



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300,
Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba - 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Silva Díaz, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-9236-0534)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a Dios por haberme dado salud para poder lograr este objetivo, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres: Vidal y Zoraida, por su incomparable amor y apoyo incondicional en cada momento de mi vida; a mis hermanos: Violeta, Carlos y Dianira, pilares fundamentales en cada meta y obstáculo que se presentó.

Luis Alberto

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la universidad César Vallejo por permitirme haber formado parte de su gran familia y de este modo poder adquirir los conocimientos impartidos durante esta maestría; a mis docentes, los que sirvieron de inspiración en la perseverancia de alcanzar la meta que me había planteado y su paciencia al momento de enseñarnos y finalmente a mis compañeros de clase con los cuales entablé vínculos de amistad que espero nunca terminen.

El autor.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de abreviaturas	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confi.	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos:	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad (gobierno electrónico y la calidad de servicio)	19
Tabla 2 Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio	19
Tabla 3 Prueba de normalidad (capacidad y la calidad de servicio)	21
Tabla 4 Relación entre la capacidad y la calidad de servicio.....	21
Tabla 5 Prueba de normalidad (usabilidad y la calidad de servicio)	23
Tabla 6 Relación entre la usabilidad y la calidad de servicio	23
Tabla 7 Prueba de normalidad (transformación y la calidad de servicio)	25
Tabla 8 Relación entre la transformación y la calidad del servicio.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio	20
Figura 2. Relación entre la capacidad y la calidad de servicio.....	22
Figura 3. Relación entre la usabilidad y la calidad de servicio	24
Figura 4. Relación entre la transformación y la calidad del servicio.....	26

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020; siendo un estudio de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, para la cual se ha tomado en cuenta una muestra de 269 personas de una población de 895 docentes; se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para la recolección de datos. También, se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman para establecer el grado de correlación, determinándose que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, para el periodo 2020, pues de acuerdo a la estadística aplicada, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,814. Además, que existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de servicio, para el periodo 2020, teniendo en cuenta la estadística aplicada, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,834. Asimismo, existe relación significativa entre la usabilidad y la calidad de servicio, para el periodo 2020, empleando la estadística aplicada, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,811. Por último, se ha determinado que existe relación significativa entre la transformación y la calidad de servicio, para el periodo 2020, pues de acuerdo a la estadística aplicada, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,814. Correlaciones que son corroboradas, todas y cada una de ellas, con un grado de significancia de 0,000.

Palabras claves: Gobierno electrónico; Calidad de servicio.

Abstract

The present study had as its main objective was to determine the relationship between electronic government and the quality of service in Executing Unit 300 - Regional Directorate of Education San Martín, Moyobamba, 2020; being a basic study, correlational level and non-experimental design, for which a sample of 269 people from a population of 895 teachers has been taken into account; taking into account the survey technique and the questionnaire instrument for data collection, finally concluding that the Spearman's Rho statistic has been used to establish the degree of correlation, determining that there is a significant relationship between electronic government and the quality of service, for the period 2020, because according to the applied statistics, a correlation coefficient of 0.814 has been calculated. In addition, that there is a significant relationship between capacity and quality of service, for the period 2020, because according to the applied statistics, a correlation coefficient of 0.834 has been calculated. Likewise, there is a significant relationship between usability and quality of service, for the period 2020, since according to the applied statistics, a correlation coefficient of 0.811 has been calculated. Finally, it has been determined that there is a significant relationship between the transformation and the quality of service, for the period 2020, because according to the applied statistics, a correlation coefficient of 0.814 has been calculated. Correlations that are corroborated, each and every one of them, with a significance level of 0.000.

Keywords: Electronic government; Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad hablar de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics) es evocar la gran cantidad de efectos positivos que ésta ha tenido en el sector empresarial y los diversos sectores estatales como el de salud, educación, agricultura, etc. sin embargo, los beneficios que ésta ha tenido en la gobernabilidad son uno de los mayores logros desde la creación de la democracia. La interacción de la gobernabilidad y las Tics han dado como resultado al gobierno electrónico, el cual ha significado un vuelco a la forma de gestionar las instituciones estatales, ya que ésta se vale de la tecnología actual en comunicaciones para corregir el servicio brindado a cada ciudadano mejorando así la adecuación y la eficacia en la administración pública.

Asimismo, este puede ser utilizado como una herramienta que ayude a mejorar las decisiones tomadas dentro de la institución, permitiendo una transparente rendición de cuentas y promoviendo una mayor participación ciudadana en todos los asuntos institucionales tales como manejo del presupuesto, elección de representantes, seguimientos de trámites, calificación de la gestión, etc. Es así que el gobierno electrónico brinda aquellos países que están en vías de desarrollo la oportunidad de ponerse a la par de los desarrollados. Es así que si estos saben aprovechar dichas tecnologías podrían avanzar decenios en su desarrollo económico, social y educativo.(Simon,2018,P. 11)

En América latina, el gobierno electrónico representa una gran oportunidad en términos de ahorro de recursos públicos y mejora en el servicio brindado a la ciudadanía, por lo que muchas instituciones han tratado, por mucho tiempo, de implementar los servicios en línea. Sin embargo, en muchas de éstas no existen mecanismo de control adecuados que garantice estándares mínimos en dichos servicios, ni la calidad en los sistemas de operaciones, es así que en muchos casos el servicio digital ofrecido al público resulta muy complicado, confusos y en casos especiales (personas con habilidades diferentes) excluyen a los ciudadanos.

Otro de los problemas que la implementación del gobierno electrónico en las instituciones estatales tiene, es la carencia de continuidad, pues en muchos casos los avances logrados por un gobierno no son tomados en cuenta y seguidos bajo la misma línea por los gobiernos siguientes y en el peor de los casos estos son dejados de lado. Es así que de ahí parte la necesidad de que todas las estrategias dirigidas a implementar mejoras en términos de gobierno digital se inicien con una base en la concientización de los ciudadanos a fin de que la sociedad en su conjunto “blinde” dichos avances de los perjuicios que otros gobiernos puedan causarle. (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2016, pág. 6)

En el ámbito nacional, el gobierno electrónico se ha implementado desde ya hace 17 años con la creación de una oficina especializada el año 2003 (Presidencia del consejo de ministros, 2013, pág. 12), es así que 17 años después, este se ha implementado en ya casi todas las organizaciones estatales. Por ello, muchas de estas en los diversos sectores han decidido implementar los softwares y la infraestructura tecnológica que les permita gestionar gran parte de sus actividades (Secretaría de Gobierno Digital, 2018, pág. 15). sin embargo, aún existen gran cantidad de falencias en términos de optimización de procesos de gestión internos, coordinación interinstitucional, formación y de desarrollo de capacidades en los servidores públicos, amigabilidad de interfaz en las webs institucionales, exclusión de algunos grupos sociales, entre otros, esto ha acarreado problemas con la transparencia de los procesos y la reducción del tiempo y costos, estas deficiencias sumadas a los avances de la globalización y la velocidad del desarrollo de una sociedad centrada en la información, exige al estado la implementación de las Tics en cada uno de sus procesos y servicios brindados.

La Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de San Martín (UE300 - DRSM), es una unidad orgánica desconcentrada de la Dirección Regional de Educación San Martín, como tal, es responsable de hacer las formas de administración autorizadas y presupuestarias, debido a las necesidades operativas ideales y efectivas, en el marco de las políticas, planes,

presupuestos y metas previamente establecidos por la entidad, para lo cual asumen la titularidad de la Unidad Ejecutora presupuestal y coordinan horizontalmente como mínimo cada vez que ésta se lo solicite, es un órgano ejecutor que pertenece al Gobierno Regional. Este órgano se ha unido al programa de gobierno electrónico implementado por el gobierno central a nivel nacional, para lo cual ha tenido que adaptar gran cantidad de sus procesos administrativos al ámbito virtual. Sin embargo, muchos docentes desde hace tiempo vienen manifestando su malestar con la eficacia de los servicios online brindados, ya que según mencionan, el tiempo para la atención de sus requerimientos son muy largos, la deficiente formación y desarrollo de capacidades en los colaboradores encargados de atenderlos y la deficiente gestión de los procesos de gestión interna existentes en dicha institución.

Es por ello y en búsqueda de sentar las bases para la solución de dicha problemática, la presente investigación se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 –DRESM, Moyobamba, 2020? Y como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020?; ¿Cuál es la relación entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020? Y ¿Cuál es la relación entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020?

La presente investigación resulta de gran importancia, ya que permitió conocer el grado de implementación del gobierno electrónico y la relación que éste tiene sobre la calidad de servicio brindado en un órgano de gran relevancia para la comunidad educativa, esto a su vez nos permitió determinar los puntos fuertes y débiles de la institución a fin de que se tomen las medidas de mejora más pertinentes, a fin de beneficiar a los usuarios (docentes) y la sociedad en general, garantizando un mejor servicio. Por otro lado, esta investigación aportó a la solución de los problemas y reclamos realizados por los docentes, en cuanto al servicio que se les brinda, mejorado y agilizando los procesos de atención.

Asimismo, el estudio hizo uso de teorías respaldadas por autores muy reconocidos en sus ramas de investigación, tal es el caso de Naser(2010), la cual realizó una investigación para la comisión económica de américa latina y el caribe (CEPAL) referente a la identificación de “Indicadores sobre Gobierno Electrónico” y el caso del ayuntamiento de Castello (2014), el cual elaboró un instrumento para la medición de la calidad en el servicio a partir del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Dichos instrumentos fueron adecuados al contexto local, lo cual permitió que futuros investigadores puedan valerse de los mismos en futuras indagaciones que traten temas similares.

