306	,530	,411	2,430
	Interoperabilidad y gestión de datos	-,286	,072	-,255	-3,969	,000	-,428	-,144	,237	4,220
	Capacidades institucionales y digitales	,293	,075	,258	3,895	,000	,144	,442	,224	4,462
	Transparencia y participación digital	,784	,051	,691	15,267	,000	,682	,885	,479	2,089

a. Variable dependiente: Planeamiento

Interpretación:

Los resultados muestran que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan un nivel de significancia de p = 0,000, inferior a 0,05, por lo que todas son estadísticamente significativas dentro del modelo de regresión múltiple, evidenciándose que cada dimensión presenta una asociación significativa con el Planeamiento estratégico al considerar simultáneamente las demás dimensiones.

La Digitalización de procesos y servicios obtuvo un coeficiente B = 0,418, con p = 0,000, lo que indica que, manteniendo constantes las demás dimensiones, un incremento de una unidad en esta dimensión se asocia con un incremento estimado de 0,418 unidades en el Planeamiento estratégico, mientras que su Beta estandarizado de 0,361 evidencia un aporte positivo dentro del modelo.

La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente B = -0,286, con p = 0,000, por lo que su coeficiente es estadísticamente significativo y presenta una dirección negativa cuando las demás dimensiones son consideradas simultáneamente, además, su Beta estandarizado fue de -0,255. Este resultado debe interpretarse con cautela, debido a que presentó un VIF = 4,220, lo que evidencia una colinealidad apreciable con los demás predictores, por tanto, el coeficiente negativo representa el comportamiento de esta dimensión dentro del modelo multivariable y no debe interpretarse directamente como una relación negativa entre la Interoperabilidad y gestión de datos y el Planeamiento estratégico.

Las Capacidades institucionales y digitales obtuvieron un coeficiente B = 0,293, con p = 0,000, evidenciando una asociación positiva y estadísticamente significativa con el Planeamiento estratégico, mientras que su Beta estandarizado de 0,258 muestra un aporte positivo dentro del modelo.

La Transparencia y participación digital presentó un coeficiente B = 0,784, con p = 0,000, evidenciando una asociación positiva y estadísticamente significativa con el Planeamiento estratégico, asimismo, su Beta = 0,691 constituye el mayor coeficiente estandarizado del modelo, por lo que presenta el mayor peso relativo entre las dimensiones consideradas.

En conjunto, los resultados evidencian que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico son estadísticamente significativas dentro del modelo, destacando la Transparencia y participación digital por presentar el mayor peso relativo, seguida de la Digitalización de procesos y servicios y las Capacidades institucionales y digitales, mientras

que la Interoperabilidad y gestión de datos presenta un coeficiente negativo cuya interpretación debe considerar la colinealidad existente entre los predictores.

Cuadro 24

Estadísticas de residuo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	1,16	3,16	2,29	,573	150
Residuo	-,660	,633	,000	,233	150
Desv. Valor pronosticado	-1,981	1,508	,000	1,000	150
Desv. Residuo	-2,789	2,677	,000	,986	150

a. Variable dependiente: Planeamiento

Interpretación:

Los valores pronosticados oscilan entre 1,16 y 3,16 con una media de 2,29, mientras que los residuos se ubican entre -0,660 y 0,633 con una media de 0,000, y al tipificar estos resultados, los valores pronosticados tipificados varían entre -1,981 y 1,508 y los residuos tipificados entre -2,789 y 2,677, todos dentro del rango esperado de ±3, por lo que se concluye que no existen residuos atípicos extremos, lo cual respalda el cumplimiento de los supuestos de normalidad y homocedasticidad del modelo de regresión.

Cuadro 25

Resultados Del Modelo De Regresión Múltiple Del Gobierno Electrónico Sobre El Planeamiento

Variable	**β (Coef.)**	**Error Estándar**	**t-value**	**p-valor**
(Intercepto)	-0,470	0,099	-4,761	<0.001
DP	0,418	0,056	7,401	<0.001
IG	-0,286	0,072	-3,969	<0.001
CD	0,293	0,075	3,895	<0.001
TP	0,784	0,051	15,267	<0.001

$$\boldsymbol{R^2 = 0.858;\ p < 0.001}$$

Interpretación:

Los resultados muestran que todas las dimensiones del Gobierno electrónico presentan un nivel de significancia de $p < 0,001$, inferior a 0,05, por lo que constituyen predictores estadísticamente significativos del Planeamiento estratégico dentro del modelo de regresión múltiple.

La Digitalización de procesos y servicios, las Capacidades institucionales y digitales y la Transparencia y participación digital presentan coeficientes positivos, con valores de 0,418, 0,293 y 0,784, respectivamente, lo que indica que, manteniendo constantes las demás dimensiones, mayores niveles en estas dimensiones se asocian con mayores valores del Planeamiento estratégico. Por su parte, la Interoperabilidad y gestión de datos presenta un coeficiente de -0,286, resultado que debe interpretarse considerando la colinealidad existente entre los predictores.

Asimismo, los coeficientes Beta permiten observar el peso relativo de cada dimensión dentro del modelo, correspondiendo el mayor valor a Transparencia y participación digital (Beta = 0,691), seguida de Digitalización de procesos y servicios (Beta = 0,361), Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,258) e Interoperabilidad y gestión de datos (Beta = -0,255), lo que permite identificar la dirección y el peso relativo de cada dimensión en la explicación del Planeamiento estratégico.

Hipótesis especifica 2

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Cuadro 26
Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la organización

			Gobierno electrónico	Organización
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Organización	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,694 con un nivel de significancia de 0,000, inferior a 0,05, lo que indica que existe una relación positiva y alta, estadísticamente significativa, entre el Gobierno electrónico y la Organización, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciándose que mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Organización en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023-2024.

Modelo:

$$OR = \beta_0 + \beta_1 DP + \beta_2 IG + \beta_3 CD + \beta_4 TP + \varepsilon$$

Cuadro 27
Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la organización

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,893[a]	,797	,792	,307

a. Predictores: (Constante), Transparencia y participación digital, Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales

Interpretación:

El modelo de regresión múltiple obtuvo un $R^2 = 0,797$, lo que indica que las dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 79,7% de la variabilidad de la Organización, mientras que el 20,3 % restante corresponde a otros factores no considerados en el modelo. Asimismo, la significancia global del modelo presentó un valor de $p = 0,000$, inferior a 0,05, lo que indica que el modelo es estadísticamente significativo y, por tanto, las dimensiones del Gobierno electrónico incorporadas permiten explicar significativamente las variaciones de la Organización.

Cuadro 28

Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la organización

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coef. estand.	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			LI	LS	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-,674	,128		-5,271	,000	-,927	-,422		
	Digitalización de procesos y servicios	,556	,073	,443	7,591	,000	,411	,701	,411	2,430
	Interoperabilidad y gestión de datos	-,433	,093	-,356	-4,633	,000	-,618	-,248	,237	4,220
	Capacidades institucionales y digitales	,444	,098	,359	4,546	,000	,251	,637	,224	4,462
	Transparencia y participación digital	,703	,067	,570	10,550	,000	,571	,834	,479	2,089

a. Variable dependiente: Organización

Interpretación:

Los resultados muestran que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan un nivel de significancia de p = 0,000, inferior a 0,05, por lo que todas son estadísticamente significativas dentro del modelo de regresión múltiple, evidenciándose que cada dimensión presenta una asociación significativa con la Organización al considerar simultáneamente las demás dimensiones.

La Digitalización de procesos y servicios obtuvo un coeficiente B = 0,556, con p = 0,000, lo que indica que, manteniendo constantes las demás dimensiones, un incremento de una unidad en esta dimensión se asocia con un incremento estimado de 0,556 unidades en la Organización, mientras que su Beta estandarizado de 0,443 evidencia un aporte positivo y relevante dentro del modelo.

La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente B = -0,433, con p = 0,000, por lo que su coeficiente es estadísticamente significativo y presenta una dirección negativa cuando las demás dimensiones son consideradas simultáneamente, además, su Beta estandarizado fue de -0,356. Este resultado debe interpretarse considerando el VIF = 4,220, que evidencia una colinealidad apreciable con los demás predictores, por lo que el coeficiente negativo representa el comportamiento de esta dimensión dentro del modelo multivariable y no debe interpretarse directamente como una relación negativa entre la Interoperabilidad y gestión de datos y la Organización.

Las Capacidades institucionales y digitales obtuvieron un coeficiente B = 0,444, con p = 0,000, evidenciando una asociación positiva y estadísticamente significativa con la Organización, mientras que su Beta estandarizado de 0,359 muestra un aporte positivo dentro del modelo.

La Transparencia y participación digital presentó un coeficiente B = 0,703, con p = 0,000, evidenciando una asociación positiva y estadísticamente significativa con la

Organización, asimismo, su Beta = 0,570 constituye el mayor coeficiente estandarizado del modelo, por lo que presenta el mayor peso relativo entre las dimensiones consideradas.

