



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en
una unidad de gestión educativa local, Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernandez Chinchay, Erycson Omar (ORCID: 0000-0003-3372-864X)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño, a toda mi familia, en especial a mis hermanos Carlos y Tatiana por ser mi motivación para seguir adelante, apoyándome todo el tiempo en mi deseo de superación profesional.

Erycson Omar

Agradecimiento

Principalmente a Dios, por sostenerme en todo el transcurso de la maestría. También al Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por la orientación y asesoramiento brindado en el proceso de desarrollo de esta investigación, así mismo, a todos mis compañeros por compartir sus conocimientos durante todo el desarrollo de la maestría y por todo el apoyo incondicional brindado durante este largo periodo de estudios.

Erycson Omar

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel percepción de la implementación del gobierno electrónico por dimensiones	19
Tabla 2. Nivel de percepción de calidad de servicio por dimensiones	20
Tabla 3. Relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio	22
Tabla 4. Relación del gobierno electrónico y la calidad del servicio brindado a los usuarios	23

Índice de figuras

Figura 1. Diseño No experimental Correlacional Causal	13
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio	23

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022. Por lo que se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional causal. Así también, para la recolección de información, se empleó como técnica a la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, la cual fue aplicada a 263 directores. En lo que corresponde a los resultados obtenidos de la variable gobierno electrónico, se tiene que el 55.8% de los encuestados lo califica como bueno, mientras que, para la calidad de servicio, el 75.66% lo considera como regular. Para el cálculo de resultados, empleó el estadístico de Rho de Spearman, en tanto que en la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio se alcanzó una relación de 0.333 y un valor de significancia de 0.000; lo cual permitió aceptar la Hipótesis H_1 , lo que permite concluir en que el gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The purpose of this research was to determine the impact of e-government on the quality of service provided to users in a Local Educational Management Unit, Cajamarca in 2022. Therefore, a quantitative, basic, non-experimental cross-sectional design and causal correlational approach was used as a methodology. Also, for the collection of information, a survey was used as a technique and two questionnaires as an instrument, which was applied to 263 principals. Regarding the results obtained for the e-government variable, 55.8% of those surveyed rated it as good, while 75.66% of those surveyed rated the quality of service as fair. For the calculation of results, Spearman's Rho statistic was used, while in the relationship between e-government and quality of service a relationship of 0.333 and a significance value of 0.000 was reached, which allowed accepting Hypothesis H1, which allows concluding that e-government has a positive and significant impact on the quality of service provided to users in a Local Educational Management Unit, Cajamarca in 2022.

Keywords: E-Government, quality of service, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno y la universalidad de las entidades que involucra la gestión pública, necesita acelerar, perfeccionar, compatibilizar y transparentar los procedimientos que actualmente se usan en el régimen gubernamental, lo cual ha conllevado a usar de manera activa y progresiva herramientas tecnológicas, crear programas informáticos afirmados en diseños perfeccionados para trabajar de manera optimizada y eficaz.

En ese sentido, la responsabilidad de la modernización de la administración estatal, recae en todas las agencias gubernamentales, funcionarios y servidores públicos en cada nivel de gobierno (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021). Por lo que, cualquier intento de elevar el nivel de desempeño de las instituciones públicas en beneficio del pueblo, debe contar con la participación de diversos sectores y entidades del estado; mismas que serán apoyadas con las herramientas que provee el gobierno electrónico.

En ese contexto, los avances tecnológicos han permitido transformar y modernizar la sociedad, desde la perspectiva de interacción social, con las autoridades tanto locales como nacionales (Paraschiv Dorel et al., 2022). Es por esta razón que, en la gestión pública, el uso de las TIC's ha generado un impacto positivo, manifestado en la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a los servicios que les brindan las entidades del Estado.

Asimismo, diversos estudios e investigaciones, han formulado una variedad de modelos que involucran etapas para el perfeccionamiento de la implementación del gobierno electrónico. No obstante, rara vez se discuten otros fundamentos que podrían contribuir de mejor manera en las entidades públicas (Zhang & Kimathi, 2022). Es por esto que, en el presente trabajo, se abordaron las bases teóricas en relación a las dimensiones y etapas que afronta el perfeccionamiento para la ejecución del gobierno electrónico en la administración pública.

Algo semejante ocurre con la sucesión de fases en la creación de la administración electrónica, pues muchas de las entidades del sector público se quedan en la primera, denominada la fase de presencia, donde se restringen a usar las TIC's solo para brindar información al público, otras llegan a la fase de interacción donde los ciudadanos puedan acceder a información importante, llenar formularios en línea y comunicarse contacto por e-mail y muy pocas llegan a la fase

de transición donde las entidades incorporan sistemas de autoservicio donde el ciudadano realiza gestiones completas de manera autónoma (Organización de los Estados Americanos, 2022).

Teniendo en cuenta este fundamento, se ha percibido que actualmente una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca, más del 40% de directores siguen desarrollando la gran mayoría de los trámites de gestión administrativa de manera tradicional; esto debido a múltiples factores dentro de los cuales destaca el tema de alfabetización digital y poca confiabilidad que tienen para realizar trámites en línea. Sumado a ello, también está el hecho de que, en casi todos los años no se logran cubrir al 100% los puestos de especialistas y colaboradores, lo cual obliga a los que están contratados a asumir funciones de los puestos faltantes, lo que produce retrasos en la atención y ejecución de procesos.

Ante esta situación, se formuló el planteamiento del problema mediante la siguiente interrogante: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?; consecuentemente también se formularon preguntas para problemas específicos como: ¿Cuál es el nivel de percepción de la implementación del gobierno electrónico en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?, ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022? y ¿Cuál es el grado de relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?; interrogantes que dieron el horizonte para llevar a cabo este estudio.

Partiendo de esta disposición, la justificación teórica de esta investigación radicó en conocer cómo interactúan las variables que son objeto de estudio, basándose en investigaciones previas y los fundamentos que respaldan a las mismas, aplicando la confiabilidad como principal fuente de sustento científico, también se justifica metodológicamente, porque utilizó un diseño no experimental de tipo correlacional causal que ha sido utilizado en anteriores investigaciones y ha permitido obtener resultados efectivos, además de poder determinar incidencia de la variable dependiente en la independiente; así como también, permitir al autor aplicar los conocimientos referentes al tema de estudio, de manera que la investigación pueda ser tomada como antecedente para investigaciones en un

futuro. Del mismo modo, porque permitirá a la entidad estudiada, identificar propuestas de mejora, teniendo en cuenta los resultados obtenidos del procesamiento de información sobre la percepción que tienen los usuarios tomados como muestra.