Todo esto ha llevado al investigador a plantearse como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020, para lo cual será necesario el logro de los objetivos específicos: Establecer la relación entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020; Establecer la relación entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020; Establecer la relación entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

Por otro lado, como hipótesis general se plantea que: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020. y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020; Existe relación significativa entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020; Existe relación significativa entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para brindarle mayor realce a la presente investigación, se indagó antecedentes de nivel internacional como el realizado por Salati, G.& De Souza F.(2017), *User's perspective of electronic government adoption*. (Artículo científico). Universidad Alberto Hurtado, São Paulo, Brasil. Estudio no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo simple. Muestra conformada por 3.500 ciudadanos que han utilizado el programa en 11 ciudades del estado de São Paulo de una población de 12,18 millones de habitantes; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que el factor principal para la intención de uso del gobierno electrónico en los ciudadanos es el hábito. Por lo tanto, en el contexto del gobierno electrónico, cuantos más ciudadanos estén acostumbrados a usar los programas, mayor será la intención de seguir usándolos. El beneficio percibido se destaca como un segundo factor, que también influye positivamente en la intención de usar el gobierno electrónico, otros factores que también influyen son: beneficio percibido, Facilidad de uso percibida, Influencia social, Seguridad percibida, Confianza en el gobierno, accesibilidad, disponibilidad, ahorro de tiempo, conveniencia y también aspectos sociales.

Así también, Criado, J. (2017), *Electronic Government Meets Quality Management. A Study of Citizen Charters for Electronic Public Services*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España. Estudio no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo comparativo. Muestra conformada por 4571 ciudadanos de una población de 6,642 millones habitantes; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que la convergencia de la gestión de la calidad y la administración electrónica podría convertirse en una estrategia administrativa híbrida adoptada por las administraciones públicas en busca de la mejora continua y la innovación. Abordar la situación de las administraciones públicas más burocráticas, como las españolas, el abordaje de este documento implica una combinación de estrategias y técnicas de reforma anteriores y amplias, teniendo en cuenta la importancia de las trayectorias de modernización pasadas. Esto requiere comprender la ecología de los sistemas en los que la creciente complejidad

del gobierno está limitada, ya que necesita mantener firmemente los valores públicos para obtener beneficios futuros de esas reformas.

Según, Chandra, S. (2016), *E-Government in India the need to ponder current e-government uptake*.(Artículo científico). Universidad de Lucknow, Lucknow, India. Estudio no experimental, cuantitativa, de diseño descriptivo simple. Población y muestra conformada por 1683 habitantes; técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que la India, por ser una de las democracias más grandes del mundo necesita tener una comunicación bidireccional entre el gobierno y la ciudadanía a nivel jerárquico de gobierno. El éxito de la democracia es imposible sin la participación de la gente, es así que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico busca aumentar el alcance del sistema existente para ampliar el uso. La visión es lograr que todos los servicios gubernamentales sean accesibles para el ciudadano común en su propia localidad, a través de puntos de servicios y de este modo poder garantizar la eficiencia, la transparencia y la fiabilidad de mismos.

Por otro lado, se indagó en antecedentes de nivel nacional como el estudio realizado por Pardo C. (2014), *Situación del gobierno electrónico en el Perú*. (Artículo científico). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Estudio no experimental, cualitativa, de diseño descriptivo simple. Población y muestra establecida por 12 expertos; técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluye que el nivel de avance de las TICs es tal que cualquier institución del estado puede valerse de ellas para mejorar su calidad de servicio ofrecido a sus usuarios, ya que estas rompen el viejo paradigma en el que se pensaba que era obligación del ciudadano acercarse a la institución para poder hacer sus gestiones y trámites. Pues ahora con las TICs las instituciones estatales son las que deben de acercarse al ciudadano, pues ellos son la razón de ser del estado.

Kuniyoshi, G. (2015), *El gobierno electrónico y las tecnologías de información*. (Artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú. Estudio no experimental, cualitativa, de diseño descriptivo simple. Muestra conformada por 7 expertos de una población de 35; técnica entrevista, instrumento cuestionario. Concluye que una integración armoniosa entre las

tecnologías, la naturaleza y el ser humano es un deber y un derecho, por el cual deberían de velar todas las autoridades para lograr un bienestar común y un estilo de vida adecuada, es por ello que el gobierno nacional como representante de su ciudadanía deberá de implementar estrategias innovadoras que aunadas al desarrollo tecnológico pueda lograr una armonía en la comunidad.

Loli, A.; Carpio, J.; Vergara, A.; Cuba, E. (2013), *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas*. (Tesis de posgrado) Universidad Metropolitana de Lima, Perú. el tipo de estudio fue no experimental, cualitativa, de diseño descriptivo. La cual tuvo como muestra de estudio a 174 individuos, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Concluyendo de este modo lo siguiente: la gran mayoría de los clientes encuestados en base al cuestionario consideran que la calidad del servicio ofrecido por entidades públicas es regular (35.1%) ,mientras que un 29.9% consideran que el servicio es adecuado y el 35% restante calificaron a la calidad del servicio como deficientes; distinto panorama sucede en las empresas de ámbito privado, ya que en éstas el 52,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con los resultados obtenidos durante el proceso de atención, un 23.2% manifestaron estar regularmente insatisfechos y tan solo 24,5 manifestaron estar descontentos con el servicio brindado.

Por otro lado, en el caso de la variable calidad de servicio en el ámbito estatal, el 35% de los encuestados calificaron al servicio de las instituciones como deficiente, un 40% lo calificaron como regular y tan solo 25% lo calificaron como bueno, mientras que en el sector privado el 55% de los encuestados calificaron como bueno al servicio brindado un 35% lo calificaron como regular y tan solo un 10% lo calificaron como malo.

Rita, O. (2015), *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*.(Tesis de posgrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú; este estudio se manejó bajo un diseño de investigación explicativa – causal, para el cual se tomó como muestra de estudio a 250 individuos, a los que se les aplicó un cuestionario de manera presencial de 34 interrogantes, el cual permitió al

investigador poder concluir lo siguiente: las principales deficiencias en cuanto a la variable calidad de servicio radica en las deficiencias encontradas en términos de nivel de compromiso por parte de los trabajadores, esto debido a que el ambiente laboral en donde se desempeñan es deficiente, ya que se logró identificar que los centros de trabajo no se encuentran debidamente iluminados, el nivel de ventilación es demasiado baja y la cantidad de ruido generado por otras áreas a veces es muy elevado y perjudica la labor de sus colegas, asimismo se logró identificar que todo ello viene afectando en gran medida la calidad de servicio brindado, pues los colaboradores con elevados niveles de estrés, no brindan una buena atención al usuario, generando así su descontento.

Para la elaboración del marco teórico referencial, se valió de identificar en primer lugar definiciones brindadas por varios autores acerca de la variable, teniendo así la definición de gobierno electrónico como la capacidad de una institución estatal para hacer uso de las TICs como medio para brindar una mejor calidad de servicio al ciudadano, corregir sus grados de eficiencia y eficacia en dicho servicio y a través de éstas incrementar en cierta medida la transparencia de la gestión y hacer partícipe de ello a la ciudadanía (Estrada S. , 2016). El actual avance a grandes pasos de la globalización y la tecnología ha brindado al gobierno la oportunidad de mejorar sus procesos y la calidad del servicio que este brinda a los ciudadanos. Sin embargo, esta exige de las instituciones un proceso de modernización, adecuación en términos de capacitación del personal, implementación de equipos adecuados y estructuración de los procesos de gestión, para que de este modo se haga un uso intensivo de las tics como herramientas base de la gestión institucional. (Morris, 2017)

Es así que el gobierno electrónico está dando a ciertos países en vías de desarrollo la gran oportunidad de ponerse a la par con los demás países desarrollados, siempre y cuando estos sean capaces de aprovechar los nuevos beneficios de la tecnología y cuenten para ello con el personal idóneo, todo ello podría representarle un avance muy significativo en el desarrollo

tanto educativo como económico del país. (Juan de Marco & Capanegra, 2017).

La aplicación de una estrategia de gobierno electrónico por un estado, implica el cambio radical de las antiguas estructuras tradicionales de gestión que manejan, estos cambios se deben de centrar más que todo en cinco pilares estrechamente relacionados: la capacidad de la institución, adquisición de TICs; la adecuación de los contenido a los nuevos estándares digitales y el nuevo estilo de gestión; la capacitación de los colaboradores a las nuevas exigencias estipulados por el nuevo gobierno electrónico; y la creación, adecuación de las normas para que se dé un soporte al gobierno electrónico(Barragan Martinez & Guevara Viejo, 2016).

Asimismo, existen 4 tipologías de Gobierno Electrónico: las creadas en base a la interacción del Gobierno con otros actores: De Gobierno a Gobierno (G2G), es decir la interacción de una institución estatal con otra institución estatal; De Gobierno a Empresa (G2B) en la cual interactúan instituciones estatales con empresas del sector privado para la obtención de información de su interés. De Gobierno a Ciudadano/Usuario (G2C) en la cual las instituciones estatales se valen de él para brindar servicios o información pública al ciudadano común; De Gobierno a Empleados (G2E) en la cual las instituciones se valen del gobierno electrónico como medio para comunicarse con sus colaboradores de manera unidireccional. (Gómez, 2017).

Para la evaluación de la variable gobierno electrónico se tomó como base a la investigación realizada por Naser(2010), la cual realizó una investigación para CEPAL referente a la identificación de “Indicadores sobre Gobierno Electrónico”, en la cual propone tres grupos de indicadores a tener en cuenta: Indicadores de capacidad: dimensión que hace referencia a la capacidad tanto humana, tecnológica y material que posee una institución para poder implementar una estrategia de gobierno electrónico, entre los puntos más relevantes destacan: número de empleados que usan computadoras rutinariamente para su trabajo, Número de empleados que usan internet rutinariamente para su trabajo, número de empleados que utilizan mensajería electrónica en sus actividades laborales de manera rutinaria, emitir

información virtual de la entidad a través del internet (ya sea a través de su propia página o como anexa a otra página web que este relacionada con la entidad), utilización de redes institucionales, número de empleados con habilidades computacionales.