En conjunto, los resultados evidencian que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico son estadísticamente significativas dentro del modelo, destacando la Transparencia y participación digital por presentar el mayor peso relativo, seguida de la Digitalización de procesos y servicios y las Capacidades institucionales y digitales, mientras que la Interoperabilidad y gestión de datos presenta un coeficiente negativo dentro del modelo multivariable, resultado que se interpreta considerando la colinealidad existente entre los predictores.

Cuadro 29

Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la organización

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	1,15	3,13	2,24	,600	150
Residuo	-,865	,579	,000	,303	150
Desv. Valor pronosticado	-1,813	1,491	,000	1,000	150
Desv. Residuo	-2,818	1,885	,000	,986	150

a. Variable dependiente: Organización

Interpretación:

Los valores pronosticados oscilan entre 1,15 y 3,13 con una media de 2,24, mientras que los residuos se ubican entre -0,865 y 0,579 con una media de 0,000, y al tipificar estos resultados, los valores pronosticados tipificados varían entre -1,813 y 1,491 y los residuos tipificados entre -2,818 y 1,885, todos dentro del rango esperado de ±3, por lo que se concluye que no existen residuos atípicos extremos, lo cual respalda el cumplimiento de los supuestos de normalidad y homocedasticidad del modelo de regresión.

Cuadro 30

Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Organización

Variable	β (Coef.)	Error Estándar	t-value	p-valor
(Intercepto)	-0,674	0,128	-5,271	<0.001
DP	0,556	0,073	7,591	<0.001
IG	-0,433	0,093	-4,633	<0.001
CD	0,444	0,098	4,546	<0.001
TP	0,703	0,067	10,550	<0.001

$$\boldsymbol{R^2 = 0.797;\ p < 0.001}$$

Interpretación:

Esta tabla presenta, en formato sintetizado, los coeficientes no estandarizados del mismo modelo ya expuesto en el Cuadro 28, funcionando como cierre del análisis de la Hipótesis específica 2 antes de pasar a la siguiente hipótesis, de modo que su valor de R^2 de 0,797 coincide con el reportado en el Cuadro 27, y sus coeficientes confirman que la Digitalización de procesos y servicios, las Capacidades institucionales y digitales y la Transparencia y participación digital se relacionan de forma directa y significativa con la Organización, mientras que la Interoperabilidad y gestión de datos mantiene el coeficiente negativo ya explicado como efecto de supresión estadística.

Hipótesis especifica 3

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Cuadro 31
Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la dirección

			Gobierno electrónico	Dirección
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,902**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Dirección	Coeficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,902 con una significancia bilateral de 0,000, valor inferior a 0,05, lo que evidencia una relación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y la Dirección. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciándose que mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Dirección en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023-2024.

Modelo:

$$DI = \beta_0 + \beta_1 DP + \beta_2 IG + \beta_3 CD + \beta_4 TP + \varepsilon$$

Cuadro 32

Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la dirección

Resumen del modelo[b]				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,934[a]	,872	,868	,213

a. Predictores: (Constante), Transparencia y participación digital, Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales

b. Variable dependiente: Dirección

Interpretación:

El modelo de regresión múltiple obtuvo un R^2 de 0,872, lo que indica que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 87,2 % de la variabilidad de la Dirección, mientras que el 12,8 % corresponde a otros factores no incorporados en el modelo. Asimismo, el R^2 ajustado de 0,868 muestra que el nivel de explicación se mantiene al considerar el número de predictores incluidos, mientras que el error estándar de la estimación de 0,213 refleja una adecuada precisión de las estimaciones realizadas por el modelo.

Cuadro 33

Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la dirección

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coef. estand.	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			LI	LS	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-,335	,089		-3,771	,000	-,510	-,159		
	Digitalización de procesos y servicios	,502	,051	,458	9,868	,000	,401	,602	,411	2,430
	Interoperabilidad y gestión de datos	,253	,065	,239	3,904	,000	,125	,381	,237	4,220
	Capacidades institucionales y digitales	,221	,068	,205	3,255	,001	,087	,355	,224	4,462
	Transparencia y participación digital	,169	,046	,157	3,656	,000	,078	,260	,479	2,089

a. Variable dependiente: Dirección

Interpretación:

Las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentaron coeficientes positivos y estadísticamente significativos, con valores de significancia de 0,000 para Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos y Transparencia y participación digital, y 0,001 para Capacidades institucionales y digitales, todos inferiores a 0,05. En términos específicos, la Digitalización de procesos y servicios presentó un coeficiente B de 0,502 y un Beta de 0,458, lo que indica que, manteniendo constantes las demás dimensiones, un incremento de una unidad en esta dimensión se asocia con un incremento de 0,502 unidades en la Dirección; asimismo, la Interoperabilidad y gestión de datos obtuvo B = 0,253 y Beta = 0,239, mientras que las Capacidades institucionales y digitales alcanzaron B = 0,221 y Beta = 0,205, y la Transparencia y participación digital presentó B = 0,169 y Beta = 0,157. En consecuencia, todas las dimensiones muestran una asociación directa con la Dirección dentro del modelo, destacando la Digitalización de procesos y servicios por presentar el mayor coeficiente estandarizado.

Cuadro 34
Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la dirección

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	,98	3,10	2,21	,547	150
Residuo	-,676	,545	,000	,210	150
Desv. Valor pronosticado	-2,257	1,617	,000	1,000	150
Desv. Residuo	-3,175	2,557	,000	,986	150

a. Variable dependiente: Dirección

Interpretación:

Los valores pronosticados se ubicaron entre 0,98 y 3,10, con una media de 2,21, mientras que los residuos presentaron valores entre -0,676 y 0,545, con una media de 0,000, lo que evidencia que los errores de predicción se distribuyen alrededor del valor cero.

Asimismo, los valores pronosticados tipificados oscilaron entre -2,257 y 1,617, mientras que los residuos tipificados se ubicaron entre -3,175 y 2,557. Si bien se observa un valor tipificado ligeramente superior a ±3, la mayor parte de los residuos se mantiene dentro de este intervalo y la media residual es 0,000, por lo que el comportamiento general de los residuos resulta adecuado y las estimaciones del modelo mantienen estabilidad en el conjunto de los 150 casos analizados.

Cuadro 35

Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Dirección

Variable	β (Coef.)	Error Estándar	t-value	p-valor
(Intercepto)	-0,335	0,089	-3,771	<0.001
DP	0,502	0,051	9,868	<0.001
IG	0,253	0,065	3,904	<0.001
CD	0,221	0,068	3,255	0.001
TP	0,169	0,046	3,656	<0.001

$$\boldsymbol{R^2 = 0.872;\ p < 0.001}$$

Interpretación:

Los resultados sintetizados confirman que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan coeficientes positivos y estadísticamente significativos en relación con la Dirección, con valores de p inferiores a 0,001 para Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos y Transparencia y participación digital, y p = 0,001 para Capacidades institucionales y digitales. Los coeficientes B fueron 0,502, 0,253, 0,221 y 0,169, respectivamente, lo que confirma la dirección positiva de las asociaciones dentro del modelo multivariable. Asimismo, los valores de t respaldan la significancia de cada predictor, destacando Digitalización de procesos y servicios con t = 9,868, seguida de Interoperabilidad y gestión de datos con t = 3,904, Transparencia y participación digital con t = 3,656 y Capacidades institucionales y digitales con t = 3,255. En conjunto, estos

resultados son consistentes con el modelo de regresión, en el cual las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico se relacionan directamente con la Dirección y el modelo explica el 87,2 % de su variabilidad.

Hipótesis especifica 4

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.

Cuadro 36

Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación

			Gobierno electrónico	Control monitoreo y evaluación
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Control monitoreo y evaluación	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,710 con una significancia bilateral de 0,000, valor inferior a 0,05, lo que evidencia una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y el Control, monitoreo y evaluación. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciándose que mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Control, monitoreo y

evaluación en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023-2024.

Modelo:

$$CME = \beta_0 + \beta_1 DP + \beta_2 IG + \beta_3 CD \beta_4 TP + \varepsilon$$

Cuadro 37

Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre el control, monitoreo y evaluación

Resumen del modelo[b]				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,909[a]	,825	,821	,260

a. Predictores: (Constante), Transparencia y participación digital, Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales

b. Variable dependiente: Control monitoreo y evaluación

Interpretación:

El modelo de regresión múltiple obtuvo un R^2 de 0,825, lo que indica que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 82,5 % de la variabilidad del Control, monitoreo y evaluación, mientras que el 17,5 % corresponde a otros factores no incorporados en el modelo. Asimismo, el R^2 ajustado de 0,821 muestra que el nivel de explicación se mantiene al considerar las dimensiones incorporadas, mientras que el error estándar de la estimación de 0,260 refleja la precisión de las estimaciones realizadas por el modelo.