Tras lo manifestado, se planteó como objetivo general, determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022. Por otro lado, se han planteado objetivos específicos como: identificar el nivel de percepción de la implementación del gobierno electrónico en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022, identificar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022 y analizar la relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio de los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

Finalmente, se planteó como hipótesis H_1 : El gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022; asimismo la hipótesis H_0 : El gobierno electrónico no impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se abordan investigaciones previas en relación al tema de estudio, las cuales son de mucha ayuda para el sustento teórico en la misma.

Como principal trabajo previo, tenemos a Menezes et al. (2022), cuya investigación tuvo como objeto, identificar y describir modelos basados en la evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva del usuario, para ello realizaron un análisis de 31 estudios publicados en los últimos 15 años, a partir de los cuales se trabajaron cuatro dimensiones relativas a la evaluación de servicios como lo son: la calidad, la aceptación de los sistemas informáticos, la satisfacción y experiencia del usuario. El estudio finalmente contribuyó en esta investigación en lo que respecta a la identificación de modelos, dimensiones, instrumentos y herramientas que permitan evaluar los servicios estatales desde la perspectiva de los usuarios.

Posteriormente, en la investigación de Li & Xue (2021), plantearon como meta, calcular el nivel de confianza después de la utilización de plataformas electrónicas por parte de los habitantes de China y cuál es su impacto en la intención de su uso continuo, para ello recopilaron datos de una encuesta realizada a 1.867 ciudadanos que viven en un municipio de control directo y en cuatro ciudades más pobladas de dicho país, este estudio pone a prueba el modelo conceptual propuesto mediante una guía de igualdades algebraicas; obteniendo como resultados, que la confianza en el gobierno, en el internet y la eficacia para brindar el servicio; tiene efectos positivos en la percepción de ciudadanos. Dicho artículo tuvo un aporte significativo en el reforzamiento de la hipótesis positiva de la investigación actual, puesto que demostró que el uso de la administración electrónica influye directamente en la confianza y satisfacción del usuario previo al uso de la misma.

Del mismo modo Suri & Sushil (2022), en su investigación, realizaron un análisis de la aplicación eficiente de estrategias que permitan generar rendimiento en la gobernanza electrónica, basándose en el estudio de algunos proyectos en la India, para esto, aplicaron una encuesta a los funcionarios de nivel operativo que trabajaban en los mismos, obteniendo como resultado, que la eficiencia en la aplicación de la estrategia, permite predecir el rendimiento de la gobernanza electrónica. Lo obtenido en la experiencia expuesta, sirvió para que en el presente

trabajo se tome en cuenta la planificación de estrategias que impulsan la gobernanza electrónica, ya que es uno de los factores clave promover a la misma.

Así también Balushi & Ali (2020), cuyo artículo de investigación, tuvo como objetivo, generar una herramienta para calcular el nivel percibido con respecto a la calidad de los servicios de administración electrónica, para lo cual se estudiaron y validaron ocho dimensiones principales como lo son: personalización, usabilidad, rendimiento, diseño web, seguridad, participación ciudadana, agrado y lealtad. Teniendo como resultado que, de las ocho dimensiones, la de mayor impacto fue del diseño web y la seguridad en el contexto del E-Government del país Omán. Este trabajo, sirvió para corroborar una vez más que la calidad del servicio de la administración electrónica está ligada directamente con la interacción efectiva de los usuarios de tal manera que genera un impacto positivo.

A nivel nacional Donaires Soria (2022), planteó como objetivo en su tesis, determinar la influencia del gobierno electrónico en la percepción de los usuarios en el ayuntamiento de Abancay, departamento de Apurímac en el año 2021, cuyo diseño fue de tipo no experimental correlacional-causal, aplicando el método hipotético - deductivo y teniendo como muestra de estudio a 100 habitantes que hacen uso del servicio en mención, a los cuales se les aplicó una encuesta que posteriormente arrojó como resultados de análisis, que el gobierno electrónico repercute significativamente en la atención y cumplimiento de expectativas de los usuario de dicha entidad. Este trabajo dio un sustento positivo a la hipótesis de la actual investigación, ya que confirma la correspondencia directa existente de la variable independiente sobre la dependiente.

Por su parte, Santos Mendoza (2021), en su tesis planteó como principal objetivo, constatar la influencia del gobierno electrónico en la percepción del usuario exterior del Centro Materno Infantil de Comas, aplicando un estudio no experimental cuantitativo correlacional y haciendo uso de encuestas, mismas que fueron aplicadas a 52 usuarios externos. Posterior a su análisis se demostró que las estrategias y herramientas que propone el gobierno electrónico, ayudan a satisfacer las expectativas que tienen los usuarios. Esta tesis también aportó al presente trabajo, en lo que respecta a la demostración de la hipótesis y al cumplimiento del objetivo planteado.

Además, en su tesis, Acevedo Lluén (2021), planteó como objetivo principal, establecer la relación entre el gobierno electrónico y la atención a los habitantes en el Poder Judicial de Lima; investigación que tuvo diseño no experimental de tipo correlacional causal, en la cual se aplicó un cuestionario a 277 habitantes con temas referentes al gobierno electrónico, obteniendo como resultado la verificación de una relación favorable del mismo, en la mejora en la atención al ciudadano. Es preciso señalar que esta tesis, calificó como antecedente positivo para esta investigación, ya que demuestra la relación elocuente entre las variables abordadas.

Finalmente Utrilla Camones (2021), en su trabajo de tesis planteó establecer la relación existente del gobierno electrónico con el cubrimiento de las expectativas de los usuarios de la gerencia de transportes del departamento Áncash en el año 2021, aplicando un diseño de tipo no experimental correlacional, con una muestra de 155 usuarios a los que se le aplicó una encuesta de escala valorativa y que mediante el procesamiento de datos, se corroboró que el gobierno electrónico en esta entidad es percibido en un nivel regular, ya que cumple medianamente con las expectativas de los mismos, lo cual indica que existe una mediana conexión entre sus variables. Esta tesis, ayudó a demostrar que no en todas las entidades el gobierno electrónico tiene una significación positiva completa respecto a la percepción del usuario.

Considerando también los fundamentos teóricos involucrados en el presente tema, es preciso señalar que el gobierno electrónico, tiene sus cimientos en el abastecimiento y servicios de información, promocionando la transparencia, el compromiso y la participación en las gestiones del gobierno, en la dimensión política, apoyados de la tecnología (Saylam & Yıldız, 2022). Enfatizando de esta manera que los avances tecnológicos han permitido que los ciudadanos se convirtieran en buscadores activos e incluso en productores de información, en lugar de ser sólo receptores pasivos.