Indicadores de uso: Dimensión que mide el nivel de uso que la institución le da al gobierno electrónico dentro de sus actividades diarias, entre los más importantes podemos destacar a: Número de empleados con habilidades en el uso de internet; Numero de programas de fuente abierta versus programas con licencia, Cantidad de personal capacitado en uso de TICs y finalmente los indicadores de transformación: Dimensión que hace referencia al grado de cambio experimentado en sus actividades diarias debido a la implementación de una estrategia de gobierno electrónico, entre los indicadores más representativos de esta dimensión tenemos a la cantidad de requerimientos procesados utilizando TICs, Cantidad de requerimientos procesados en línea, estándares de interoperabilidad y Grado de satisfacción de usuarios (Naser,2010, p.7)

La calidad de servicio, hoy en día es un factor muy valorado no solo por los clientes de las empresas privadas, sino es un criterio muy complejo y tomado en cuenta por los usuarios de las empresas del sector público, es así que al referenciarlos a la calidad de servicio o la calidad de atención nos estamos refiriendo a un conjunto de elementos que la conforman, siendo así aplicadas a aquellas organizaciones que brindan tanto servicios tangible como servicios intangibles, es así que muchos autores concuerdan en afirmar que la calidad de servicio no solo está abocada a la creación de productos o servicios a un precio adecuado para el público, por lo que estos deben de tener bastante cuidado con los procesos de atención dirigidos a sus clientes, es por ello que se afirma que: “hoy en día las empresas deben de preocuparse mucho en brindar la mejor atención a sus clientes, aplicando para ellos estrategias innovadoras y sabiéndose adecuar a las nuevas tecnologías a fin de lograr una plena satisfacción de sus clientes y mediante ello lograr un nivel de recordación de marca elevado” (Estrada, 2009, p. 229).

En el caso estatal al hablar de calidad de atención, hacemos referencia al servicio brindado por las instituciones estatales hacia la ciudadanía, la cual debe de estar centrada en principios de equidad, transparencia y eficiencia, lo cual logrará ser medido mediante distintas escalas y métricas de satisfacción y productividad. Para poder centrarse mejor en la calidad de atención que el colaborador brinda al ciudadano debemos de analizar aspectos más relacionados a las estrategias de capacitación implementadas por la organización. La implementación de estrategia centradas en una calidad de atención al usuario tiene grandes beneficios como por ejemplo la imagen institucional es mejorada, la motivación de los colaboradores, satisfacción de la ciudadanía y hasta la disminución de la carga laboral” (Salas, 2011, p. 65).

Asimismo, la implementación de dichas estrategias en cualquier empresa o institución no debería de implicar incrementar los costos, sino que estos se deberían de realizar en base a estrategias más de capacitación, por lo que no se podría permitir hablar de una mejora calidad de servicio aun mayor costo, sino que esta debería ser considerada como una obligación por parte de las mismas para con sus clientes o usuarios Salas, (2011).

Finalmente, las estrategias de calidad de atención para una institución estatal deberán de centrarse en mejorar sus procesos, pues de ellos depende en gran medida la eficacia del servicio brindado, la capacitación en atención de sus colaboradores que tengan una interacción directa con el ciudadano y la implementación de mejoras estructurales y de equipamiento para que los trabajadores puedan cumplir de manera adecuada su función. (Cuatrecasas, 2012). Asimismo, Martínez (2012) adiciona que, “en una institución estatal, factores como la transparencia, participación ciudadana y servicio equitativo son indispensables” (p. 254). Es así que la coordinación de todos estos factores permitirá a las instituciones poder brindar calidad en el servicio que preste y logre captar las expectativas de sus usuarios.

Por tanto, centrándose en evaluación de la variable calidad de servicio se tomó como base las dimensiones e indicadores planteados por la Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello (2014), el cual elaboró un instrumento para la medición de la satisfacción a partir del

Modelo SERVQUAL de (Parasuraman.; Zeithaml. y Berry 1988). En el cual plantea cinco aspectos a tener en cuenta, los cuales son: Fiabilidad (es aquella capacidad que se tiene para ejecutar el servicio de manera confiable y cautelosa) es así que se debe de tener en cuenta la utilidad de servicio, la conveniencia, la inexistencia de errores, la disponibilidad; Capacidad de respuesta (capacidad que posee una empresa u organización para brindar un servicio de manera rápida: con adecuados estándares de puntualidad y elevados niveles de oportunidad) es decir la rapidez y puntualidad.

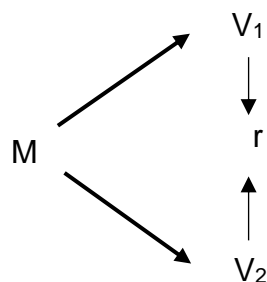
Seguridad (capacidad que poseen los individuos de una empresa o institución de brindar confianza a sus clientes o usuarios), es decir la profesionalidad que demuestran, su nivel de cortesía y el grado de credibilidad que expresan; Empatía(grado intuición sobre los sentimientos del otro) es decir la accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente o usuario; y los Elementos tangibles (estado e imagen que tienen la infraestructura física, los Equipos de uso laboral y la imagen de los colaboradores encargados de atender de manera directa a los usuarios) es decir la apariencia de las instalaciones, Comodidad en el punto de servicio, condiciones ambientales y uso de la tecnología (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: el presente trabajo de investigación fue manejada bajo un tipo de estudio de nivel de indagación básica, ya que busca obtener y recopilar información sobre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, a fin de ir construyendo una base sólida de conocimiento. Lo cual permitió establecer la asociación estadística que existe entre las variables estudiadas.

Diseño de investigación: el presente trabajo de investigación pertenece al grupo de los estudios no experimentales, específicamente a un nivel de estudio descriptivo correlacional, ya que se propone evaluar el grado de correlación existente entre la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio, para lo cual se realizaron una medición de cada una para posteriormente establecer la correlación estadística. El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = Docentes
- V1** = Gobierno electrónico
- V2** = Calidad de servicio
- r** = Relación

3.2. Variables, operacionalización

A continuación, se presentó la definición conceptual y operacional de las variables seleccionadas para el presente estudio.

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: hace referencia al uso de las TICs, en la cual permite mejorar la calidad de servicio ofrecidos a los usuarios. Esto con la finalidad de aumentar aspectos relevantes como la participación de los ciudadanos, la transparencia, la eficacia y eficiencia. (Naser, 2010).

Definición operacional: la variable fue evaluada mediante una encuesta elaborada a partir de lo planteado por Naser (2010), en la cual se plantó 3 grupos de indicadores a tener en cuenta para la evaluación del gobierno electrónico, que son: indicadores de capacidad, indicadores de usabilidad e indicadores de transformación, mediante el cual se elaboraron 13 ítems que sirvieron para poder medir dicha variable.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Grado o nivel en que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio en una determinada institución (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014).

Definición operacional: La variable fue evaluada mediante un cuestionario aplicado a usuarios seleccionados, el cual fue elaborado en base a lo planteado por la DMCSM de Castello(2014), el cual propuso 5 grupos de indicadores que permitieron evaluar la calidad en el servicio, siendo: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles; de los cuales se elaboraron 17 preguntas que sirvieron para la obtención de la información.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: estuvo compuesta por 895 docentes que actualmente pertenecen a la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.

Criterios de inclusión:

- Docentes pertenecientes a la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.
- Docentes que hayan realizados algún trámite vía online con la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.
- Docentes con una antigüedad mínima de al menos 5 años en la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se nieguen a participar del estudio.
- Colaboradores que durante el proceso de recolección de datos no estén presentes.

Muestra:

La muestra estuvo determinada por la fórmula del muestreo aleatorio simple, que a continuación se desarrolla.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95% |

(p) Probabilidad: 50%= 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 895

Formula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1) d^2 + Z^2 p*q}$$

$$n = \frac{895 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(895- 1) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 269$$

De acuerdo a la aplicación de la respectiva fórmula, se ha logrado establecer una muestra de 269 docentes.

Muestreo:

El muestreo que se usó en el estudio fue el probabilístico, pues se valió del uso de la estadística para la determinación de la muestra, por lo que el muestreo es aleatorio simple, es así que todos los individuos de la población tendrán las mismas probabilidades de formar parte del estudio.

Unidad de análisis:

El actual informe de investigación tuvo como grupo de estudio a los docentes que pertenecen a la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

De acuerdo al propósito del presente estudio se ha tenido en cuenta la utilización de la encuesta como técnica para recoger los datos necesarios, siendo el instrumento el cuestionario de preguntas, pues este tuvo como 5 opciones de respuesta, en la que los docentes podrán marcar la opción con la que estén más de acuerdo.

Por lo tanto, los instrumentos han sido validados a partir del criterio de tres (3) expertos –tal y como se puede evidenciar en los anexos-, quienes de acuerdo a los criterios de evaluación han calificado a cada una de los instrumentos con un promedio de 48 puntos, por lo que se dedujo que los instrumentos poseen una aprobación excelente.

De acuerdo al análisis de confiabilidad, a partir de la utilización del estadístico Alfa de Cronbach, calculado en el programa SPSS, se ha obtenido un grado de confiabilidad de 0,978 para la variable gobierno electrónico y un grado de confiabilidad de 0,968 para la variable calidad de servicio, –tal y como se puede evidenciar en los anexos–.

3.5. Procedimientos

El procedimiento a seguir en la recolección de la información inició con la visita a la institución para la petición de los datos necesarios para la evaluación, estos fueron obtenidos en un periodo de 2 semanas, asimismo, se coordinó con cada uno de los docentes seleccionados que deseen formar parte del estudio, el día para el llenado de las encuestas, las cuales se realizaron en grupos con características comunes de localización, a fin de lograr la aplicación de la totalidad de seleccionados. Finalmente, los datos obtenidos fueron ingresados al programa estadístico SPSS para su debido análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante las encuestas fueron ingresados al programa SPSS para la creación de tablas y figuras necesarios para la presentación de los resultados, siendo estas analizadas de manera estadística para obtener el grado de relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos:

- En el presente estudio se respetó la opinión de cada uno de los participantes en la encuesta, por lo que la información será presentada sin ninguna modificación que pueda tergiversar la opinión inicial.
- Se respetó los derechos de cada autor, por lo que toda información obtenida de cualquier medio será debidamente citada a fin de evitar problemas con el plagio.

- Se siguió todos los parámetros para la presentación del informe requeridos por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRE-SM, Moyobamba, 2020.