Cuadro 38

Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre el control, monitoreo y evaluación

Modelo		Coef. no estandarizados		Coef. estand.	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			LI	LS	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-,418	,108		-3,853	,000	-,632	-,204		
	Digitalización de procesos y servicios	,422	,062	,368	6,795	,000	,299	,545	,411	2,430
	Interoperabilidad y gestión de datos	-,283	,079	-,254	-3,567	,000	-,439	-,126	,237	4,220
	Capacidades institucionales y digitales	,299	,083	,265	3,615	,000	,136	,463	,224	4,462
	Transparencia y participación digital	,742	,056	,659	13,142	,000	,630	,853	,479	2,089

a. Variable dependiente: Control monitoreo y evaluación

Interpretación:

Las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentaron relaciones estadísticamente significativas con el Control, monitoreo y evaluación, dado que todas obtuvieron una significancia de 0,000, inferior a 0,05. La Digitalización de procesos y servicios presentó un coeficiente B de 0,422 y un Beta de 0,368, por lo que, manteniendo constantes las demás dimensiones, un incremento de una unidad en esta dimensión se asocia con un incremento de 0,422 unidades en el Control, monitoreo y evaluación. Por su parte, las Capacidades institucionales y digitales obtuvieron B = 0,299 y Beta = 0,265, mientras que la Transparencia y participación digital presentó B = 0,742 y Beta = 0,659, siendo esta última la dimensión con mayor peso relativo dentro del modelo.

En el caso de Interoperabilidad y gestión de datos, se obtuvo un coeficiente B = -0,283 y Beta = -0,254, con p = 0,000. Este coeficiente negativo corresponde a su comportamiento dentro del modelo multivariable, en el que las cuatro dimensiones se incorporan simultáneamente, y debe interpretarse considerando el nivel de colinealidad observado, expresado mediante un VIF de 4,220. Por ello, el coeficiente negativo representa la asociación parcial de esta dimensión con el Control, monitoreo y evaluación al mantener constantes las demás dimensiones, mientras que su relación bivariada con la variable dependiente mantiene el sentido positivo observado en el análisis de correlación.

Cuadro 39

Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre el control, monitoreo y evaluación

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	1,18	3,12	2,28	,558	150
Residuo	-1,124	,635	,000	,257	150
Desv. Valor pronosticado	-1,962	1,512	,000	1,000	150
Desv. Residuo	-4,320	2,439	,000	,986	150

a. Variable dependiente: Control monitoreo y evaluación

Interpretación:

Los valores pronosticados se ubicaron entre 1,18 y 3,12, con una media de 2,28, mientras que los residuos presentaron valores entre -1,124 y 0,635, con una media de 0,000, lo que evidencia que los errores de predicción se distribuyen alrededor del valor cero. Asimismo, los valores pronosticados tipificados oscilaron entre -1,962 y 1,512, mientras que los residuos tipificados se ubicaron entre -4,320 y 2,439. Se observa un valor residual tipificado que supera el intervalo convencional de ±3; sin embargo, la media residual de 0,000 y la concentración de la mayor parte de los residuos dentro de dicho intervalo muestran un comportamiento general estable de los errores de predicción. En ese sentido, el modelo mantiene una adecuada distribución de los residuos en el conjunto de los 150 casos analizados, considerando la presencia puntual de un valor residual elevado.

Cuadro 40

Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre el Control, Monitoreo y Evaluación

Variable	β (Coef.)	Error Estándar	t-value	p-valor
(Intercepto)	-0,418	0,108	-3,853	<0.001
DP	0,422	0,062	6,795	<0.001
IG	-0,283	0,079	-3,567	<0.001
CD	0,299	0,083	3,615	<0.001
TP	0,742	0,056	13,142	<0.001

$$\boldsymbol{R^2 = 0.825;\ p < 0.001}$$

Interpretación:

Los resultados sintetizados muestran que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan coeficientes estadísticamente significativos en el modelo, con valores de p < 0,001. La Digitalización de procesos y servicios presentó B = 0,422, las Capacidades institucionales y digitales B = 0,299 y la Transparencia y participación digital B = 0,742,

evidenciando asociaciones positivas con el Control, monitoreo y evaluación; mientras que la Interoperabilidad y gestión de datos presentó B = -0,283, manteniendo el coeficiente negativo observado en el modelo multivariable y asociado a su comportamiento conjunto con las demás dimensiones. Asimismo, los valores de t respaldan la significancia de los predictores, destacando la Transparencia y participación digital con t = 13,142, seguida de la Digitalización de procesos y servicios con t = 6,795, las Capacidades institucionales y digitales con t = 3,615 y la Interoperabilidad y gestión de datos con t = -3,567. En conjunto, los resultados confirman la significancia de las cuatro dimensiones dentro del modelo, el cual explica el 82,5 % de la variabilidad del Control, monitoreo y evaluación.

4.3.2. Resultados de la hipótesis general

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023–2024.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023–2024.

Cuadro 41 Prueba de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa

			Gobierno electrónico	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,756 con una significancia bilateral de 0,000, valor inferior a 0,05, lo que evidencia una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciándose que mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Gestión administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023-2024.

Modelo estimado:

$$GA = \beta_0 + \beta_1 DP + \beta_2 IG + \beta_3 CD + \beta_4 TP + \varepsilon$$

Cuadro 42

Resumen del modelo de regresión del gobierno electrónico sobre la gestión administrativa

Resumen del modelo[b]				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,952[a]	,907	,904	,187

a. Predictores: (Constante), Transparencia y participación digital, Digitalización de procesos y servicios, Interoperabilidad y gestión de datos, Capacidades institucionales y digitales

b. Variable dependiente: Gestión administrativa

Interpretación:

El modelo de regresión múltiple obtuvo un R^2 de 0,907, lo que indica que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 90,7 % de la variabilidad de la Gestión administrativa, mientras que el 9,3 % corresponde a otros factores no incorporados en el modelo. Asimismo, el R^2 ajustado de 0,904 muestra que el nivel de explicación se mantiene al considerar las dimensiones incluidas en el modelo, mientras que el error estándar de la estimación de 0,187 refleja una adecuada precisión de las estimaciones obtenidas.

Cuadro 43

Coeficientes de la regresión múltiple del gobierno electrónico sobre la gestión administrativa

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coef. estand.	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			LI	LS	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-,377	,078		-4,839	,000	-,531	-,223		
	Digitalización de procesos y servicios	,161	,045	,143	3,617	,000	,073	,249	,411	2,430
	Interoperabilidad y gestión de datos	-,230	,057	-,210	-4,040	,000	-,342	-,117	,237	4,220
	Capacidades institucionales y digitales	,448	,059	,403	7,541	,000	,331	,566	,224	4,462
	Transparencia y participación digital	,790	,041	,713	19,494	,000	,710	,870	,479	2,089

a. Variable dependiente: Gestión administrativa

Interpretación:

Las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentaron coeficientes estadísticamente significativos, dado que todas obtuvieron una significancia de 0,000, inferior a 0,05. La Digitalización de procesos y servicios presentó B = 0,161 y Beta = 0,143, mientras que las Capacidades institucionales y digitales obtuvieron B = 0,448 y Beta = 0,403, y la Transparencia y participación digital presentó B = 0,790 y Beta = 0,713, evidenciando en los tres casos una asociación positiva con la Gestión administrativa. Entre estas dimensiones, la Transparencia y participación digital presenta el mayor peso relativo dentro del modelo, seguida de las Capacidades institucionales y digitales y la Digitalización de procesos y servicios.

Por su parte, la Interoperabilidad y gestión de datos presentó B = -0,230 y Beta = -0,210, con p = 0,000. Este resultado corresponde al coeficiente parcial obtenido al incorporar simultáneamente las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico, por lo que su interpretación se realiza considerando la relación conjunta entre los predictores. Además, presenta un VIF de 4,220, evidenciando una colinealidad apreciable con las demás dimensiones; por ello, el coeficiente negativo representa su comportamiento específico dentro del modelo multivariable, mientras que su relación bivariada con la Gestión administrativa mantiene el sentido positivo observado en el análisis de correlación.

Cuadro 44

Estadísticas de residuos del modelo de regresión sobre la gestión administrativa

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	,95	3,13	2,25	,575	150
Residuo	-,582	,429	,000	,184	150
Desv. Valor pronosticado	-2,259	1,526	,000	1,000	150
Desv. Residuo	-3,119	2,296	,000	,986	150

a. Variable dependiente: Gestión administrativa

Interpretación:

Los valores pronosticados se ubicaron entre 0,95 y 3,13, con una media de 2,25, mientras que los residuos presentaron valores entre -0,582 y 0,429, con una media de 0,000, lo que evidencia que los errores de predicción se distribuyen alrededor del valor cero. Asimismo, los valores pronosticados tipificados oscilaron entre -2,259 y 1,526, mientras que los residuos tipificados se ubicaron entre -3,119 y 2,296. Se observa un valor residual tipificado ligeramente superior al intervalo convencional de ±3; sin embargo, la mayor parte de los residuos se encuentra dentro de dicho rango y la media residual es 0,000, lo que evidencia un comportamiento general estable de los errores de predicción en los 150 casos analizados.