En ese sentido, es importante mencionar la teoría del conectivismo, que implica desafíos que muchas organizaciones afrontan en acciones de gestión del conocimiento (Siemens, 2004). Así pues, esta teoría presenta un paradigma de aprendizaje que examina los cambios ocasionados por la globalización en la sociedad, donde la forma de aprender involucra múltiples factores dentro de los que

destaca el vertiginoso avance tecnológico, el cual induce a que los colaboradores de las organizaciones actualicen sus conocimientos, sobre todo en el manejo de TIC's mediante el proceso conocido como alfabetización digital.

Por otro lado, se destaca que la implementación del gobierno electrónico es apoyada por la alfabetización digital, la cual involucra competencias digitales del aprendizaje en línea, así como también a las múltiples competencias relativas a la aplicación de las tecnologías digitales, mismas que involucran la capacidad de los usuarios para adoptar las TIC's en contextos de fuera de línea, en línea o mixtos, pudiendo de esta manera, participar públicamente por medios electrónicos (Yu, 2022). Es importante recordar que esta terminología debe entenderse como una nueva forma de comunicación, que ayuda a comprender y adquirir habilidades en la manipulación de la información en las múltiples plataformas digitales que las entidades proporcionan.

En relación con lo expuesto, también se ha determinado que la gobernanza digital implica adoptar las TIC's para mejorar progresivamente el desarrollo de las funciones gubernamentales para todas las partes interesadas. Además de ello, los organismos gubernamentales se enfrentan a retos clave derivados de la complejidad de la gobernanza digital, debido a la incertidumbre y la heterogeneidad de los procesos, que se necesitan seguir comprendiendo y resolviendo (Sukhwal & Kankanhalli, 2022). Razón por la cual, la modelización del estado, debe considerar la implementación técnicas y herramientas para poder investigar y comprender las complejidades en un ecosistema de gobernanza digital.

Del mismo modo, la innovación tecnológica contribuye significativamente en la confianza de los consumidores que utilizan los servicios se acrecienta, además de ayudar a cumplir con las expectativas de los mismos, constituyéndose así en uno de los pilares significativos para calcular la aplicación efectiva de la gobernanza electrónica (Bhuvana & Vasantha, 2022). Es por este motivo que se debe promover la digitalización, tanto en trámites como en servicios, ya que esto mejora la gestión pública y fortalece la confianza de la ciudadanía.

Otro de los factores que ofrece la gobernanza electrónica, es proporcionar servicios eficaces en línea al público y promover la transparencia en los procedimientos, acelerar el tiempo de respuesta y facilitar servicios en cualquier momento y lugar (Rajeshwar & Roy, 2022). Es importante señalar que la

gobernanza electrónica es necesaria para fomentar la participación de los ciudadanos, el fortalecimiento de la gobernanza y proporcionar servicios de calidad, que todo ciudadano espera.

También, cabe recalcar que administración electrónica ha utilizado la tecnología de la información en muchos ámbitos, rompiendo con los métodos tradicionales de funcionamiento gubernamental y ha aportado un paradigma de integración de funciones entre administraciones, pues hoy en día, la sociedad demanda servicios digitales innovadores, para resolver los problemas sociales y responder a las demandas en el medio gubernamental y socioeconómico (Nam et al., 2022). Es por esto que la tecnología contribuye a mejorar la eficiencia de las funciones gubernamentales, ya que ofrece muchas posibilidades para mejorar la eficiencia de la función estatal y a su vez ir mejorando la eficacia con la que se brindan los servicios en la administración pública.

Partiendo de este orden de ideas, es imprescindible señalar que, para su puesta en marcha, se precisa de recursos tecnológicos, pero también del talento humano, con el que estimulen la intervención de los ciudadanos haciendo uso de canales de forma directa o indirecta, particularmente con los que propician el acceso a la información (Encarnación Ordoñez et al., 2021). Su implementación constituye el principal procedimiento para promocionar la participación de los ciudadanos en lo que a gobernanza respecta.

Bajo ese fundamento, la adopción de nuevas tecnologías digitales contribuye significativamente a las ventajas competitivas de una entidad a corto y largo plazo; sin embargo, la literatura sobre el impacto de la digitalización en las competencias y el desarrollo de los usuarios es todavía escasa (Neumeyer & Liu, 2021). Por lo tanto, su uso y su adopción, se constituye en el principal factor para la correcta ejecución del gobierno electrónico.

En estricta coherencia, se precisa que el continuo desarrollo de los sistemas de comunicación digital, ha llevado a reestructurar los sistemas de información en entidades, mismas que cada vez están más interconectadas y accesibles a nivel mundial, lo que ha permitido a los individuos, dirigirse hacia la llamada e-Gobierno (Stoica & Ghilic-Micu, 2020). En consecuencia, se puede afirmar que para que una sociedad funcione bien, es necesario un gobierno que utilice a la tecnología como

herramienta de apoyo para su desarrollo y con ello permitir acrecentar la eficacia con la que brindan los servicios públicos.

En relación a lo expuesto, se precisa añadir que, para la implementación de estrategias calificadas del gobierno electrónico, se requiere una comprensión consciente de los aspectos relevantes y su impacto en la sociedad objetivo, desde su difusión en los medios de información y comunicación, hasta los proveedores de servicios y las organizaciones internas (de Armas Urquiza & de Armas Suárez, 2011). Asimismo, los autores sostienen que el gobierno electrónico posee dimensiones, dentro de las cuales se mencionan a las siguientes:

Externa, referida a la utilización de las TIC's como herramientas que proporcionan servicios y propiciar las interacciones con personas y organizaciones fuera del gobierno local. Por lo general, esta dimensión está relacionada a los sitios web, los cuales son probablemente los más famosos y populares, pero no deben pasarse por alto otros mecanismos como el e-mail, los tableros de mensajes, el chat o la votación on-line.

Interna, centrada en la función de las entidades, en el uso de las TIC's para mejorar sus operaciones internas, lo que genera que sus operaciones sean más eficientes. En pocas palabras, se trata de convertir a los gobiernos en los principales usuarios de las TIC's para satisfacer las expectativas creadas por las actividades del mismo.

Relacional, que abarca al uso de las TIC's para proporcionar las relaciones entre la administración pública local y otras organizaciones, con las que se mantienen relaciones regulares y más profundas. Esencialmente, este aspecto será interorganizacional para los gobiernos en el sentido más amplio, desde otras agencias administrativas hasta empresas y sectores sociales para crear nuevos servicios.