Tabla 1

Prueba de normalidad (gobierno electrónico y la calidad de servicio)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,218	269	,000	,873	269	,000
Calidad de servicio	,213	269	,000	,871	269	,000

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Interpretación:

En la tabla 1 se logra identificar la prueba de normalidad, que para el caso actual se tomará en cuenta al estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que, de acuerdo a su postulado teórico, se considera a éste, al tener una población mayor a 50; de tal forma, se ha obtenido un grado de significancia de 0,000 para las dos variables, que al ser menor al alfa esperado ($\alpha = 0,05$) se determina que los datos procesados no conservan una distribución normal, siendo así, se opta por trabajar con el estadístico Rho de Spearman para calcular el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 2

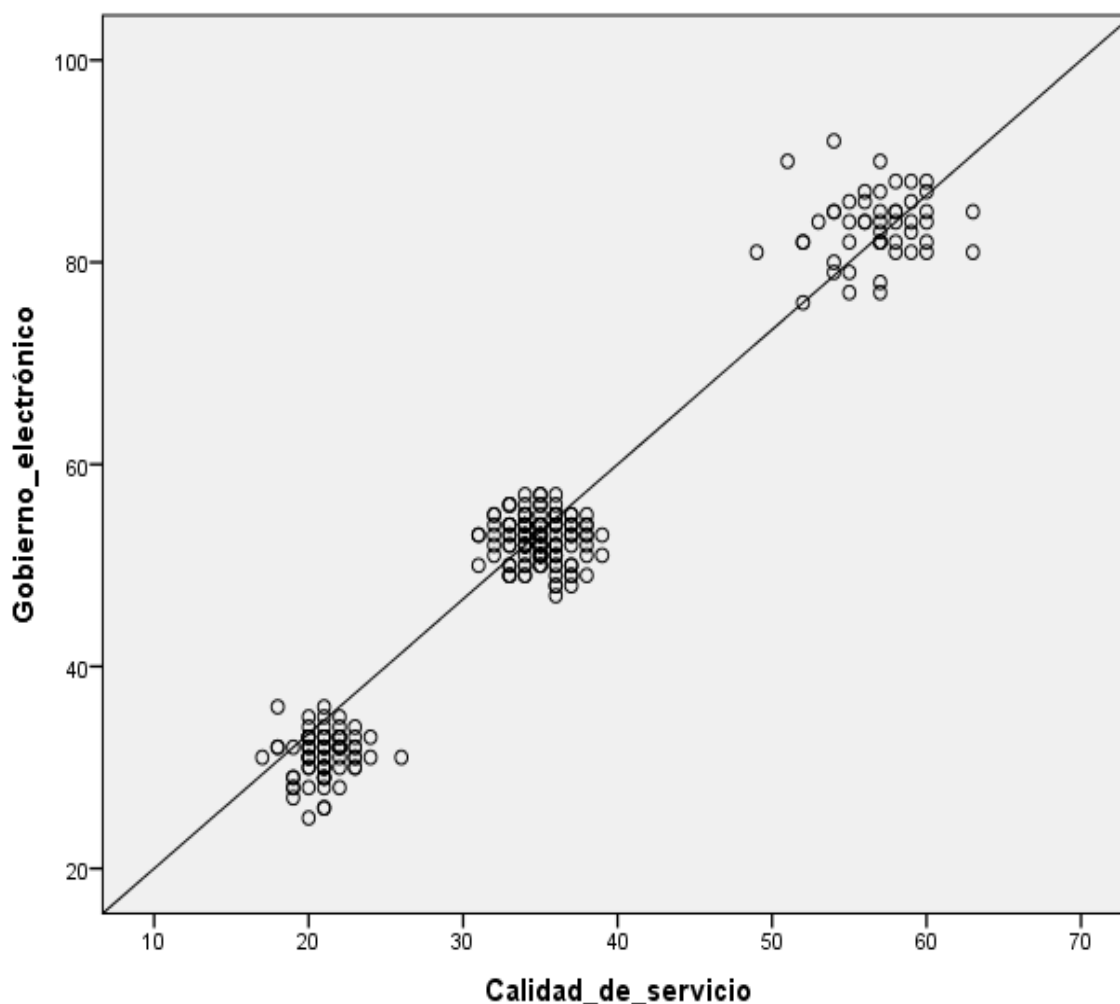
Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio

			Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,814
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	269	269
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,814	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Figura 1.

Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio



Fuente: diagrama de dispersión extraída del cruce de datos de la relación

Interpretación:

De acuerdo a la prueba realizada inicialmente, se observa el cálculo de la relación a través del Rho de Spearman, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,814; estableciéndose una relación alta y positiva entre las variables de estudio, corroborándose a través del grado de significancia (bilateral) arrojado de 0,000 y que al ser menor al valor alfa ($\alpha = 0,05$) se rechaza la hipótesis nula, para dar paso a la aceptación de la hipótesis de investigación (H_i), la cual establece que, existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

Relación entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 –DRE-SM, Moyobamba, 2020.

Tabla 3

Prueba de normalidad (Capacidad y la calidad de servicio)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad	,188	269	,000	,915	269	,000
Calidad de servicio	,213	269	,000	,871	269	,000

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Interpretación:

En la tabla 3 se logra identificar la prueba de normalidad, que para el caso actual se tomará en cuenta al estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que, de acuerdo a su postulado teórico, se considera a este, al tener una población mayor a 50; de tal forma, se ha obtenido un grado de significancia de 0,000 para la dimensión capacidad y la variable calidad de servicio, que al ser menor al alfa esperado ($\alpha = 0,05$) se determina que los datos procesados no conservan una distribución normal, siendo así, se opta por trabajar con el estadístico Rho de Spearman para calcular el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 4

Relación entre la capacidad y la calidad de servicio

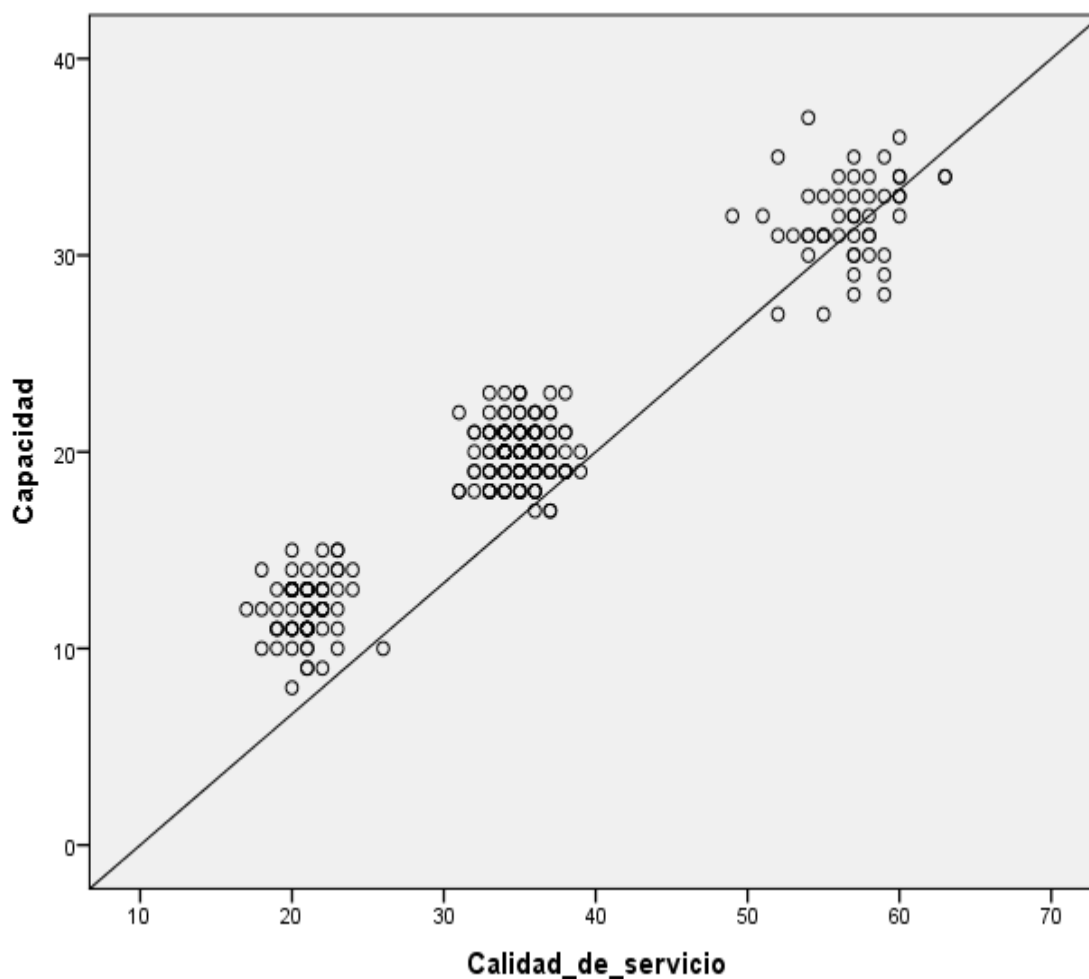
			Capacidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacidad	Coeficiente de correlación	1,000	,834
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	269	269
		Coeficiente de correlación	,834	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Figura 2.

Relación entre la capacidad y la calidad de servicio

Fuente: diagrama de dispersión extraída del cruce de datos de la relación



Interpretación:

Tomando en cuenta a la prueba de normalidad realizada (tabla 3), en la tabla 4 y figura 2 se percibe el cálculo de la relación mediante el Rho de Spearman, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,834; estableciéndose una relación alta y positiva entre las variables de estudio, corroborándose a través del grado de significancia (bilateral) arrojado de 0,000 y que al ser menor al valor alfa ($\alpha = 0,05$) se rechaza la hipótesis nula, para dar paso a la aprobación de la hipótesis de investigación (H_i), la cual establece que, existe relación significativa entre la

capacidad y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

Relación entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRE-SM, Moyobamba, 2020.