Cuadro 45

Resultados del modelo de regresión múltiple del Gobierno Electrónico sobre la Gestión Administrativa

Variable	β (Coef.)	Error Estándar	t-value	p-valor
(Intercepto)	-0,377	0,078	-4,839	<0.001
DP	0,161	0,045	3,617	<0.001
IG	-0,230	0,057	-4,040	<0.001
CD	0,448	0,059	7,541	<0.001
TP	0,790	0,041	19,494	<0.001

$$R^2 = 0.907;\ p < 0.001$$

Interpretación:

Los resultados sintetizados confirman que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan coeficientes estadísticamente significativos en el modelo, con valores de p < 0,001. La Digitalización de procesos y servicios presentó B = 0,161, las Capacidades institucionales y digitales B = 0,448 y la Transparencia y participación digital B = 0,790, evidenciando asociaciones positivas con la Gestión administrativa, mientras que la

Interoperabilidad y gestión de datos presentó B = -0,230, manteniendo el coeficiente negativo obtenido en el modelo multivariable y relacionado con la colinealidad observada entre los predictores. Asimismo, los valores de t respaldan la significancia de cada dimensión, destacando la Transparencia y participación digital con t = 19,494, seguida de las Capacidades institucionales y digitales con t = 7,541, la Digitalización de procesos y servicios con t = 3,617 y la Interoperabilidad y gestión de datos con t = -4,040. En conjunto, los resultados muestran que las cuatro dimensiones del Gobierno electrónico presentan una relación estadísticamente significativa con la Gestión administrativa y que el modelo explica el 90,7 % de su variabilidad.

4.4. Discusión

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023–2024. Para ello, se analizaron las dimensiones del Gobierno Electrónico relacionadas con la **digitalización de procesos y servicios, interoperabilidad y gestión de datos, capacidades institucionales y digitales, así como transparencia y participación digital**; mientras que la Gestión Administrativa fue evaluada considerando sus principales funciones: **planeamiento, organización, dirección y control, monitoreo y evaluación**. Bajo este enfoque, los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico permitieron establecer el grado de relación existente entre ambas variables, contrastando la evidencia empírica obtenida con los fundamentos teóricos y los antecedentes revisados.

Desde la perspectiva conceptual, los resultados se interpretan considerando que el Gobierno Electrónico constituye un proceso de transformación institucional basado en la incorporación estratégica de tecnologías digitales para mejorar la gestión de información, optimizar procesos administrativos y fortalecer los mecanismos de interacción entre el Estado y la ciudadanía. En esta línea, Heeks (2006) sostiene que el gobierno electrónico no debe comprenderse únicamente como la implementación de herramientas tecnológicas, sino como un proceso que involucra cambios en los procedimientos administrativos, sistemas de información, capacidades organizacionales

y formas de gestión dentro de las instituciones públicas. Desde esta perspectiva, la relación encontrada entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa resulta coherente, debido a que el desarrollo de capacidades digitales puede asociarse con mejores condiciones para la planificación, organización, dirección y control institucional.

Asimismo, la OECD (2020) plantea que la transformación digital del sector público requiere avanzar hacia modelos de gestión sustentados en datos, servicios integrados y orientación hacia las necesidades de los usuarios. Bajo este enfoque, la tecnología adquiere valor cuando se encuentra articulada con procesos institucionales, capacidades humanas y mecanismos adecuados de gobernanza digital. En consecuencia, los resultados obtenidos permiten interpretar que la presencia de herramientas digitales dentro de una entidad pública representa un elemento asociado al fortalecimiento de la gestión administrativa, siempre que exista una adecuada articulación entre tecnología, procesos organizacionales y capacidades institucionales.

Esta interpretación también guarda relación con los planteamientos de Cubo, Hernández Carrión, Porrúa y Roseth (2022), quienes señalan que la transformación digital gubernamental requiere integrar infraestructura tecnológica, gestión del cambio, talento digital, interoperabilidad y rediseño de procesos administrativos. En este sentido, los hallazgos obtenidos en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables muestran que la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa debe comprenderse desde una perspectiva integral, donde interactúan elementos tecnológicos, organizacionales y humanos.

Por otro lado, la Gestión Administrativa fue analizada desde los fundamentos clásicos de la administración. Chiavenato (2006) sostiene que la administración comprende un proceso articulado de planificación, organización, dirección y control orientado al cumplimiento de objetivos institucionales. De manera complementaria, Robbins y Coulter (2005) explican que la organización administrativa permite estructurar actividades, distribuir responsabilidades y establecer mecanismos de coordinación; mientras que Koontz, Weihrich y Cannice (2012) resaltan la importancia de la dirección como una función relacionada con el liderazgo, comunicación y orientación del personal hacia resultados institucionales.

Desde esta perspectiva, la relación encontrada entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa puede comprenderse debido a que las herramientas digitales proporcionan condiciones para mejorar la disponibilidad de información, facilitar el seguimiento de procedimientos, fortalecer la comunicación interna y favorecer la coordinación entre áreas. Asimismo, desde el enfoque de economía institucional planteado por North (1990), la incorporación de tecnologías digitales puede analizarse como un proceso asociado a la adaptación de reglas, procedimientos y mecanismos de coordinación institucional, contribuyendo a una gestión administrativa más organizada.

Los resultados obtenidos guardan relación con investigaciones previas desarrolladas en diferentes contextos. En el ámbito internacional, Barragán Martínez (2019) identificó que el Gobierno Electrónico se encuentra asociado con mejores condiciones de gestión pública local, particularmente en aspectos vinculados con transparencia, participación ciudadana y acceso a información institucional. De manera similar, Victorero Veas (2023) encontró una relación favorable entre gobierno electrónico y gestión pública municipal, señalando que las herramientas digitales se vinculan con mejoras en los servicios electrónicos, transparencia y relación entre administración pública y ciudadanía.

En el contexto nacional, Huarcaya Olazabal (2021) determinó que el Gobierno Electrónico presenta relación con mejores condiciones de eficiencia administrativa en una municipalidad peruana, evidenciando que la incorporación de tecnologías digitales se encuentra vinculada con la organización y optimización de procesos internos. Asimismo, Meléndez García (2024), en una Gerencia Regional de Educación del Perú, encontró una relación significativa entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, resultado que presenta similitud con la presente investigación debido a que ambas investigaciones fueron desarrolladas en entidades públicas regionales.

En el ámbito local, los resultados coinciden con Aedo Quispe (2021), quien evidenció una relación entre Gobierno Electrónico y modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco; Aedo Núñez (2022), quien encontró relación entre gobierno electrónico y gestión pública en un área de planificación regional; y Saire Castillo (2023), quien determinó una relación significativa entre gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad provincial cusqueña. Estos antecedentes permiten sostener que los procesos de transformación digital en entidades subnacionales

se encuentran asociados con mejoras en diferentes componentes de la gestión institucional.

En conjunto, la discusión evidencia que el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa mantienen una **relación estadísticamente significativa** dentro del contexto analizado. Sin embargo, los resultados también muestran que esta relación se desarrolla en un escenario donde la transformación digital institucional presenta oportunidades de fortalecimiento, especialmente en aspectos relacionados con la interoperabilidad, capacidades digitales del personal, integración de sistemas y consolidación de una cultura organizacional orientada al uso estratégico de tecnologías digitales.

Discusión de la hipótesis general

La hipótesis general planteó que existe una relación estadísticamente significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023–2024. Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman evidenciaron un coeficiente **Rho = 0,756** con un nivel de significancia de **p = 0,000**, permitiendo establecer que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que mayores niveles de desarrollo del Gobierno Electrónico se encuentran asociados con mejores niveles de Gestión Administrativa dentro del contexto institucional analizado.

Este resultado permite comprender que la incorporación de herramientas digitales, sistemas de información y mecanismos tecnológicos dentro de una entidad pública no constituye únicamente un proceso técnico, sino un componente relacionado con la manera en que la organización administra sus recursos, coordina sus actividades y desarrolla sus procesos internos. En este sentido, Heeks (2006) sostiene que el gobierno electrónico representa un proceso de transformación institucional donde las tecnologías de información y comunicación deben articularse con estructuras organizacionales, procedimientos administrativos y capacidades humanas para generar valor dentro de la gestión pública.

Los resultados obtenidos presentan correspondencia con el planteamiento de la OECD (2020), que señala que el gobierno digital requiere una integración entre tecnología, datos, capacidades institucionales y servicios orientados al ciudadano. Desde esta perspectiva, la relación encontrada en la presente investigación puede interpretarse considerando que una mayor presencia de componentes digitales dentro de la institución se encuentra vinculada con mejores condiciones para desarrollar actividades administrativas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control, monitoreo y evaluación.

Asimismo, los resultados guardan relación con la teoría de la productividad, particularmente con los aportes de Solow (1957) y Romer (1990), quienes destacan que el desempeño organizacional no depende únicamente de la acumulación de recursos, sino también de la capacidad para incorporar tecnología, generar conocimiento y desarrollar nuevas formas de organización. En el contexto de una entidad pública, esta perspectiva permite comprender que las herramientas digitales pueden constituirse en elementos asociados a una mejor gestión de información, seguimiento de procesos y coordinación institucional, siempre que existan capacidades organizacionales que permitan su adecuado aprovechamiento.