Promoción, en el que sobresalen acciones para promover la integración social fomentando el uso de las TIC's, propiciando la disminución de la grieta digital por medio de la alfabetización digital, en las entidades y otros elementos sociales; así mismo, este aspecto se caracteriza por la implementación de infraestructura tecnológica para difundir a las partes interesadas, las oportunidades potenciales y los beneficios recientemente agregados.

Y la concerniente a la calidad de servicio, que ha sido estudiada a lo largo de los años por varios autores ejecutivos y de gestión, dentro de los que destaca Karl Albrecht como fundador en la teoría de la gerencia del servicio, misma que permite a los líderes de las entidades analizar el comportamiento de sus funcionarios para que de esta forma se produzca la mejora en los servicios que brindan (Pulgarín Agudelo & Urueña Martínez, 2019). Esta teoría, ha propiciado un incremento de investigaciones sobre el tema en las organizaciones enfocados en el servicio y su importancia en el desarrollo de las mismas en torno a la satisfacción de los clientes.

En este contexto, la experiencia del usuario respecto al servicio que recibe, también juega un papel importante, ya que permite identificar indicadores clave de la calidad sobre los mismos (Chen et al., 2022). Esto, basados en la recopilación de las opiniones de los usuarios para construir un sistema de índices del servicio, con el cual se vayan mejorando el mismo.

Por otro lado, la complacencia del usuario, es una actitud que se decide a partir de la experiencia adquirida, pues en ella se valoran las particularidades o especialidades de un servicio, o del propio producto, que proporciona un nivel de complacencia, relacionado con el cumplimiento de las expectativas o necesidades del usuario, lo cual se vuelve un factor clave para la mejora continua (Abdul Rani, 2021). Obteniendo de esta manera, tanto las ventajas como las falencias de los servicios que la entidad está brindando a los usuarios, después de haber experimentado el uso de sus servicios.

La complacencia del usuario puede ser definida como la impresión neta de placer o desagrado, que resulta de la agregación de todos los beneficios que una persona espera recibir de la interacción con el sistema de información, por consiguiente, se usan los cuestionarios de evaluación de satisfacción de los usuarios, los cuales incluyen la usabilidad, fiabilidad y validez de los servicios que reciben (Hajesmaeel-Gohari et al., 2022). Esto, proporciona una manera de obtener información referente al servicio que se les brinda, constituyendo de la misma forma, un mecanismo para identificar lo que se necesita mejorar dentro del servicio brindado.

Es factible señalar que, el uso de la tecnología puede mejorar la eficiencia en la que se brinda un servicio. Sin embargo, muchos proyectos de implantación

de servicios digitales, han fracasado debido a los problemas de comportamiento asociados a los usos de la tecnología, como la infrautilización, la resistencia, el sabotaje e incluso el rechazo de los usuarios potenciales (Metallo et al., 2022). Por ello, su aceptación constituye el principal atributo de éxito para su implementación.

Es necesario enfatizar que los ciudadanos perciben la transformación digital, como el factor clave para aumentar la riqueza y el bienestar social (Draheim et al., 2021). Asimismo, el gobierno electrónico recibe cada vez más atención y da lugar a la elaboración de sistemas complejos y a gran escala, compuestos por muchos actores.

Consecuentemente, la perspectiva del usuario, también se ha posicionado como factor principal en lo que concierne la administración electrónica, ya que la mayoría de resultados de investigaciones existentes, muestran que la perspectiva del proveedor estaba en primer plano, sin embargo, hoy en día es la eficacia con que se dan los servicios para el usuario (Zabukovšek et al., 2021). El concepto, vincula directamente el deseo de promover la eficiencia, eficacia y la productividad interna, creando así una base para un importante ahorro de costes asociado a la implementación de la administración electrónica.

También, los ciudadanos emplean un conjunto de criterios para medir la efectividad del servicio en relación a la administración electrónica, dentro de los cuales destaca la accesibilidad a los sistemas informáticos de las organizaciones (Hertzum, 2022). Razón por la que, la calidad de servicio, se puede medir en base a lo que el usuario percibe y espera recibir.

Del mismo modo, la ciudadanía digital se considera como la capacidad de descubrir información e interactuar con la gente de forma digital, lo que requiere de habilidades para evaluar la información y darse cuenta de las consecuencias de manera responsable, destacando que lo más importante es cómo ser un ciudadano informado, que conoce la prioridad del uso de las tecnologías de la información (Prasetiyo et al., 2021). Esto implica obtener un conglomerado de destrezas y cualidades necesarias para actuar en una sociedad, haciendo uso correcto de la tecnología.

Ante esta realidad, el servicio no puede generalizar sus procedimientos y presentaciones, porque cada cliente es único, al igual que sus necesidades, por ello, una organización debe trabajar dentro de sus procedimientos para incluir

estrategias y políticas de calidad en sus servicios, con el fin de satisfacer a los usuarios (Hernández et al., 2017). Para los propósitos de este estudio, de acuerdo con los investigadores, la calidad del servicio se aborda las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles, concerniente a instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicaciones, tecnologías avanzadas y en general todo lo que proyecte la imagen del servicio que se brindará, para posteriormente juzgar la calidad del mismo.

Capacidad de respuesta, está relacionado a la aptitud que los servidores de la organización y el trato a los usuarios, en base a la disposición para atenderlos en el tiempo prudente y de forma adecuada, resolviendo sus dudas, problemas o inconvenientes durante su atención.

Fiabilidad, se define como la capacidad de realizar de manera formal y confiable el servicio ofrecido, necesariamente, desde el primer momento de su ejecución. Todos los elementos se incluyen aquí, para permitir que el cliente determine las capacidades y el conocimiento de la organización, al prestar los servicios.

Seguridad, manifestada cuando el usuario pone sus problemas en manos de la entidad que brinda el servicio y confía en que serán resueltos de la mejor forma posible. Esta dimensión significa confianza y honestidad; por lo tanto, infunde certeza en cada procedimiento que involucra el servicio.

Empatía, implica transmitir a los usuarios, una idea de singularidad y exclusividad con la que los funcionarios los atienden. En otras palabras, está relacionada con la capacidad de una organización para tratar a los usuarios como respeto y ponerse en su lugar, cuando presenten alguna dificultad en la gestión de algún trámite.

III. METODOLOGÍA

El enfoque que se utilizó en el presente estudio fue de carácter cuantitativo, ya que resulta apropiado para probar la hipótesis, considerando el uso del cálculo numérico y la realización de un análisis apoyado en la estadística.