Tabla 5

Prueba de normalidad (usabilidad y la calidad de servicio)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Usabilidad	,190	269	,000	,919	269	,000
Calidad de servicio	,213	269	,000	,871	269	,000

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Interpretación:

En la tabla 5 se logra identificar la prueba de normalidad, que para el caso actual se tomará en cuenta al estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que, de acuerdo a su postulado teórico, se considera a éste, al tener una población mayor a 50; de tal forma, se ha obtenido un grado de significancia de 0,000 para la dimensión usabilidad y la variable calidad de servicio, que al ser menor al alfa esperado ($\alpha = 0,05$) se determina que los datos procesados no conservan una distribución normal, siendo así, se opta por trabajar con el estadístico Rho de Spearman para calcular el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 6

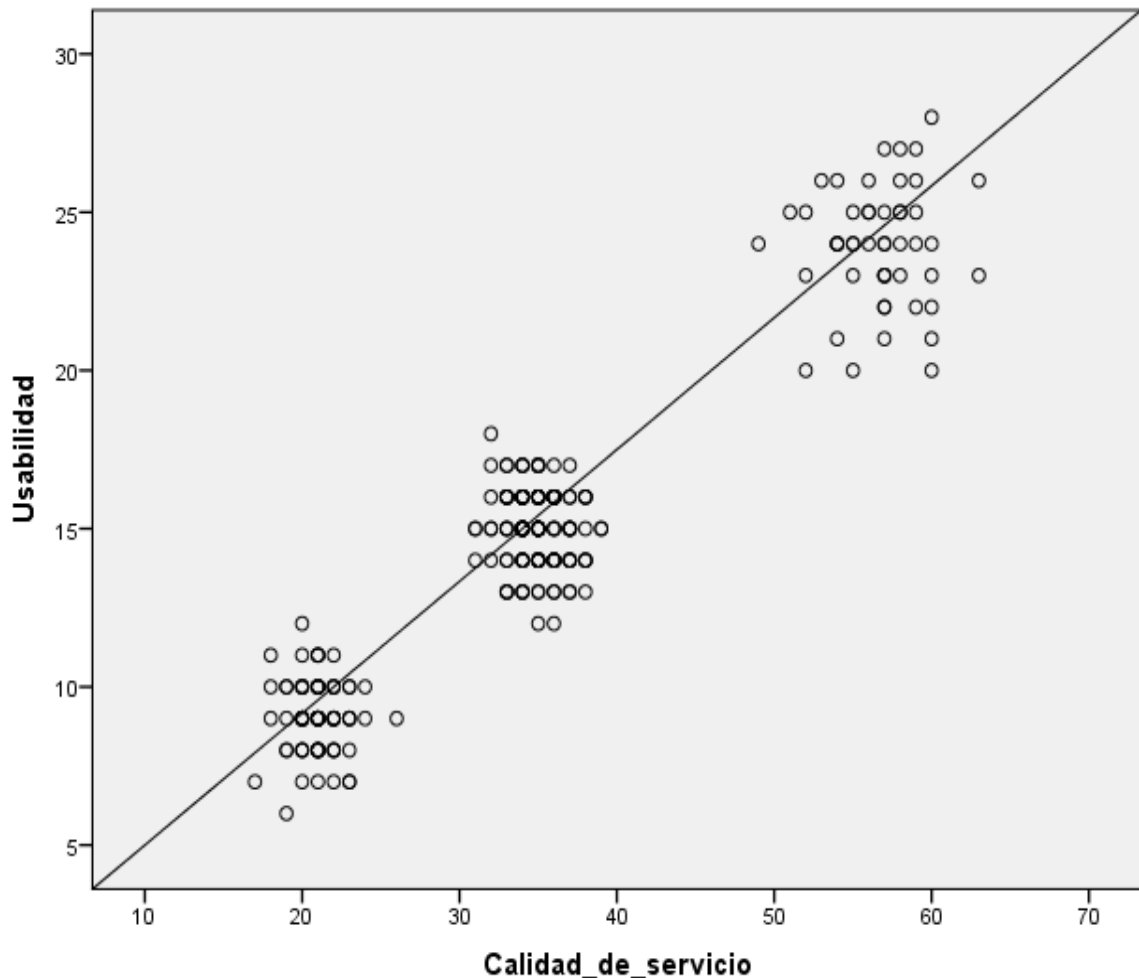
Relación entre la usabilidad y la calidad de servicio

			Usabilidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Usabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	269	269
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Figura 3.

Relación entre la usabilidad y la calidad de servicio



Fuente: diagrama de dispersión extraída del cruce de datos de la relación

Interpretación:

Tomando en cuenta a la prueba de normalidad realizada (tabla 5 6) y en la figura 3 se puede percibir que el cálculo de la relación mediante el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,811; estableciéndose una relación alta y positiva entre ambas variables de estudio, corroborándose a través del grado de significancia (bilateral) arrojado de 0,000 y que al ser menor al valor alfa ($\alpha = 0,05$) se rechaza la hipótesis nula, para dar paso a la aprobación de la hipótesis de investigación (Hi), la cual establece que, existe relación significativa entre la

usabilidad y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

Relación entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRE-SM, Moyobamba, 2020.

Tabla 7

Prueba de normalidad (transformación y la calidad de servicio)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Transformación	,175	269	,000	,922	269	,000
Calidad de servicio	,213	269	,000	,871	269	,000

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Interpretación:

Según la tabla 7 se logra identificar la prueba de normalidad, que para el caso actual se tomará en cuenta al estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que, de acuerdo a su postulado teórico, se considera a éste, al tener una población mayor a 50; de tal forma, se ha obtenido un grado de significancia de 0,000 para la dimensión transformación y la variable calidad de servicio, que al ser menor al alfa esperado ($\alpha = 0,05$) se determina que los datos procesados no conservan una distribución normal, siendo así, se opta por trabajar con el estadístico Rho de Spearman para calcular el coeficiente de relación entre las variables estudiadas.

Tabla 8

Relación entre la transformación y la calidad del servicio

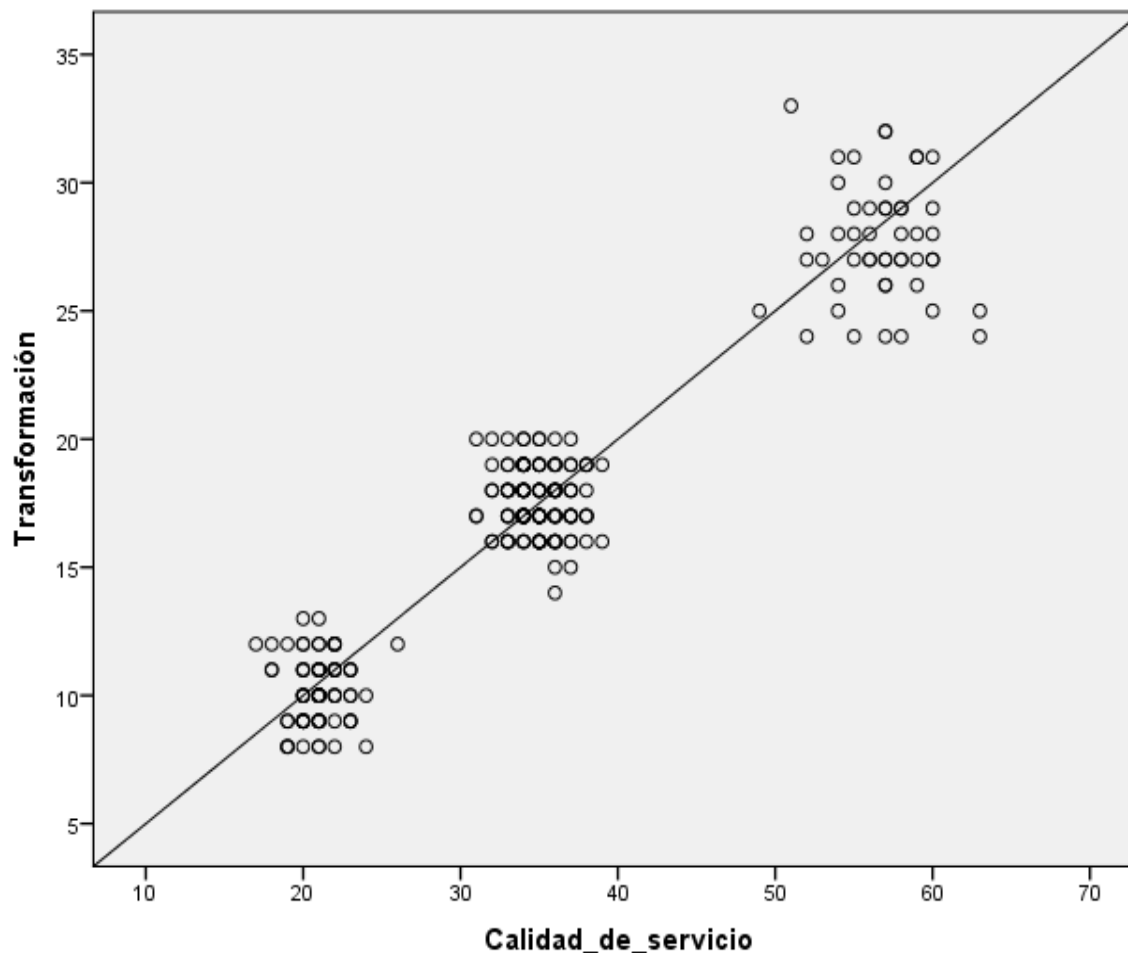
		Transformación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	269
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,814**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	269

Fuente: procesamiento de datos tratado en el programa estadístico SPSS

Figura 4.