De manera complementaria, desde la economía institucional propuesta por North (1990), los resultados pueden analizarse considerando que las organizaciones públicas funcionan mediante reglas, procedimientos y estructuras que condicionan su desempeño. Bajo esta perspectiva, el Gobierno Electrónico puede relacionarse con la Gestión Administrativa debido a que la digitalización de procesos, la interoperabilidad de información y la disponibilidad de datos institucionales pueden contribuir a una mayor organización de los procedimientos y mecanismos de coordinación interna.

Los resultados obtenidos coinciden con investigaciones previas desarrolladas en entidades públicas. Huarcaya Olazabal (2021) identificó una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia de la gestión administrativa en una municipalidad peruana, evidenciando que los procesos digitales presentan asociación con mejores condiciones administrativas. De manera similar, Meléndez García (2024) encontró una relación significativa entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en una entidad regional, resultado comparable con la presente

investigación debido a que ambos estudios fueron desarrollados dentro del ámbito público.

Asimismo, los hallazgos presentan similitud con los resultados obtenidos por Saire Castillo (2023), quien determinó una relación significativa entre gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad provincial del Cusco. Esta coincidencia permite observar que, en instituciones públicas subnacionales, los procesos de transformación digital mantienen una relación relevante con la forma en que se organizan y desarrollan las actividades administrativas.

De manera complementaria, el modelo de regresión múltiple mostró un **$R^2 = 0{,}907$**, indicando que las dimensiones consideradas del Gobierno Electrónico presentan una asociación estadística importante con la variabilidad observada en la Gestión Administrativa. Este resultado debe interpretarse como una evidencia complementaria de la relación entre ambas variables dentro del modelo analizado, sin implicar necesariamente una relación causal, debido al carácter no experimental y correlacional de la investigación.

En síntesis, la hipótesis general queda confirmada al evidenciarse una relación positiva alta y significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables. Estos resultados sugieren que el fortalecimiento de componentes como la digitalización de procesos, la gestión de datos, las capacidades institucionales digitales y la transparencia digital se encuentra asociado con mejores condiciones para el desarrollo de los procesos administrativos institucionales.

Discusión de la hipótesis específica 1: Relación entre la digitalización de procesos y servicios y la gestión administrativa

La primera hipótesis específica planteó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión digitalización de procesos y servicios del Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el periodo 2023–2024.

Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman evidenciaron un coeficiente de relación de **[colocar Rho]**, con un nivel de significancia de **[colocar p]**, permitiendo establecer que existe una relación **[baja/moderada/alta] y estadísticamente significativa** entre ambas variables.

Este resultado permite interpretar que la incorporación de herramientas digitales orientadas a la simplificación de procedimientos, seguimiento de trámites y prestación de servicios electrónicos se encuentra asociada con mejores condiciones para el desarrollo de los procesos administrativos institucionales. En este sentido, Heeks (2006) sostiene que la digitalización dentro del sector público no debe entenderse únicamente como la incorporación de tecnología, sino como un proceso de transformación de procedimientos, estructuras y capacidades organizacionales.

Asimismo, la OECD (2020) señala que la transformación digital del sector público requiere que las tecnologías sean integradas dentro de los procesos institucionales para generar servicios más eficientes y orientados al usuario. Desde esta perspectiva, los resultados encontrados sugieren que la digitalización de procesos constituye un componente relacionado con la organización y gestión de las actividades administrativas.

Discusión de la hipótesis específica 2: Relación entre la interoperabilidad y gestión de datos y la gestión administrativa

La segunda hipótesis específica planteó que existe una relación estadísticamente significativa entre la interoperabilidad y gestión de datos del Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa.

Los resultados estadísticos evidenciaron un coeficiente de correlación de **[Rho]** con una significancia de **[p]**, confirmando la existencia de una relación **[nivel]** entre ambas dimensiones.

Este resultado puede explicarse debido a que la disponibilidad, integración y adecuado manejo de información institucional constituyen elementos relevantes para la toma de decisiones administrativas. Naser (2021) sostiene que la interoperabilidad

gubernamental permite articular sistemas y facilitar el intercambio de información entre unidades organizacionales, favoreciendo una gestión pública más coordinada.

En esta misma línea, Cubo et al. (2022) señalan que la transformación digital requiere fortalecer la gobernanza de datos y la integración de sistemas como condiciones necesarias para mejorar la capacidad institucional. Por ello, la relación encontrada evidencia que la gestión adecuada de información digital se vincula con mejores condiciones para el planeamiento, coordinación y seguimiento de actividades administrativas.

Discusión de la hipótesis específica 3: Relación entre capacidades institucionales y digitales y la gestión administrativa

La tercera hipótesis específica planteó la existencia de una relación significativa entre las capacidades institucionales y digitales del Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa.

Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de **[Rho]**, con una significancia de **[p]**, confirmando la relación entre ambas dimensiones.

Estos resultados guardan relación con la teoría del capital humano desarrollada por Schultz (1961) y Becker (1964), quienes sostienen que las capacidades, conocimientos y habilidades de las personas constituyen factores relevantes para mejorar el desempeño organizacional. En el ámbito público, la incorporación de tecnologías requiere servidores con competencias suficientes para utilizar herramientas digitales y adaptarse a nuevos procesos institucionales.

De esta manera, las capacidades digitales del personal y la disponibilidad de condiciones institucionales adecuadas se relacionan con la posibilidad de desarrollar procesos administrativos más organizados y eficientes.

Discusión de la hipótesis específica 4: Relación entre transparencia y participación digital y la gestión administrativa

La cuarta hipótesis específica planteó que existe una relación estadísticamente significativa entre transparencia y participación digital del Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa.

Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de **[Rho]**, con una significancia de **[p]**, determinando una relación **[nivel]** entre ambas dimensiones.

Este resultado coincide con Pina, Torres y Royo (2010), quienes señalan que las herramientas digitales pueden favorecer mayores niveles de transparencia mediante el acceso a información pública y mecanismos de interacción institucional. Asimismo, Naciones Unidas (2022) destaca que el gobierno digital busca fortalecer la relación entre Estado y ciudadanía mediante servicios digitales accesibles, información disponible y mecanismos de participación.

En este sentido, la transparencia y participación digital se relacionan con la gestión administrativa debido a que facilitan el acceso a información, mejoran la comunicación institucional y favorecen mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas.

En conjunto, los resultados de las hipótesis específicas evidencian que las dimensiones del Gobierno Electrónico presentan relaciones significativas con la Gestión Administrativa. Esto permite comprender que la transformación digital institucional no depende únicamente de la existencia de plataformas tecnológicas, sino también de la capacidad organizacional para integrar procesos, gestionar información, desarrollar competencias digitales y promover mecanismos de transparencia e interacción ciudadana.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten comprender que la relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa constituye un fenómeno multidimensional, en el cual intervienen factores tecnológicos, organizacionales y humanos. La transformación digital dentro de una entidad pública no depende únicamente de la disponibilidad de plataformas o herramientas informáticas, sino de la capacidad institucional para incorporarlas dentro de sus procesos, procedimientos y

mecanismos de gestión. En ese sentido, los hallazgos evidencian que el desarrollo del Gobierno Electrónico debe ser entendido como un proceso integral de modernización administrativa, donde la tecnología adquiere valor cuando se articula con las capacidades del personal, la gestión de información y la estructura organizacional.

Asimismo, los resultados muestran que la relación entre las variables estudiadas debe interpretarse desde una perspectiva institucional y no exclusivamente tecnológica. La digitalización de procesos y servicios, la interoperabilidad y gestión de datos, las capacidades institucionales y digitales, así como la transparencia y participación digital, representan componentes que se vinculan con diferentes aspectos de la gestión administrativa. Por ello, el fortalecimiento del Gobierno Electrónico requiere no solo implementar soluciones digitales, sino también desarrollar condiciones organizacionales que permitan su adecuado uso, sostenibilidad y aprovechamiento dentro de la institución.

Desde esta perspectiva, la presente investigación aporta evidencia empírica sobre la importancia de analizar la transformación digital en entidades públicas regionales, considerando que los procesos administrativos presentan características particulares relacionadas con la organización interna, disponibilidad de recursos, capacidades del personal y cumplimiento de objetivos institucionales. Los resultados obtenidos en la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables permiten identificar que la digitalización y gestión de información constituyen elementos asociados al desempeño administrativo, especialmente en procesos vinculados con planificación, coordinación, seguimiento y evaluación institucional.

De igual manera, los hallazgos permiten reconocer que la incorporación del Gobierno Electrónico requiere una visión estratégica orientada al fortalecimiento institucional. La existencia de herramientas digitales por sí sola no garantiza mejoras administrativas; es necesario que estas se acompañen de capacidades humanas, procedimientos definidos, mecanismos de coordinación y una cultura organizacional orientada al uso eficiente de la información. En consecuencia, la relación identificada entre ambas variables evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones que permitan consolidar una gestión pública más organizada, transparente y orientada a resultados.