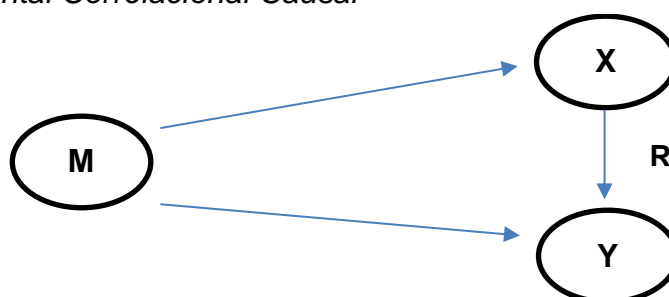
3.1. Tipo y diseño de investigación

La tipología del estudio fue la de una investigación básica, porque tuvo como objetivo crear discernimiento y supuestos para desarrollar el conocimiento existente (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Como lo señalan los autores, es básica porque sirvió como base para desarrollar ciencia.

Además, su diseño fue no experimental, porque las variables bajo estudio no fueron manipuladas intencionalmente, también transversal porque estuvo centrada en el análisis de datos correspondientes a las variables en un determinado momento y correlacional-causal, porque su intención fue entender la relación o grado de conexión entre variables en un contexto específico (Guevara Alban et al., 2020).

Figura 1.

Diseño No experimental Correlacional Causal



Nota: Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018

Dónde:

M: "Muestra"

X: "Gobierno electrónico"

Y: "Calidad del servicio"

R: "Relación de las variables"

3.2. Variables y operacionalización

El gobierno electrónico está definido como la implementación de las TIC's en las entidades del gobierno, con el objetivo producir la mejora continua para la eficiencia de los servicios que se les brinda a la ciudadanía, además de acrecentar la transparencia del ejercicio de las funciones del sector público, así como también la participación de la ciudadanía (Organización de los Estados Americanos, 2022). Las dimensiones que se utilizaron para la medición de esta variable fueron:

Externa, cuyos indicadores contemplan el uso de la plataforma de atención al usuario, del correo electrónico, Facebook y del chat de los grupos WhatsApp.

Interna, que contempla como indicadores a los cursos de alfabetización digital, actualización de plataformas digitales, detección de errores en las plataformas digitales y solución de errores en las mismas.

Relacional, con indicadores relacionados a la interconexión de sistemas externos como el: SISEVE, AYNY, Escuela Deco y de Mantenimiento de los locales Educativos.

Promoción, con los indicadores relacionados a las capacitaciones para el manejo de los sistemas del MINEDU y el uso del portal de transparencia.

Asimismo, la calidad de servicio para entidades estatales, es la base para poder cumplir con su misión con la debida efectividad, así mismo, debe estar fundada en la aplicación de acciones y estrategias que ayudan mejorar el servicio que brindan a los usuarios (Universidad Católica San Pablo, 2022). Además, para poder cotejar la variable mencionada, se empleó como dimensiones a:

Elementos tangibles, que tiene como indicadores al número de servidores públicos para la atención, infraestructura adecuada para atención y señalizaciones para orientar las oficinas de atención.

Capacidad de respuesta, que involucra como indicadores a la atención del usuario en el tiempo requerido, así como la atención personalizada según sea solicitada.

Fiabilidad, cuyos indicadores abarcaran a los servidores públicos calificados, al servicio prometido con formalidad y a la atención en los horarios establecidos.

Seguridad, con los indicadores referentes a la resolución de problemas de la mejor manera posible, confidencialidad e integridad de la información.

Empatía, que se medirá en base al apoyo a los usuarios y la atención justa en el tiempo que corresponde.

Se hace hincapié en que, estos indicadores de ambas variables, se midieron por escala ordinal tipo Likert, puesto que proporciona clasificación y ordenamiento de los datos sin determinar realmente el grado de variación entre ellos, lo cual resulta útil para medir las calificaciones de satisfacción de los usuarios encuestados.

En relación a lo mencionado, se señala que la operacionalización de variables está plasmada en la matriz del anexo. (Ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

En este trabajo, se tuvo como fuente de consulta a la Unidad de Estadística del MINEDU (2022), cuya finalidad es brindar información estadística del sector en el cual está involucrada la entidad. De lo cual, se determinó que actualmente existe una población de 835 usuarios, referidos a los directores de los establecimientos educativos pertenecientes al ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local en estudio.

Asimismo, los criterios de inclusión que se aplicaron en este estudio fueron: que todos los integrantes de la población deben ser directores de algún nivel, ya sea de inicial, primaria, secundaria o superior, que a su vez pertenezca a la gestión pública. Además, que sus edades deben estar comprendidas de 27 a 65 años.

Por tanto, los criterios de exclusión, comprendieron a los docentes que asuman temporalmente las funciones de director o pertenezcan a la gestión privada. Asimismo, a los directores cuya edad sea menor de 27 años y superior de 65 años.

Además, en esta investigación involucró un muestreo probabilístico estratificado, puesto que posibilita dividir a toda la población en muchos grupos homogéneos que no se duplican y permite seleccionar aleatoriamente los miembros finales de diferentes estratos para el estudio (Otzen & Manterola, 2017). Es importante mencionar que, para calcular la muestra estratificada, primero se calculó el tamaño de muestra total y posteriormente la sub muestra para cada estrato. (Ver anexo 3)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, puesto que permitirá la recolección de información, con el objetivo de conseguir de manera sistémica los indicadores asociados a las dimensiones de las variables que están siendo objeto de estudio en la investigación (Arias Gonzales, 2020). Además, esta técnica permitió calcular cuán representativa es la percepción de los usuarios frente al tema abordado.

Por consiguiente, se utilizó como instrumento al cuestionario, que permitió recoger las respuestas de los encuestados, concerniente al tema de estudio y de esta manera poder contrastar la hipótesis de la investigación (Hernandez Mendoza & Duana Avila, 2020). Además, los instrumentos que se usaron en el presente estudio, fueron dos cuestionarios referentes a la percepción de la implementación del gobierno electrónico, en base a sus cuatro dimensiones, con la escala de medición ordinal tipo Likert (Matas, 2018). (Ver anexo 2)

3.5. Procedimientos

Se inició elaborando el cuadro de operacionalización de variables, que sirvió para desarrollar el marco teórico en concordancia con las mismas, sus dimensiones e indicadores, que posteriormente darán paso a la construcción de los instrumentos que se aplicarán para la investigación.