Relación entre la transformación y la calidad del servicio

Fuente: diagrama de dispersión extraída del cruce de datos de la relación



Interpretación:

Basándose en la prueba de normalidad realizada (tabla 7, 8) y figura 4 se logra determinar que el cálculo de la relación mediante el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,814; estableciéndose una relación alta y positiva entre las variables de estudio, corroborándose a través del grado de significancia (bilateral) arrojado de 0,000 y que al ser menor al valor alfa ($\alpha = 0,05$) se rechaza la hipótesis nula, para dar paso a la aprobación de la hipótesis de investigación (Hi), la cual establece que, existe relación significativa entre la transformación y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la interpretación de resultados se ha logrado determinar que el gobierno electrónico esta relacionado significativamente con la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, según el análisis realizado sobre la percepción de los docentes en el periodo 2020, corroborado a su vez por un coeficiente de correlación de 0,814; lo cual indica que el servicio brindado depende en gran medida del gobierno electrónico, el cual debe de proporcionar a los usuarios la capacidad de realizar trámites digitales en tiempo real, una plataforma con interfaz amigable al ciudadano(lo más fácil de usar) y que esté en constante actualización y mejora, aspectos que en cierto modo en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba se vienen desarrollando de manera regular; dado ello, de acuerdo a la investigación de Salati y De Souza(2017), establece que en el contexto del gobierno electrónico, cuantos más ciudadanos estén acostumbrados a usar los programas, mayor será la intención de seguir usándolos, pues cuanto mejor sea el servicio, en cuanto a la facilidad de uso, la seguridad de la plataforma, la confianza para la accesibilidad, entre otros, la calidad percibida será aún más alto; por lo que, el gobierno electrónico viene hacer una pieza clave para ofrecer un servicio digital de calidad para las personas usuarias.

Asimismo, se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la capacidad y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, siendo esta alta y positiva, corroborada por el coeficiente de correlación de 0,834 y una significancia de 0,000; lo cual nos lleva a deducir que la capacidad que ofrecen las plataformas virtuales para realizar trámites oportunos, así como ofrecer información relevantes para el procesos administrativo digital del docente, genera un impresión de la calidad del servicio ofrecido valorando las características del sistema; dado ello, Criado (2017), a través de su estudio explica que la convergencia de la gestión de la calidad y la administración electrónica podría convertirse en una estrategia administrativa híbrida adoptada por las administraciones públicas en busca de la mejora continua y la innovación.

Así mismo, se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la usabilidad y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020, corroborado por un coeficiente de correlación de 0,811; lo cual

explica que la calidad en el servicio digital depende directamente de la usabilidad que ofrecen las plataformas virtuales, la cual debe ser sencilla, ofrecer variedad de información y procesos en línea para los trámites, entre otros; de ello, Chandra(2016), describe entre sus conclusiones que la visión del gobierno electrónico es lograr que todos los servicios gubernamentales sean accesibles para el ciudadano común en su propia localidad, a través de puntos de servicios y de este modo poder garantizar la eficiencia, la transparencia y la fiabilidad de mismo.

Por último, se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la transformación y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, 2020, corroborado por un coeficiente de correlación de 0,814; lo cual implica que se desarrollen diversas estrategias de gobierno electrónico para la mejora permanente de los servicios digitales dirigidos a los docentes, de tal forma, los trámites se realicen de manera rápida, y que permita la mayor participación de los usuarios; de acuerdo a ello, Pardo (2014) a través de su investigación logra concluir que hoy en día las tecnologías para la comunicación e informaciones han mejorado tanto que podría representar una gran ventaja para los gobiernos en vías de desarrollo, pues estas ponen a disposición de estos la posibilidad de igualar a los países desarrollados y conseguir elevados niveles de satisfacción. Pero para esto las instituciones deben de contar con una adecuada estructura de equipamientos, colaboradores debidamente capacitados y actualizados y adecuadas a las nuevas exigencias de dichas tecnologías

VI. CONCLUSIONES

Tomándose en cuenta los resultados, el presente estudio desarrollado en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, se logra concluir:

- 6.1. La existencia de una significativa relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la UE 300 –DRE-SM, para el periodo 2020, pues de acuerdo a la estadística aplicada (Rho de Spearman), se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,814 con un grado de significancia de 0,000; lo que quiere decir que el gobierno electrónico regular afecta la calidad del servicio electrónico a los docentes.
- 6.2. La existencia de una significativa relación entre la capacidad y la calidad de servicio en la UE 300 – DRE-SM, para el periodo 2020, pues de acuerdo a la estadística aplicada (Rho de Spearman), se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,834 con un grado de significancia de 0,000; lo que quiere decir, que la regularidad de la capacidad de los sistemas electrónicos afecta de manera regular la calidad de servicio a los docentes.
- 6.3. La existencia de una significativa relación entre la usabilidad y la calidad de servicio en la UE 300 – DRE-SM, para el periodo 2020, pues de acuerdo al Rho de Spearman, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,811 con un grado de significancia de 0,000; lo que quiere decir, que la regularidad de la usabilidad de los sistemas electrónicos afecta de manera regular la calidad de servicio a los docentes.
- 6.4. La existencia de una significativa relación entre la transformación y la calidad de servicio en la UE 300 – DRE-SM, para el periodo 2020, pues de acuerdo a la estadística del Rho de Spearman, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,814 con un grado de significancia de 0,000; por lo que la transformación regular de los sistemas electrónicos afecta de manera regular la calidad de servicio a los docentes.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones que se ha logrado llegar en el presente informe de averiguación, se realiza diversas recomendaciones en busca de la mejora de las variables estudiadas en la Unidad Ejecutora 300 –DRE-SM.

- 7.1. Se recomienda al director de la UE, asegurarse de la integridad de los datos proporcionados y emitidos por la plataforma digital, centrándose en la calidad de servicio de las tecnologías de información y comunicación a través de controles permanentes por el área correspondiente.
- 7.2. Así mismo, se recomienda al directos, adaptar a las plataformas digitales dela Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba, puntos de consulta bibliográfica, en la cual puedan visualizar repositorios relacionados a la educación y subvenciones en línea que le permitan desarrollar sus capacidades para la investigación.
- 7.3. Por otro lado, se recomienda a los directos, desarrollar cursos de capacitación para los docentes, que le permitan desarrollar sus capacidades e iniciativa para la inserción digital, además de ofrecer una plataforma digital accesible y de fácil uso.
- 7.4. Además, se recomienda al directos, fomentar la utilización de los medios electrónico en la institución, a través de la realización de trámites y expedientes electrónico, siempre y cuando se utilice la identidad digital para controlar la veracidad de la documentación emitida por el usuario (docente).

REFERENCIAS

- Barragan Martinez, X., & Guevara Viejo, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Chandra, S. (2016). E-Government in India The need to ponder current e-government uptake. *SÓCRATES: Una revista académica internacional, plurilingual, multidisciplinaria, referenciada (revisada por pares) e indexada*, 12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5746806.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (Vol. Segunda edición). México: MCGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Criado Grande, J. I. (2017). Electronic Government Meets Quality Management. A Study of Citizen Charters for Electronic Public Services in Spain. *Revista Chilena de Administración Pública*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2767979.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello. (2014). *Encuestas de satisfacción*. Castello. Obtenido de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Estrada, S. (2016). Indicadores de gobierno electrónico: Métricas derivadas de la experiencia de México. *Autónoma Metropolitana*, 7. Obtenido de http://www.ricyt.org/wp-content/uploads/2019/09/Estado_2007_2_2.pdf
- Estrada, W. (2009). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

- Gobierno Regional de San Martín. (11 de 09 de 2019). *Presentación*. Obtenido de www.regionsanmartin.gob.pe:
<https://www.regionsanmartin.gob.pe/DependenciasUnidades?url=dependenciasUnidadesPresentacion&cap=0204>
- Gómez, P. (2017). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. *Enl@ce: revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2332549.pdf>
- Juan de Marco, D., & Capanegra, H. (2017). El gobierno electrónico. *Socrates*, 30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4029436.pdf>
- Kuniyoshi Guevara, G. (2015). El gobierno electrónico y las tecnologías de información. *Ingetecno*, 11. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/RCl/article/view/207/147>
- Loli, A., Carpio, J., Vergara, A., & Cuba, E. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Martínez, M. C. (2012). *Calidad total y marketing interno: La gestión empresarial*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Morris, E. (14 de Agosto de 2017). www.esan.edu.pe. Obtenido de El Perú encaminado hacia el salto tecnológico: <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/tecnologias-de-informacion/2017/08/el-peru-encaminado-hacia-el-salto-tecnologico/>
- Naser , A. (2010). *Indicadores sobre Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: Cepal. Obtenido de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/43321/Indicadores_sobre_G E.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/43321/Indicadores_sobre_G_E.pdf)
- Pardo Reyes, C. I. (2014). Situación del gobierno electrónico en el Perú. *Derecho y Cambio Social*, 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5501017.pdf>

- Presidencia del consejo de ministros. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. Lima. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. (2016). *Gobernabilidad, institucionalidad y gobernanza en e-Gobierno*. Obtenido de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=gq4gBgDBinA%3D&tabid=1729>
- Rita, O. (2015). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo PEHCBM de la ciudad de Tarapoto en el año 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Salas, M. (2011). *Calidad de la atención con perspectiva de género*. México: editorial- Plaza y Valdes. S.A de C.V.
- Salati Marcondes de Moraes, G. H., & De Souza Meirelles, F. (2017). User's perspective of electronic government adoption in Brazil. *Journal of Technology Management & Innovation*, 10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6982266>
- Secretaría de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la formulación del plan de gobierno digital - PGD*. Lima. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf
- Simón Aylas, W. A. (2018). *Gobierno electrónico y su Influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Cerro de Pasco. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Gobierno electrónico	Mejora de la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios, haciendo uso de las Tics (tecnologías de la información y comunicación) a fin de incrementar aspectos relevantes como la eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana. (Naser, 2010)	La variable fue evaluada mediante una encuesta elaborada a partir de lo planteado por Naser (2010), en la cual se plantea 3 grupos de indicadores a tener en cuenta para la evaluación del gobierno electrónico, que son: indicadores de capacidad, indicadores de usabilidad e indicadores de transformación, mediante el cual se elaboraron 13 ítems que servirán para poder medir dicha variable.	Capacidad	Información actualizada	Ordinal
				Información en distintos formatos	
				Empleados con habilidades para la atención online	
				Acceso a la información	
				Funcionamiento en tiempo real:	
				Multicanalidad	
			Usabilidad	Asesoría y tutoría al ciudadano en las oficinas públicas	
				Facilidad de uso	
				Interacción con los usuarios	
				Asistencia	
				Opción de descargar contenido	
				Feedback	
			Transformación	posibilidad de seguir la tramitación	
				Eficacia	
				Conveniencia	
				Satisfacción del usuario	
				Compleitud	
				Cantidad de requerimientos procesados en línea	
Transparencia					
Participación ciudadana					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Calidad de servicio	Grado o nivel en que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio en una determinada institución. (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de Castello, 2014)	La variable fue evaluada mediante un cuestionario aplicado a usuarios seleccionados, el cual será elaborado en base a lo planteado por la dirección de modernización y calidad de los servicios municipales de Castello (2014) el cual propone 5 grupos de indicadores en la evaluación de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) de los cuales se elaboraron 17 preguntas que servirán para la obtención de la información.	Fiabilidad	Utilidad de servicio	Ordinal
				Conveniencia	
				Inexistencia de errores	
				Disponibilidad	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	
				Puntualidad	
			Seguridad	Profesionalidad	
				Cortesía	
				Seguridad	
			Empatía	Accesibilidad	
				Comunicación	
				Comprensión del usuario	
			Elementos tangibles	Apariencia del sitio	
Uso de la tecnología					