Finalmente, esta investigación contribuye al conocimiento aplicado sobre la gestión pública digital al proporcionar evidencia respecto a cómo los componentes del Gobierno Electrónico se relacionan con la Gestión Administrativa dentro de una institución pública regional. Este aporte resulta relevante porque permite comprender la transformación digital desde una perspectiva integral, donde la tecnología, los procesos administrativos y las capacidades institucionales interactúan como elementos complementarios para mejorar el funcionamiento organizacional y responder de manera más adecuada a las demandas de la ciudadanía.

.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables durante 2023–2024 (Rho de Spearman = 0,756; p = 0,000). En consecuencia, mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Gestión administrativa. El modelo de regresión múltiple presentó un $R^2 = 0,907$, por lo que las dimensiones del Gobierno electrónico explican conjuntamente el 90,7 % de la variabilidad de la Gestión administrativa. La Transparencia y participación digital fue la dimensión con mayor peso relativo (Beta = 0,713), seguida de las Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,403) y la Digitalización de procesos y servicios (Beta = 0,143). La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente parcial negativo (Beta = −0,210). Este coeficiente refleja su comportamiento al controlar simultáneamente las demás dimensiones y no una relación inversa con la Gestión administrativa.

Segundo: Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y el Planeamiento estratégico (Rho de Spearman = 0,710; p = 0,000). Mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Planeamiento estratégico. El modelo presentó un $R^2 = 0,858$, explicando el 85,8 % de su variación. La Transparencia y participación digital mostró el mayor peso relativo (Beta = 0,691), seguida de la Digitalización de procesos y servicios (Beta = 0,361) y las Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,258). La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente parcial negativo (Beta = −0,255) dentro del modelo multivariable.

Tercero: Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y la Organización (Rho de Spearman = 0,694; p = 0,000). Mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Organización. El modelo presentó un $R^2 = 0,797$, explicando el 79,7 % de su variación. La Transparencia y participación digital (Beta = 0,570) y la Digitalización de procesos y servicios (Beta = 0,443) fueron las dimensiones con mayor peso relativo, seguidas de las Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,359). La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente parcial negativo (Beta = −0,356).

Cuarto: Se concluye que existe una relación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y la Dirección (Rho de Spearman = 0,902; p = 0,000). Es la asociación más elevada entre las dimensiones de la Gestión administrativa. El modelo presentó un $R^2 = 0,872$, explicando el 87,2 % de su variación. A diferencia de los demás modelos, las cuatro dimensiones mostraron coeficientes positivos. La Digitalización de procesos y servicios tuvo el mayor peso relativo (Beta = 0,458), seguida de la Interoperabilidad y gestión de datos (Beta = 0,239), las Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,205) y la Transparencia y participación digital (Beta = 0,157).

Quinto: Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el Gobierno electrónico y el Control, monitoreo y evaluación (Rho de Spearman = 0,710; p = 0,000). Mayores niveles de Gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de Control, monitoreo y evaluación. El modelo presentó un $R^2 = 0,825$, explicando el 82,5 % de su variación. La Transparencia y participación digital fue la dimensión con mayor peso relativo (Beta = 0,659), seguida de la Digitalización de procesos y servicios (Beta = 0,368) y las Capacidades institucionales y digitales (Beta = 0,265). La Interoperabilidad y gestión de datos presentó un coeficiente parcial negativo (Beta = −0,254).

5.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda a la Gerencia Regional fortalecer el Gobierno electrónico de manera integral, priorizando la Transparencia y participación digital y las Capacidades institucionales y digitales, que mostraron el mayor peso en la explicación de la Gestión administrativa. Para ello, se sugiere mantener actualizada la información institucional en canales digitales, habilitar el seguimiento en línea de trámites y ejecutar programas permanentes de capacitación digital para el personal. Asimismo, se recomienda articular la interoperabilidad con estas dimensiones. Esta fue la dimensión con mayor proporción de valoraciones malas (10,7 %) y menor proporción de valoraciones buenas (20,7 %), y su aporte depende de que la integración de sistemas vaya acompañada de capacidades y procesos adecuados.

Segundo: Se recomienda fortalecer el Planeamiento estratégico mediante la publicación y seguimiento digital de objetivos, metas e indicadores institucionales, aprovechando el peso de la Transparencia y participación digital en este proceso. De manera complementaria, se sugiere digitalizar los procedimientos de programación y seguimiento de actividades y capacitar al personal responsable en el uso de datos para la planificación.

Tercero: Se recomienda mejorar la Organización mediante la digitalización de los procedimientos internos, la definición clara de funciones y responsables dentro de los sistemas y el acceso oportuno a la información entre áreas. Esta es una prioridad porque la Organización presentó la mayor proporción de valoraciones malas (13,3 %) entre las dimensiones de la Gestión administrativa. Asimismo, se sugiere revisar la integración de los sistemas de las distintas áreas, de modo que la interoperabilidad contribuya efectivamente a la coordinación y no genere duplicidad de registros o cargas adicionales.

Cuarto: Se recomienda consolidar la Digitalización de procesos y servicios como soporte de la Dirección, mediante sistemas de gestión documental, tableros de seguimiento y canales digitales de comunicación interna. Estas herramientas deben permitir a los responsables disponer de información oportuna y confiable para la coordinación y la toma de decisiones. Esta prioridad se sustenta en que la Digitalización fue el predictor de mayor peso y en que la Dirección presentó la asociación más alta con el Gobierno electrónico. La integración de datos entre áreas también mostró un aporte positivo en este modelo.

Quinto: Se recomienda fortalecer el Control, monitoreo y evaluación mediante la publicación digital de avances y resultados, la incorporación de alertas automáticas y el registro sistemático del cumplimiento de metas. Esta recomendación se basa en el mayor peso de la Transparencia y participación digital y de la Digitalización de procesos y servicios en este modelo. Se sugiere, además, mejorar la calidad y actualización de los datos institucionales, para que la información disponible sirva efectivamente como insumo para la supervisión y las medidas correctivas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aedo Núñez, C. (2022). *Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

Aedo Quispe, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics, 84*(3), 488–500. https://doi.org/10.2307/1879431

Amador, J. P. (2003). *Proceso administrativo*. El Prisma.

Armas Urquiza, R. de, & Armas Suárez, A. de. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 2011-07.

Barba Álvarez, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: Contexto, realidad y mitos. *Gestión y Estrategia, 38*, 17–30. https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2010n38/Barba

Barragán Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador* [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.

Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Columbia University Press.

Cardona, D. (2002). *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios* [Ponencia]. I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, España.

Carballo, Y., Cattafi, R., Sanoja, A., & Zambrano, N. (2006). *Gobierno electrónico en Venezuela* (Reporte Técnico RT 2006-09). Lecturas en Ciencias de la Computación, Escuela de Computación, Facultad de Ciencias, Universidad Central de Venezuela.

Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., & Zambrano, N. (2006). Gobierno-e en América Latina. *Lecturas en Ciencias de la Computación*, 1–22.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Chucuya Gómez, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP.

Cobb, C. W., & Douglas, P. H. (1928). A theory of production. *The American Economic Review, 18*(1), 139–165.

Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *Economica, 4*(16), 386–405. https://doi.org/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x

Cole, G. A. (2004). *Management theory and practice* (6th ed.). Thomson Learning.

Contraloría General de la República. (2021). *Normas generales de control gubernamental*. Contraloría General de la República del Perú.

Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management, 32*(5), 438–450. https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178

Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2003). Hacia una visión integrada del gobierno electrónico. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía, 54*, 206–225.

Cubo, A., Hernández Carrión, J. L., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://doi.org/10.18235/0004402

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Díaz de Santos.

Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14.ª ed.). Pearson Educación.

Estrada, S. (2007). Indicadores de gobierno electrónico: Métricas derivadas de la experiencia de México. En *El Estado de la Ciencia 2007: Principales indicadores de ciencia y tecnología iberoamericanos/interamericanos*. Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología.

Galarza Villalba, M. F., Mora Romero, J. L., & Zambrano Campi, H. D. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de Los Ríos–Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7*(Edición especial), 1–20. https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2154

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera* (14.ª ed.). Pearson Educación.

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública, 29*(1), 97–129. https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658

Guerrero, O. (1997). *Principios de administración pública*. Escuela Superior de Administración Pública.

Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Huarcaya Olazabal, N. E. (2021). *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de Toraya, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

InfoDev, & Center for Democracy and Technology. (2002). *The e-government handbook for developing countries*. World Bank.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Quality management systems—Requirements*. International Organization for Standardization.

Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable e-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability, 10*(6), 1882. https://doi.org/10.3390/su10061882

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.ª ed.). McGraw-Hill.

Lau, E. (2007). Electronic government and the drive for growth and equity. En V. Mayer-Schönberger & D. Lazer (Eds.), *Governance and information technology: From electronic government to information government* (pp. 39–62). MIT Press.

Lau, T. Y., Aboulhoson, M., Lin, C., & Atkin, D. J. (2008). Adoption of e-government in three Latin American countries: Argentina, Brazil and Mexico. *Telecommunications Policy, 32*(2), 88–100. https://doi.org/10.1016/j.telpol.2007.07.007

Meléndez García, M. (2024). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Educación de Loreto, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional UNAP.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2009). *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management* (2nd ed.). Pearson Education.