Después, se procedió a elaborar la matriz de consistencia, la cual permitió valorar el grado de relación que existe entre el título de la investigación, la formulación de problemas, los objetivos, las hipótesis, las variables, el método y diseño del estudio, la población y la muestra. (Ver anexo 5)

Luego, se construyeron los instrumentos, en este caso, 2 cuestionarios con escala tipo Likert, uno para cada variable, los cuales fueron validados por 5 expertos en gestión pública.

Consecuentemente y previa validación de los instrumentos, se procedió con su aplicación en una especie de prueba piloto, cuyos datos recopilados, sirvieron para usar el Alfa de Cronbach, con el objetivo de medir el grado fiabilidad que tienen los ítems de los mismos, así como también su escala de medición.

Posteriormente, se presentó la carta de solicitud del permiso, al director de la Unidad de Gestión Educativa Local en estudio, que está siendo objeto de estudio. Seguidamente, se realizaron las coordinaciones con el área de Gestión Institucional

de la entidad, para proceder con la aplicación del cuestionario virtual, a los directores tomados como muestra dentro de su jurisdicción.

Habiéndose aplicado la encuesta, se ingresaron los datos obtenidos en software SPSS v. 26, para su procesamiento y posteriormente la interpretación de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el método de análisis no paramétrico, con la prueba de Spearman (rho), puesto que el objetivo principal de la investigación, es analizar la relación de sus dos variables cualitativas, cuyos indicadores serán medidos en una escala ordinal mediante una valoración tipo Likert; donde el coeficiente de correlación puede tomar valores de +1 y -1, indicando de esta manera el tipo de asociación positiva o negativa que tienen las mismas (Flores Ruiz et al., 2017). Es necesario especificar que, entre mayor es valor del coeficiente, mayor será la relación entre las variables.

De igual manera se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad y congruencia de las respuestas planteadas en los ítems de los instrumentos elaborados (Tuapanta Dacto et al., 2017). Cabe resaltar que, mientras los resultados estén más cercanos al número 1, más confiable y congruente será el instrumento.

Posteriormente, se usó la estadística inferencial para probar la hipótesis, ya que es la más adecuada de aplicar, cuando la muestra sobrepasa los 100 elementos y es de tipo probabilística (Cespedes Guevara, 2017).

Finalmente, se usó el software SPSS V. 26 para el análisis de datos, el cual contiene opciones de menú que le permitieron procesar los datos de acuerdo a los requerimientos de la investigación al momento de elaborar el trabajo estadístico, utilizando las opciones de procesamiento y análisis de datos mediante tablas y gráficos (Rivadeneira Pacheco et al., 2020).

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de este estudio, tuvo como principales aspectos éticos a la integridad, para el tratamiento de la información, puesto que no se la modificará ni se manipulará de manera intencionada, permitiendo de esta manera, realizar un estudio totalmente objetivo (Ventura & Oliveira, 2022). Por otro lado, se aplicó la confidencialidad como garantía, para que cada persona que participe llenando el

cuestionario, tenga la plena seguridad de que su información personal está protegida (Álvarez Viera, 2018).

También, se respetó la propiedad intelectual de otros autores, evitando el plagio de manera total o parcial de otros trabajos de investigación o artículos, además de la transparencia, ya que la investigación está publicada, de tal modo que es posible replicar su metodología y verificar la validez de los resultados (Sánchez Carlessi & Sebastián Calvo, 2017).

Asimismo, se empleó el criterio ético de la responsabilidad, puesto que se asumieron las consecuencias de las acciones que involucren el proceso de desarrollo de la investigación. Por último, se empleó el criterio de justicia, dado que el trato que se les dio a los participantes de la investigación, fue igualitario en el desarrollo de la misma (Universidad, 2017).

IV.RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel percepción de la implementación del gobierno electrónico por dimensiones

Nivel	Externa		Interna		Relacional		Promoción		Prom.
	f	%	f	%	f	%	f	%	%
Malo	1	0.38	1	0.38	2	0.76	0	0.0	0.38
Regular	117	44.49	112	42.59	94	35.74	138	52.47	43.82
Bueno	145	55.13	150	57.03	167	63.50	125	47.53	55.80
Total	263	100.0	263	100.0	263	100.0	263	100.0	100.0

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

En la tabla 1, se puede apreciar los resultados del nivel para la variable gobierno electrónico por cada dimensión y en promedio, como se detalla a continuación:

En cuanto a la dimensión externa, los resultados muestran que un 44.49% del total de encuestados, consideran que, en cuanto al uso de la plataforma, correo electrónico, Facebook y chat de WhatsApp, alcanzan un nivel regular, mientras que solo el 0.38%, consideran que el nivel es malo y 55.13% lo consideran como bueno. De lo que se interpretó que, a raíz de la pandemia, se ha fortalecido el uso del correo electrónico, así mismo como las redes sociales mencionadas para interactuar con la UGEL en lo que a trámites y gestiones de usuario se refiere.

Para la dimensión interna, referida a los cursos de alfabetización digital, actualización de plataformas digitales y solución de errores en las mismas, muestra que el 42.59% del total de encuestados, lo consideran como regular, mientras que solo el 0.38 %, consideran que el nivel es malo y el 57.03% lo consideran como bueno. En este contexto se pudo inferir que, durante el confinamiento, se ha tenido mayor concurrencia y uso de la plataforma, así mismo como la solución de inconvenientes presentados en la misma al momento de gestionar documentos o enviar informes mensuales a la UGEL.

En la dimensión relacional, referida a la interconexión con sistemas del exterior, un 35.74% del total de los encuestados, lo considera como regular, mientras que un 0.76%, consideran que el nivel es malo y el 63.50% lo consideran como bueno. Frente a los resultados obtenidos, se dedujo que, durante el año en curso, se ha tenido mayor accesibilidad a los sistemas del MINEDU vía plataforma de la UGEL, ya que la misma integra y hace más fácil la ubicación de los mismos

al momento que los directores de las instituciones educativas realicen algún reporte o en los mismos.

En cuanto a la dimensión de promoción, la cual está referida a la capacitación para el uso de sistemas del MINEDU y consultas del portal de transparencia, el 52.47% de los encuestados, consideran que alcanza un nivel regular, mientras que ninguno considera que el nivel es malo y el 47.53% lo consideran como bueno. En lo que compete a los resultados de esta dimensión, se infiere que las capacitaciones para el manejo de sistemas del MINEDU, en su mayoría virtuales, han sido ejecutadas y acogidas por los directores de la UGEL con mayor frecuencia y a su vez han servido para disminuir la brecha digital en cuanto al manejo de los mismos; teniendo una mayor concurrencia al portal de transparencia de la UGEL, lo cual fortalece e impulsa el gobierno abierto y por ende acceso a la información pública.