Matriz de consistencia

Tema: Gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>i) ¿Cuál es la relación entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020?</p> <p>ii) ¿Cuál es la relación entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020?</p> <p>iii) ¿Cuál es la relación entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>i) Establecer la relación entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>ii) Establecer la relación entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>iii) Establecer la relación entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la usabilidad y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la transformación y la calidad del servicio en la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, 2020.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Tipo: Básica / Diseño: No experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> r V2 --> r </pre> </div> <p>Dónde: M : Docentes V₁: Gobierno electrónico V₂: Calidad de servicio r : Relación</p>	<p>Población Estuvo compuesta por 895 docentes que actualmente pertenecen a la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 300 - DRESM, Moyobamba.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 269 docentes, calculada de acuerdo a la formula muestral.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno electrónico</td> <td>Capacidad</td> </tr> <tr> <td>Usabilidad</td> </tr> <tr> <td>Transformación</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Capacidad	Usabilidad	Transformación	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Variables	Dimensiones														
Gobierno electrónico	Capacidad														
	Usabilidad														
	Transformación														
Calidad de servicio	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
	Elementos tangibles														

Instrumentos de recolección de datos

Gobierno electrónico

La encuesta que se presenta a continuación busca analizar la percepción que el usuario tiene sobre la estrategia de gobierno electrónico adoptada por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba, por lo que se le pide contestar con toda la sinceridad a cada una de las preguntas realizadas marcando las opciones del 1 al 5 de acuerdo a la siguiente tabla:

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

Se le recuerda que todos los datos recolectados en el presente estudio, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los participantes.

N	Ítems	TD	D	NDA	A	TA
Capacidad		1	2	3	4	5
1	La información publicada en la web de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba se encuentradebidamente actualizada					
2	La información es publicada en formatos interactivos (volantes, noticias, videos, etc.)					
3	Se puede descargar la información de sus trámites en formatos Word o Pdf					
4	El servicio online de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba está a cargo de personal debidamente capacitado en atención online					
5	El nivel de acceso online es igual o mejor que el acceso físico que se tendría en la misma institución					
6	La plataforma online de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba brinda una atención en tiempo real.					

7	La plataforma de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba brinda métodos alternos de comunicación con la institución (chat, ms, WhatsApp, email, etc.)					
8	La Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba brinda asesoría y tutoría al ciudadano sobre el manejo de su plataforma online					
Usabilidad		1	2	3	4	5
9	La plataforma web le resulta sencilla de usar					
10	La plataforma online de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba le permite comunicarse con cualquiera de sus funcionarios					
11	Cuenta con un asistente virtual (chatbot o asistente en línea)					
12	La plataforma online brinda la opción de descarga de contenido					
13	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea					
14	La plataforma online le permite hacer un seguimiento de sus tramites					
Transformación		1	2	3	4	5
15	Los trámites realizados online son más rápidos que los presenciales					
16	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba resulta eficaz en el servicio brindado					
17	La estrategia de gobierno electrónico aplicada por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba resulta eficaz en la atención brindada					
18	Se pueden completar servicios en línea sin necesidad de ir a alguna oficina					
19	la cantidad de requerimientos y tramites que usted realiza online son mayores a los tramites presenciales					

20	El servicio online brindado por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba es transparente					
21	La estrategia de gobierno electrónico usado por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba permite la mayor participación ciudadana					

Muchas gracias

Calidad de servicio

La encuesta que se presenta a continuación busca evaluar el servicio brinda por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba a sus usuarios, por lo que se le pide marcar una de las opciones del 1 al 5 de en cada una de las afirmaciones realizadas de acuerdo a la siguiente tabla:

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

Se le recuerda que todos los datos recolectados en el presente estudio, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los participantes.

N	Ítems	TD	D	NDA	A	TA
Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	El servicio online brindado por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba es realmente útil para el usuario					
2	Al usuario actualmente le resulta más conveniente realizar sus trámites mediante la plataforma virtual que de manera presencial					
3	El servicio online brindado por la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba está exento de errores					
4	Se puede realizar trámites en cualquier momento del día					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
5	Los trámites realizados son atendidos de manera rápida					
6	Los plazos pactados siempre se cumplen					
Seguridad		1	2	3	4	5
7	Los encargados de la atención en la plataforma online de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba son verdaderos profesionales					
8	La atención mediante la asistencia virtual es muy cortés					

9	La atención recibida mediante la plataforma online me brinda seguridad					
Empatía		1	2	3	4	5
10	La información requerida es siempre accesible					
11	La comunicación con los servidores de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba es eficaz					
12	Los servidores de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba comprenden mis necesidades					
Elementos tangibles		1	2	3	4	5
13	La interfaz de la plataforma online es de mi agrado					
14	La plataforma online hace uso de tecnología moderna					

Muchas gracias

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : CLAVO ZUMBA, Icela Baneza
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno Electrónico
Autor (s) del instrumento (s): Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
eACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

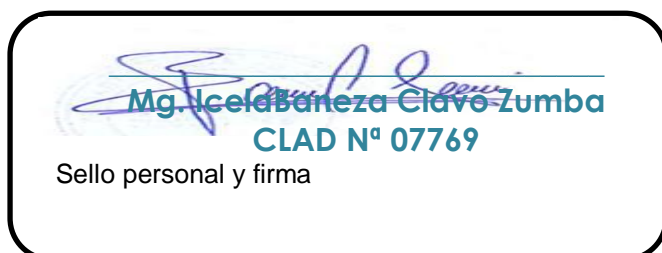
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 02 de julio de 2020



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : CLAVO ZUMBA, Icela Baneza
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 02 de julio de 2020

Mg. IcelaBaneza Clavo Zumba

CLAD N° 07769

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno Electrónico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPP N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
CPP N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Lin Álvarez Ríos
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Institución donde labora/Cargo : ECA/UCV Moyobamba–Docente de Investigación
 ECA/UCSS Nueva Cajamarca- Docente.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno Electrónico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Electrónico					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Electrónico					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Electrónico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de Julio de 2020



Mg. Lin Álvarez Ríos
CLAD N° 09949

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. LinÁlvarezRios
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Institución donde labora/Cargo : ECA/UCV Moyobamba–Docente de Investigación
 ECA/UCSS Nueva Cajamarca- Docente.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luis Alberto Silva Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de Julio de 2020



Mg. Lin Alvarez Rios
CLAD N° 09949

Indicé de confiabilidad

De acuerdo al análisis de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, calculado en el programa SPSS, se ha obtenido los siguientes índices:

Variable 1: Gobierno electrónico

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	269	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	269	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	21

Variables 2: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	269	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	269	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	14

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

OFICINA DE OPERACIONES U.E. 300

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

El Jefe de Operaciones de la Unidad Ejecutora 300-Dirección Regional De Educación San Martín.

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **LUIS ALBERTO SILVA DÍAZ**, de la maestría de la universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto realizo la investigación de su tesis titulada "**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA 300-DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTÍN, MOYOBAMBA, 2020**" en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean convenientes.

Moyobamba, 10 de julio de 2020



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
OFICINA DE OPERACIONES

LUIS MIGUEL ÁLVARADO SEPÚLVEDA
JEFE DE OPERACIONES UE. 300

Carta de aceptación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

OFICINA DE OPERACIONES U.E. 300

Moyobamba, 10 de julio de 2020.

CARTA N° 061-2020-GRSM-DRE-DO-OO.

SEÑOR :
LUIS ALBERTO SILVA DÍAZ

MOYOBAMBA.-

ASUNTO : Aceptación para realizar trabajo de investigación.

Ref. : Solicitud

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo en representación de la oficina de operaciones en la Unidad Ejecutora N° 300, de la Dirección Regional de Educación San Martín - Moyobamba, y al mismo tiempo en virtud a su solicitud señalar que se acepta la misma, por ende, se brindará las facilidades para realizar el trabajo de investigación sobre **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA 300-DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTÍN, MOYOBAMBA, 2020"**, el cual le permitirá desarrollar su Proyecto de Tesis de maestría.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
OFICINA DE OPERACIONES


LUIS MIGUEL ALVARADO SEPÚLVEDA
JEFE DE OPERACIONES U.E. 300

Base de datos

N° Ord.	GOBIERNO ELECTRONICO																				
	GE1	GE2	GE3	GE4	GE5	GE6	GE7	GE8	GE9	GE10	GE11	GE12	GE13	GE14	GE15	GE16	GE17	GE18	GE19	GE20	GE21
Docente 1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
Docente 2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
Docente 3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
Docente 4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
Docente 5	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Docente 6	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
Docente 7	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
Docente 8	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
Docente 9	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3
Docente 10	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
Docente 11	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Docente 12	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5
Docente 13	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
Docente 14	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
Docente 15	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
Docente 16	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Docente 17	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3
Docente 18	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5
Docente 19	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
Docente 20	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
Docente 21	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
Docente 22	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
Docente 23	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
Docente 24	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
Docente 25	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
Docente 26	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Docente 27	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
Docente 28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
Docente 29	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Docente 30	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
Docente 31	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Docente 32	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
Docente 33	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
Docente 34	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
Docente 35	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
Docente 36	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
Docente 37	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
Docente 38	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Docente 39	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
Docente 40	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
Docente 41	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2