Münch, L., & García, J. (2009). *Fundamentos de administración*. Trillas.

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://hdl.handle.net/11362/47018

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2001). *Measuring productivity: OECD manual: Measurement of aggregate and industry-level productivity growth*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264194519-en

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2003). *The e-government imperative*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264101197-en

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). *Open government: The global context and the way forward*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264268104-en

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en

Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-government leading to more accountable and transparent local governments? An overall view. *Financial Accountability & Management, 26*(1), 3–20. https://doi.org/10.1111/j.1468-0408.2009.00488.x

Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations*. Free Press.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). *Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030*. Diario Oficial *El Peruano*.

Presidencia del Consejo de Ministros. (s. f.). *Gobierno de datos*. Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

Ramírez Cardona, C., & Ramírez Salazar, M. del P. (2016). *Fundamentos de administración* (4.ª ed.). Ecoe Ediciones.

Ramírez Orozco, J. J. (2008). El funcionario iberoamericano ante los nuevos escenarios que determinan las tecnologías de información. En *Retos del funcionario iberoamericano ante los nuevos escenarios*. AMEINAPE.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8.ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.ª ed.). Pearson Educación.

Romer, P. M. (1990). Endogenous technological change. *Journal of Political Economy, 98*(5, Part 2), S71–S102. https://doi.org/10.1086/261725

Saire Castillo, I. J. (2023). *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una municipalidad provincial del Cusco, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review, 51*(1), 1–17. https://www.jstor.org/stable/1818907

Simon, H. A. (1997). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4th ed.). Free Press.

Solow, R. M. (1957). Technical change and the aggregate production function. *The Review of Economics and Statistics, 39*(3), 312–320. https://doi.org/10.2307/1926047

Stiglitz, J. E. (2000). The contributions of the economics of information to twentieth century economics. *The Quarterly Journal of Economics, 115*(4), 1441–1478. https://doi.org/10.1162/003355300555015

Syverson, C. (2011). What determines productivity? *Journal of Economic Literature, 49*(2), 326–365. https://doi.org/10.1257/jel.49.2.326

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Tricas Lamana, F. (2007). *El gobierno electrónico: Servicios públicos y participación ciudadana* (Documento de trabajo 109/2007). Fundación Alternativas.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The future of digital government*. United Nations.

Villatoro, V. H. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala].

Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism: Firms, markets, relational contracting*. Free Press.

World Wide Web Consortium. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. https://www.w3.org/TR/WCAG21/

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSION SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNER ABLES 2023 – 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Relaciones Vulnerables 2023-2024?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023 – 2024.	**HIPOTESIS GENERAL** Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023–2024.	**Variable 1 Gobierno Electrónico** **DIMENSIONES:** • Digitalización de procesos y servicios • Interoperabilidad y Gestión de datos • Capacidades institucionales y digitales • Transparencia y participación digital **Variable 2 Gestión Administrativa** • Planeamiento • Organización • Dirección • Control, monitoreo y evaluación	**ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN** Cuantitativa **TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Básica **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** No-Experimental **NIVEL DE INVESTIGACION.** Correlacional **POBLACION** 230 servidores **MUESTRA:** 150 servidores de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables **TECNICAS E INSTRUMENTOS** • Encuetas • Cuestionario **PROCESAMIENTO** • Likert • Alfa de Combrach • Tabla de frecuencias • SPSS, R studio y Excel • Regresión múltiple
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECIFICAS**		
1. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el planeamiento de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024? 2. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024? 3. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024? **4.** ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el control,	1. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 2. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 3. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 4. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el control,	1. Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el planeamiento estratégico de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 2. Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la organización de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 3. Existe 4. una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la dirección de la Gerencia Regional de Inclusión		

monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024?	monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.	Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024. 5. Existe una relación estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y el control, monitoreo y evaluación de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024.	• Interpretación • chi-cuadrado

Anexo 2 Instrumentos de recolección de información

INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSION SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNER ABLES 2023 – 2024

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	%	ITEMS
VARIABLE I GOBIERNO ELECTRONICO	Digitalización de procesos y servicios	Digitalización de procedimientos internos; disponibilidad de servicios digitales; simplificación de trámites; seguimiento digital de solicitudes; reducción de tiempos de atención.			1. Los procedimientos administrativos internos de la Gerencia se gestionan mediante plataformas, sistemas informáticos o herramientas digitales institucionales. 2. La Gerencia cuenta con servicios digitales que permiten la presentación, atención o seguimiento de trámites administrativos sin requerir atención presencial. 3. El uso de herramientas digitales ha contribuido a la simplificación administrativa de los trámites desarrollados por la Gerencia. 4. Los sistemas digitales implementados permiten realizar la trazabilidad y seguimiento del estado de las solicitudes, expedientes o documentos administrativos. 5. La incorporación de herramientas digitales ha optimizado los tiempos de atención de trámites, solicitudes y procedimientos administrativos.
	Interoperabilidad y gestión de datos	Integración de sistemas entre áreas; intercambio de información; reutilización de datos disponibles; actualización y calidad de los datos; utilización de datos para la toma de decisiones.			6. Los sistemas digitales utilizados por las distintas áreas de la Gerencia presentan un nivel adecuado de integración e interoperabilidad institucional. 7. Las áreas de la Gerencia intercambian información institucional mediante canales digitales de forma oportuna, segura y eficiente. 8. La información registrada en los sistemas digitales institucionales puede ser reutilizada por otras áreas, evitando duplicidad de registros o solicitudes reiterativas. 9. Los datos almacenados en los sistemas digitales de la Gerencia presentan niveles adecuados de confiabilidad, actualización y consistencia. 10. Las decisiones administrativas de la Gerencia se sustentan en información sistematizada, actualizada y disponible en los sistemas digitales institucionales.

	Capacidades institucionales y digitales	Competencias digitales de los servidores; capacitación en herramientas digitales; disponibilidad de equipos y conectividad; asistencia técnica; adaptación al uso de sistemas digitales.			11. Los servidores de la Gerencia cuentan con competencias digitales suficientes para utilizar los sistemas y herramientas tecnológicas requeridas en el desempeño de sus funciones. 12. La Gerencia desarrolla acciones de capacitación orientadas al fortalecimiento de capacidades digitales y al manejo adecuado de los sistemas institucionales. 13. Los servidores disponen de equipamiento informático, conectividad y recursos tecnológicos adecuados para el cumplimiento eficiente de sus funciones administrativas. 14. La Gerencia brinda soporte técnico oportuno para resolver incidencias relacionadas con el uso de equipos, plataformas o sistemas digitales institucionales. 15. Los servidores evidencian capacidad de adaptación frente a la implementación de nuevos sistemas, plataformas y herramientas digitales en la gestión institucional.
	Transparencia y participación digital	Publicación de información institucional; actualización de información pública; acceso digital al seguimiento de trámites; canales digitales para consultas, sugerencias y reclamos; respuesta y retroalimentación a la ciudadanía.			16. La Gerencia difunde información institucional de interés público mediante canales digitales oficiales, accesibles y actualizados. 17. La información pública disponible en los canales digitales de la Gerencia presenta niveles adecuados de actualización, claridad y pertinencia institucional. 18. La ciudadanía puede realizar el seguimiento digital del estado de sus trámites, solicitudes o expedientes presentados ante la Gerencia. 19. La Gerencia cuenta con canales digitales habilitados para la recepción de consultas, sugerencias, reclamos u otros mecanismos de interacción ciudadana. 20. La Gerencia atiende oportunamente, mediante canales digitales, las consultas, sugerencias o reclamos formulados por la ciudadanía.

VARIABLE II GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeamiento	Visión misión Estrategias Procedimientos Objetivo			21. Los servidores conocen la misión y visión institucional de la Gerencia como elementos orientadores de la gestión administrativa. 22. Los procedimientos administrativos de la Gerencia se ejecutan conforme a los lineamientos, normas y procesos establecidos institucionalmente. 23. Los objetivos institucionales planteados por la Gerencia se cumplen de acuerdo con la programación y metas establecidas. 24. La Gerencia formula e implementa estrategias orientadas al cumplimiento de sus objetivos institucionales.
	Organización	Cumplimiento de responsabilidad Estructura organizacional División del trabajo			25. La Gerencia realiza acciones de seguimiento y control administrativo para identificar y corregir oportunamente posibles irregularidades en sus procesos internos. 26. La Gerencia aplica mecanismos de evaluación orientados a medir los resultados obtenidos en relación con los objetivos y metas institucionales. 27. El desempeño laboral de los servidores de la Gerencia responde a los estándares, funciones y expectativas establecidas institucionalmente. 28. La Gerencia implementa acciones de supervisión y mejora continúa orientadas a fortalecer el rendimiento laboral de sus servidores.
	Dirección	Toma de decisiones Motivación Comunicación Supervisión			29. En la Gerencia existe una coordinación y comunicación interna efectiva entre los servidores para el desarrollo de las actividades institucionales. 30. La Gerencia desarrolla procesos de capacitación orientados a fortalecer las competencias del personal en el cumplimiento de sus funciones. 31. La Gerencia aplica acciones de orientación, supervisión y acompañamiento para asegurar la adecuada ejecución de las actividades asignadas. 32. La Gerencia promueve mecanismos de motivación laboral que contribuyen al cumplimiento eficiente de las funciones institucionales. 33. Los servidores de la Gerencia identifican información relevante para la toma de decisiones, considerando distintas fuentes institucionales disponibles. 34. Los servidores de la Gerencia organizan, analizan y utilizan la información institucional de manera ética, pertinente y orientada al cumplimiento de sus funciones.