En términos generales, respecto a los resultados obtenidos sobre la percepción de la variable gobierno electrónico, se determinó que, del total de encuestados, el 43.82% lo califica como regular, mientras que solo el 0.38% lo califica como malo y el 55.80% lo califica como bueno.

Tabla 2.

Nivel de percepción de calidad de servicio por dimensiones

Nivel	Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Prom
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	%
Malo	2	0.76	9	3.42	2	0.76	2	0.76	6	2.28	1.60
Regular	220	83.65	205	77.95	188	71.48	188	71.48	194	73.76	75.66
Bueno	41	15.59	49	18.63	73	27.76	73	27.76	63	23.95	22.74
Total	263	100.0	263	100.0	263	100.0	263	100.0	263	100.0	100.0

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

En la tabla 2, se puede valorar los resultados del nivel para la variable calidad de servicio por cada dimensión, como se detalla a continuación:

En cuanto a la dimensión elementos tangibles, los resultados muestran que un 83.65% del total de encuestados, consideran que, en cuanto al número de servidores para atención, infraestructura y señalización para atención al usuario, alcanzan un nivel regular, mientras que sólo 0.76% lo considera como malo y el 15.59% lo consideran como bueno. Ante este resultado se pudo deducir se tiene

un número regular de servidores para la atención a los usuarios, esto se ha visto reflejado porque aún existen puestos por cubrir y del mismo modo, la infraestructura y organización de las áreas de atención de UGEL, están en proceso de adoptar mejoras para la atención al usuario.

Para la dimensión capacidad de respuesta, referida a la atención personalizada y en el tiempo requerido, muestra que el 77.95% del total de encuestados, lo consideran como regular, mientras que el 3.42%, consideran que el nivel malo y solo el 18.63% lo consideran como bueno. Dicho de otra manera, se obtuvo como resultado que, por parte de la UGEL y sus trabajadores, se viene dando una atención personalizada a los directores de manera regular, en lo que respecta la absolución de sus inconvenientes en sus trámites de gestión en los tiempos requeridos, por la razón de que aún faltan cubrir puestos de especialistas en ciertas áreas.

En la dimensión de fiabilidad y seguridad, referida al servicio calificado, la atención en los horarios establecidos, confiabilidad e integridad de la información, un 71.48% del total de los encuestados, lo considera como regular, mientras el 0.76% lo consideran como malo y el 27.76% lo consideran como bueno. En concordancia con el resultado obtenido, se afirma que la atención que vienen brindando los funcionarios de la UGEL en los horarios establecidos tiene un nivel regular puesto que algunos colaboradores están asumiendo funciones de los puestos que aún faltan contratar y, por ende, no se logra cubrir la totalidad de los casos presentados por los usuarios en los horarios establecidos.

Finalmente, en la dimensión de empatía, referida al apoyo y preocupación por el usuario, el 73.76% de los encuestados, consideran que alcanza un nivel regular, mientras que el 2.28% consideran que el nivel malo y el 23.95% lo consideran como bueno. Ante este resultado, se entiende que el servicio que la UGEL brinda a sus usuarios, por medio de sus colaboradores, está en un proceso constante de mejoramiento, pues el mismo personal viene siendo capacitado en diferentes rubros, teniendo como objetivo principal la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En general, frente a los resultados obtenidos sobre la percepción de la variable calidad de servicio, se evidenció que, del total de encuestados, el 75.66%

lo considera como regular, mientras que solo el 1.60% lo considera como malo y el 22.74% lo estima como bueno.

Tabla 3.

Relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio

			Dimensión Elementos Tangibles (ítems 14, 15 y 16)	Dimensión Capacidad de Respuesta (ítems 17 y 18)	Dimensión Fiabilidad (ítems 19, 20 y 21)	Dimensión Seguridad (ítems 22, 23 y 24)	Dimensión Empatía (ítems 25 y 26)
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico (Todas sus dimensiones)	Correlación de correlación Sig. (bilateral) N	,231** ,000 263	,173** ,005 263	,206** ,001 263	,198** ,001 263	,197** ,001 263

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

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

De la tabla 3, se puede interpretar que, los resultados obtenidos de comparar la variable gobierno electrónico con las dimensiones de la calidad de servicio son las siguientes:

Respecto a la relación de la variable gobierno electrónico con la dimensión de elementos tangibles, alcanzando un coeficiente de 0.231, así mismo con la dimensión capacidad de respuesta con un 0.173, con la dimensión de la fiabilidad un 0.206, también con la dimensión de seguridad con un 0.198 y finalmente con la dimensión empatía con resultado de 0.197; de lo que se interpreta, que existe una relación positiva.

Del mismo modo, se puede apreciar que el valor de significancia, entre la variable gobierno electrónico y la dimensión de elementos tangibles es de 0.000, teniendo como resultado que el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 100%, mientras que a comparación de las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía, se tiene un 0.001, de lo que se interpreta que el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y el 1% de probabilidad de error. Finalmente, el cotejo de la variable gobierno electrónico con la dimensión capacidad de respuesta, arroja un 0.005 como valor de significancia, lo que quiere decir que el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 95% y el 5% de probabilidad de error.

Tabla 4.

Relación del gobierno electrónico y la calidad del servicio brindado a los usuarios

			Gobierno Electrónico	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

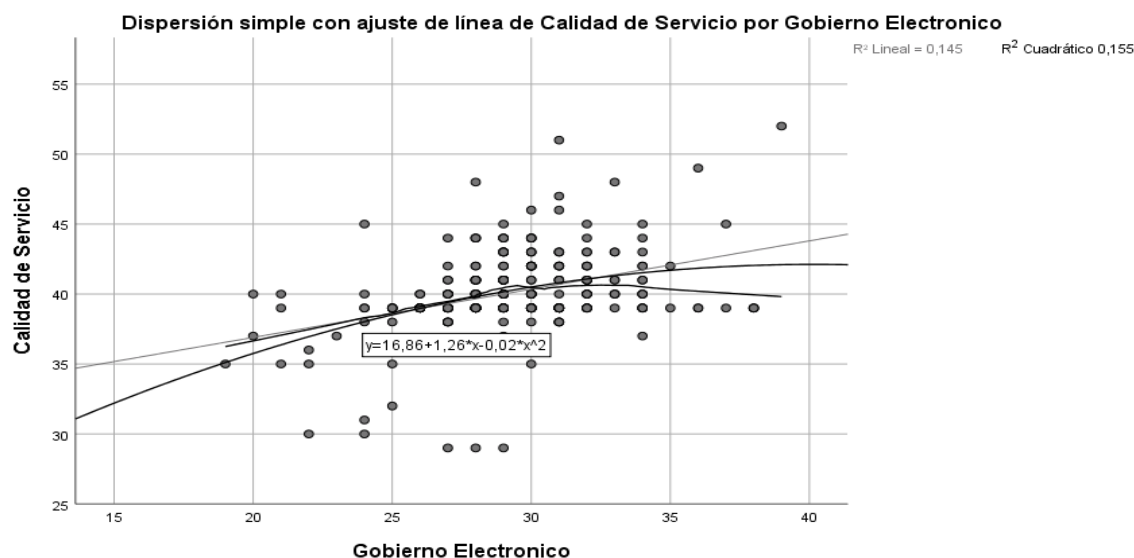
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