Docente 42	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
Docente 43	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
Docente 44	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3
Docente 45	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4
Docente 46	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
Docente 47	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Docente 48	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
Docente 49	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
Docente 50	3	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4
Docente 51	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
Docente 52	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
Docente 53	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
Docente 54	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
Docente 55	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
Docente 56	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
Docente 57	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
Docente 58	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
Docente 59	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
Docente 60	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Docente 61	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
Docente 62	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5
Docente 63	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4
Docente 64	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Docente 65	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
Docente 66	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
Docente 67	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Docente 68	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
Docente 69	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
Docente 70	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
Docente 71	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Docente 72	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
Docente 73	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
Docente 74	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
Docente 75	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4
Docente 76	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Docente 77	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
Docente 78	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
Docente 79	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
Docente 80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
Docente 81	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
Docente 82	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5
Docente 83	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
Docente 84	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Docente 85	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	3
Docente 86	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
Docente 87	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4
Docente 88	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
Docente 89	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4

Docente 90	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	
Docente 91	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4
Docente 92	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
Docente 93	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Docente 94	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Docente 95	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
Docente 96	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5
Docente 97	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
Docente 98	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Docente 99	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
Docente 100	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Docente 101	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	5
Docente 102	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Docente 103	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
Docente 104	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
Docente 105	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
Docente 106	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
Docente 107	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
Docente 108	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Docente 109	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
Docente 110	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2
Docente 111	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
Docente 112	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
Docente 113	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Docente 114	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Docente 115	5	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3
Docente 116	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
Docente 117	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
Docente 118	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
Docente 119	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
Docente 120	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
Docente 121	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4
Docente 122	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
Docente 123	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
Docente 124	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
Docente 125	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3
Docente 126	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
Docente 127	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4
Docente 128	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
Docente 129	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
Docente 130	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
Docente 131	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
Docente 132	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
Docente 133	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
Docente 134	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Docente 135	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	5	3
Docente 136	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Docente 137	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3

Docente 138	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
Docente 139	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Docente 140	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
Docente 141	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
Docente 142	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
Docente 143	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3
Docente 144	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
Docente 145	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Docente 146	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
Docente 147	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
Docente 148	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
Docente 149	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
Docente 150	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
Docente 151	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4
Docente 152	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4
Docente 153	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
Docente 154	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
Docente 155	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
Docente 156	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3
Docente 157	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
Docente 158	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
Docente 159	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4
Docente 160	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
Docente 161	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
Docente 162	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
Docente 163	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
Docente 164	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
Docente 165	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5
Docente 166	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Docente 167	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3
Docente 168	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
Docente 169	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Docente 170	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
Docente 171	4	3	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5
Docente 172	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2
Docente 173	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
Docente 174	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Docente 175	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
Docente 176	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
Docente 177	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
Docente 178	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Docente 179	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
Docente 180	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1
Docente 181	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Docente 182	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
Docente 183	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5
Docente 184	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
Docente 185	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1

Docente 186	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
Docente 187	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Docente 188	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
Docente 189	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Docente 190	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
Docente 191	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3
Docente 192	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
Docente 193	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
Docente 194	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Docente 195	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
Docente 196	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
Docente 197	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
Docente 198	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
Docente 199	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3
Docente 200	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
Docente 201	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
Docente 202	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
Docente 203	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
Docente 204	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
Docente 205	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Docente 206	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
Docente 207	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4
Docente 208	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
Docente 209	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Docente 210	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3
Docente 211	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Docente 212	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Docente 213	5	3	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	3	4
Docente 214	3	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5
Docente 215	4	5	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4
Docente 216	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4
Docente 217	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
Docente 218	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
Docente 219	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Docente 220	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
Docente 221	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4
Docente 222	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
Docente 223	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
Docente 224	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3
Docente 225	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
Docente 226	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
Docente 227	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Docente 228	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
Docente 229	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
Docente 230	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3
Docente 231	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
Docente 232	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
Docente 233	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1

Docente 234	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
Docente 235	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
Docente 236	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5
Docente 237	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
Docente 238	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Docente 239	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
Docente 240	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
Docente 241	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
Docente 242	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3
Docente 243	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
Docente 244	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
Docente 245	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
Docente 246	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
Docente 247	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
Docente 248	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
Docente 249	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
Docente 250	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
Docente 251	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
Docente 252	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
Docente 253	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
Docente 254	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2
Docente 255	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
Docente 256	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5
Docente 257	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
Docente 258	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
Docente 259	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
Docente 260	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
Docente 261	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
Docente 262	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Docente 263	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3
Docente 264	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
Docente 265	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Docente 266	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
Docente 267	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
Docente 268	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Docente 269	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4

N° Ord.	CALIDAD DE SERVICIO													
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14
Docente 1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
Docente 2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
Docente 3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
Docente 4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
Docente 5	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Docente 6	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
Docente 7	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Docente 8	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Docente 9	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Docente 10	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
Docente 11	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
Docente 12	4	3	5	3	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5
Docente 13	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
Docente 14	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3
Docente 15	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
Docente 16	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
Docente 17	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4
Docente 18	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5
Docente 19	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
Docente 20	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
Docente 21	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1
Docente 22	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
Docente 23	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
Docente 24	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Docente 25	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
Docente 26	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
Docente 27	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
Docente 28	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1
Docente 29	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Docente 30	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Docente 31	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Docente 32	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
Docente 33	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
Docente 34	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
Docente 35	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2
Docente 36	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
Docente 37	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
Docente 38	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Docente 39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
Docente 40	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
Docente 41	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
Docente 42	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
Docente 43	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
Docente 44	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
Docente 45	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	3

Docente 46	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
Docente 47	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Docente 48	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
Docente 49	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
Docente 50	5	3	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3
Docente 51	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
Docente 52	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
Docente 53	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Docente 54	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
Docente 55	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
Docente 56	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
Docente 57	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Docente 58	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
Docente 59	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
Docente 60	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
Docente 61	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
Docente 62	5	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3
Docente 63	3	3	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4
Docente 64	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Docente 65	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
Docente 66	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Docente 67	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
Docente 68	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Docente 69	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
Docente 70	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Docente 71	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
Docente 72	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
Docente 73	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Docente 74	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
Docente 75	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	4
Docente 76	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
Docente 77	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
Docente 78	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
Docente 79	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4
Docente 80	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
Docente 81	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
Docente 82	5	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3
Docente 83	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
Docente 84	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
Docente 85	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
Docente 86	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Docente 87	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5
Docente 88	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Docente 89	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5
Docente 90	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
Docente 91	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
Docente 92	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
Docente 93	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3

Docente 94	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
Docente 95	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
Docente 96	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3
Docente 97	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
Docente 98	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
Docente 99	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
Docente 100	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
Docente 101	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4
Docente 102	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Docente 103	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
Docente 104	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
Docente 105	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Docente 106	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Docente 107	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
Docente 108	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Docente 109	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Docente 110	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
Docente 111	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
Docente 112	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
Docente 113	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
Docente 114	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Docente 115	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5
Docente 116	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Docente 117	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
Docente 118	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Docente 119	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
Docente 120	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
Docente 121	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5
Docente 122	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
Docente 123	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Docente 124	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Docente 125	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
Docente 126	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
Docente 127	5	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5
Docente 128	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
Docente 129	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Docente 130	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
Docente 131	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
Docente 132	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
Docente 133	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
Docente 134	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Docente 135	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3
Docente 136	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Docente 137	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3
Docente 138	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
Docente 139	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
Docente 140	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
Docente 141	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1

Docente 142	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
Docente 143	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4
Docente 144	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Docente 145	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
Docente 146	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Docente 147	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Docente 148	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Docente 149	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Docente 150	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5
Docente 151	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4
Docente 152	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	3	4	5
Docente 153	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
Docente 154	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Docente 155	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
Docente 156	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	3
Docente 157	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
Docente 158	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
Docente 159	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3
Docente 160	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
Docente 161	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Docente 162	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
Docente 163	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
Docente 164	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Docente 165	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5
Docente 166	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
Docente 167	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
Docente 168	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Docente 169	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
Docente 170	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
Docente 171	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5
Docente 172	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
Docente 173	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
Docente 174	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
Docente 175	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
Docente 176	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
Docente 177	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5
Docente 178	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
Docente 179	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Docente 180	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Docente 181	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
Docente 182	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
Docente 183	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	4
Docente 184	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
Docente 185	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
Docente 186	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1
Docente 187	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Docente 188	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Docente 189	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2

Docente 190	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
Docente 191	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5
Docente 192	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
Docente 193	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
Docente 194	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
Docente 195	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
Docente 196	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Docente 197	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
Docente 198	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Docente 199	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	3
Docente 200	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
Docente 201	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Docente 202	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Docente 203	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
Docente 204	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1
Docente 205	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Docente 206	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Docente 207	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5
Docente 208	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
Docente 209	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
Docente 210	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4
Docente 211	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
Docente 212	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
Docente 213	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4
Docente 214	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4
Docente 215	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5
Docente 216	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5
Docente 217	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
Docente 218	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Docente 219	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Docente 220	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Docente 221	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3
Docente 222	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Docente 223	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Docente 224	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3
Docente 225	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
Docente 226	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Docente 227	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Docente 228	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Docente 229	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
Docente 230	5	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	5
Docente 231	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
Docente 232	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
Docente 233	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
Docente 234	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
Docente 235	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
Docente 236	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3
Docente 237	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2

Docente 238	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
Docente 239	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
Docente 240	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
Docente 241	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
Docente 242	3	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4
Docente 243	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
Docente 244	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Docente 245	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
Docente 246	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
Docente 247	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
Docente 248	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5
Docente 249	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
Docente 250	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
Docente 251	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
Docente 252	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Docente 253	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
Docente 254	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
Docente 255	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
Docente 256	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
Docente 257	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Docente 258	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Docente 259	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
Docente 260	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
Docente 261	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Docente 262	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
Docente 263	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3
Docente 264	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
Docente 265	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
Docente 266	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
Docente 267	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3
Docente 268	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
Docente 269	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4