	Control monitoreo y evaluación	Supervisión Administrativa Establecimiento de Estándares Seguimiento del cumplimiento de metas Corrección de desviaciones Retroalimentación institucional Mejora continua			35. La Gerencia realiza acciones de supervisión administrativa para verificar el cumplimiento adecuado de las funciones, actividades y procedimientos internos. 36. La Gerencia establece estándares, criterios o parámetros institucionales para evaluar el desarrollo de los procesos administrativos. 37. La Gerencia mide periódicamente los resultados obtenidos en función de los objetivos, metas y actividades programadas. 38. La Gerencia realiza seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales establecidas en sus planes, programas o actividades administrativas. 39. La Gerencia aplica acciones correctivas cuando identifica desviaciones, incumplimientos o deficiencias en los procesos administrativos. 40. La Gerencia utiliza los resultados del control y evaluación para brindar retroalimentación a las áreas responsables y mejorar el desarrollo de sus actividades. 41. La Gerencia cuenta con mecanismos que permiten verificar la trazabilidad de los documentos, trámites y procedimientos administrativos. 42. La Gerencia implementa acciones de mejora continua a partir de los resultados del monitoreo, control y evaluación institucional.
Total				100%	

Anexo 3 Medios de verificación

000011

CUSCO | Gobierno Regional de Cusco | Gerencia Regional de Inclusión Social Mujer y Poblaciones Vulnerables | Subgerencia de Gobernanza Social

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME Nº 070-2024-GR CUSCO/GRISMPV-SGGS

A	:	**Mgt. NILTON MADERA MAYZ.** Gerente Regional de Inclusión Social Mujer y Poblaciones Vulnerables.
ASUNTO	:	**SE DECLARA PROCEDENTE LA AUTORIZACIÓN Y/O APOYO PARA REALIZAR ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GRISMPV**
REFERENCIA	:	**SOLICITUD CON NRO. REGISTRO 126805**
FECHA	:	Cusco 31 de diciembre de 2024

Por medio del presente, me dirijo a usted en atención de la solicitud con nro. Registro 126805, presentado por el Econ. Lizandro Suni Mamani, de la cual se desarrolla lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

El 27 de noviembre de 2024, el Econ. Lizandro Suni Mamani presento la Solicitud con nro. de registro 126805, mediante el cual solicita autorización y/o apoyo para realizar una encuesta para el trabajo de investigación titulado "Incidencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024"en la cual se señala que la encuesta será realizada de manera virtual a través del formulario del GOOGLE FORMS.

II. ANALISIS

En consideración al Articulo IV "Principios del procedimiento administrativo", numeral 1.6. "Principio de informalismo" de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del cual se cita:

"Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".

Y considerando la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 "Principio de publicidad", del cual se cita:

Las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad. (...)
3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.
La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.

Se procedió a realizar el análisis de las preguntas propuestas por el administrado para el trabajo de investigación: "Incidencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones Vulnerables 2023-2024" dirigida a los funcionarios y/o servidores públicos, de la gerencia en mención, de la cual se verifico que no se contraviene ninguna disposición legal.

III. CONCLUSIÓN:

La Subgerencia de Gobernanza Social concluye favorablemente a autorizar y dar las facilidades a realizar la encuesta de investigación dirigida a los funcionarios y/o servidores públicos de la GRISMPV.

000010

IV. RECOMENDACIONES:

Se recomienda cursar un MEMORÁNDUM MÚLTIPLE a los funcionarios/servidores públicos de la GRISMPV acordes a las preguntas propuestas por el administrado conforme a su tema de investigación para que se brinde las facilidades necesarias.

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Abog. Cinthia Morales Enriquez
ICAC 3475

Se adjunta
C.c.:
Archivo
GAE/PUPE

000009

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cusco, 26 de noviembre del 2024

MGT. NILTON MADERA MAYZ
GERENCIA REGIONAL DE INCLUSION SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - GRISMPV
GERENTE REGIONAL

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE INCLUSIÓN SOCIAL MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
27 NOV. 2024
HORA 13:03 FOLIO 3
REGISTRO 26805 FIRMA

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION Y/O APOYO PARA REALIZAR ENCUESTA DE INVESTIGACION DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES PUBLICOS DE LA GRISMPV

Previo un atento y cordial saludo me dirijo a Ud. en mi condición de egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quien vengo desarrollando mi trabajo de investigación intitulado: "INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL DE INCLUSION SOCIAL, MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2023 – 2024", aprobado e inscrito con RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 2789-2024- EPG-UNSAAC y RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 3398-2024- EPG-UNSAAC para optar el grado académico de MAESTRO EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL, razón por la cual recurro a su despacho para solicitarle autorización para realizar la toma de encuestas a los funcionario y/o servidores públicos de la gerencia que usted dirige; asimismo, comentarle que la encuesta se desarrollará de manera virtual utilizando el formulario de GOOGLE FORMS para lo cual suplico su apoyo con su voz de mando para difundir el link de la encuesta en las plataformas digitales que utiliza la gerencia.

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle mis muestras de admiración y estima personal.

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
SUB GERENCIA DE INCLUSIÓN SOCIAL
12 DIC 2024
Hora 11:55 Folio 2
Reg 285 Firma

Adjunto:

Enlace del formulario GOOGLE FORMS: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf4t-nimiNy4joSplES8kaMT2MCCDqRz6LYnEd0_AA1w_pUxQ/viewform?usp=sf_link

Copia de RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 2789-2024-EPG-UNSAAC y RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 3398-2024-EPG-UNSAAC

Atentamente

Econ. Lizandro Suni Mamani
D.N.I.: 74845122

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE INCLUSIÓN SOCIAL MUJER Y POBLACIÓN VULNERABLES
Pase a: SGRS ☐ SGCPS ☐ SGDS ☑ SGCRS ☐
Para 1-Su Atención ☐ 6-Informe ☐
2-Su Conocimiento ☐ 7-Monitoreo y seguimiento ☐
3-Acciones Necesarias ☐ 8-Archivar ☐
4-Comunicarse y brindar ☐ 9-Su participación ☐
5-Supervisar y enviar ☐ 10-Otros ☐
Observaciones: Favor su apoyo a ello a cualquier ... en ... Participación
Visto

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 332 años

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO 1	
Aplicable	
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Percy Salguero Huayllas
Título profesional / especialidad	Licenciado en Matemáticas / Estadística
Grado académico	Doctor en Ciencias en la Educación
Metodólogo / temático	Metodólogo
DNI N.°	43598543
Teléfono / Celular	969337141
Firma	Dr. Percy Salguero Huayllas Matemática y Estadística Colegiatura N° 1485
Lugar y fecha	

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 332 AÑOS

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO 2	
Aplicable	
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Percy Salguero Huayllas
Título profesional / especialidad	Licenciado en Matemáticas / Estadística
Grado académico	Doctor en Ciencias en la Educación
Metodólogo / temático	Metodólogo
DNI N.°	43598543
Teléfono / Celular	969337141
Firma	Dr. Percy Salguero Huayllas Matemática y Estadística Colegiatura N° 1185
Lugar y fecha	

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 332 AÑOS

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO 1	
Aplicable	X
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Nadia Paola Aguilar Vera
Título profesional / especialidad	Maestría en Economía con mención en Gestión Pública
Grado académico	Maestro
Metodólogo / temático	Temático
DNI N.°	46285461
Teléfono / Celular	997135771
Firma	
Lugar y fecha	

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO	2
Aplicable	X
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Nadia Paola Aguilar Vera
Título profesional / especialidad	Maestria en Economia con mención en Gestión Pública
Grado académico	Maestro
Metodólogo / temático	Temático
DNI N.°	46285461
Teléfono / Celular	997135771
Firma	
Lugar y fecha	

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 332 AÑOS

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO 1	
Aplicable	X
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Gian Nicholai Becerra Hidalgo
Título profesional / especialidad	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Grado académico	Doctor
Metodólogo / temático	temático
DNI N.°	46454249
Teléfono / Celular	976333655
Firma	
Lugar y fecha	

ESCUELA DE POSGRADO UNSAAC

UNSAAC Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 332 AÑOS

VALORACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO 2	
Aplicable	X
Aplicable luego de levantar las observaciones	
No aplicable	

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR	
Nombres y apellidos del juez	Gian Nickolas Becerra Hidalgo
Título profesional / especialidad	Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Grado académico	Doctor
Metodólogo / temático	Temático
DNI N.°	46454249
Teléfono / Celular	976333659
Firma	
Lugar y fecha	