De la tabla 3, se obtuvo un 0.333 en el coeficiente de rho de Spearman, lo que indicó que la asociación de las variables analizadas es significativa, del mismo modo, se puede observar que nivel de significancia es de 0.000, valor menor que 0.05; lo cual permitió aceptar la Hipótesis H₁, es decir, que el gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

Figura 2.

Diagrama de dispersión entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Del mismo modo, en el gráfico 1, se puede apreciar la dispersión lineal que existe entre las variables analizadas, lo cual demuestra su tendencia positiva, por lo que se interpreta que existe una relación positiva entre las mismas.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

En lo que respecta a las variables gobierno electrónico y la calidad de servicio, se elaboró 2 cuestionarios que fue aplicado a 20 directores como prueba piloto, cuya fiabilidad se obtuvo con el procesamiento de los datos en el software SPSS V.26 con un alfa de Cronbach equivalente al 0.842 y 0.955, lo cual determinó una confiabilidad adecuada y alta respectivamente.

En cuanto a los resultados obtenidos que corresponden al objetivo general de esta tesis, coincide con la investigación de Menezes et al. (2022), que abarcó evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva del usuario a partir de la evaluación de servicios como lo son: la calidad, la aceptación de los sistemas informáticos, la satisfacción y experiencia del usuario, puesto que en ambas investigaciones tuvieron como base la percepción del usuario para la evaluación de los servicios estatales.

Así también, en la investigación de Li & Xue (2021), se planteó como objetivo, calcular el nivel de confianza después de la utilización de plataformas electrónicas por parte de los habitantes de China y cuál es su impacto en la intención de su uso continuo, para ello recopilaban datos de una encuesta realizada a 1.867 ciudadanos que viven en un municipio de control directo y en cuatro ciudades más pobladas de dicho país, este estudio pone a prueba el modelo conceptual propuesto mediante una guía de igualdades algebraicas; obteniendo como resultados, que la confianza en el gobierno, en el internet y la eficacia para brindar el servicio; tiene efectos positivos en la percepción de ciudadanos. Este trabajo se relaciona con esta investigación en lo que respecta a la confirmación de la hipótesis positiva, puesto que demostró que el uso de la administración electrónica influye directamente en la confianza y satisfacción del usuario previo al uso de la misma.

Por otro lado, Suri & Sushil (2022), realizaron un análisis de la aplicación eficiente de estrategias que permitan generar rendimiento en la gobernanza electrónica, basándose en el estudio de algunos proyectos en la India, para esto, aplicaron una encuesta a los funcionarios de nivel operativo que trabajaban en los

mismos, obteniendo como resultado, que la eficiencia en la aplicación de la estrategia, permite predecir el rendimiento de la gobernanza electrónica. En lo que respecta a la actual investigación, sirvió para que en el presente trabajo se tome en cuenta la planificación de estrategias que impulsen la gobernanza electrónica, ya que es uno de los factores clave promover a la misma y el eje fundamental para promover el desarrollo de sus fases.

Del mismo modo, Balushi & Ali (2020), cuyo artículo planteó, generar una herramienta para calcular el nivel percibido con respecto a la calidad de los servicios de administración electrónica, para lo cual se estudiaron y validaron ocho dimensiones principales como lo son: personalización, usabilidad, rendimiento, diseño web, seguridad, participación ciudadana, agrado y lealtad. Teniendo como resultado que, de las ocho dimensiones, la de mayor impacto fue del diseño web y la seguridad en el contexto del E-Government del país Omán. Este trabajo, se relaciona con la presente investigación en cuanto a los resultados de la calidad de servicio, ya que está sus resultados demuestra una relación directa entre la calidad de servicio y la interacción efectiva de los usuarios con las plataformas electrónicas.

Igualmente, con la investigación de Donaires Soria (2022), cuyo objetivo fue determinar la influencia del gobierno electrónico en la percepción de los usuarios en el ayuntamiento de Abancay en el 2021, optando por un diseño no experimental de tipo correlacional causal y la encuesta como técnica de recolección de datos, coincidiendo en que el gobierno electrónico repercute significativamente en la atención y cumplimiento de expectativas de los usuarios de ambas entidades.

De igual manera con la investigación de Santos Mendoza (2021), que planteó como objetivo, constatar la influencia del gobierno electrónico en la percepción del usuario exterior del Centro Materno Infantil de Comas, aplicando un estudio no experimental cuantitativo correlacional y haciendo uso de encuestas, mismas que fueron aplicadas a 52, demostrando al igual que la presente investigación que las estrategias y herramientas que propone el gobierno electrónico, ayudan a satisfacer las expectativas que tienen los usuarios.

También, Acevedo Lluén (2021), en su investigación, planteó como objetivo principal, establecer la relación entre el gobierno electrónico y la atención a los habitantes en el Poder Judicial de Lima; investigación que tuvo diseño no experimental de tipo correlacional causal, en la cual se aplicó un cuestionario a 277

habitantes con temas referentes al gobierno electrónico, obteniendo como resultado la verificación de una relación favorable del mismo, en la mejora en la atención al ciudadano. Esta investigación guarda estrecha relación en lo que concierne la relación elocuente y positiva entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio.

Algo semejante ocurre con Camones (2021), puesto que en su trabajo de investigación planteó establecer la relación existente del gobierno electrónico con el cubrimiento de las expectativas de los usuarios de la gerencia de transportes del departamento Áncash en el año 2021, aplicando un diseño de tipo no experimental correlacional, con una muestra de 155 usuarios a los que se le aplicó una encuesta de escala valorativa y que mediante el procesamiento de datos, se corroboró que el gobierno electrónico en esta entidad es percibido en un nivel regular, ya que cumple medianamente con las expectativas de los mismos, al contrario de la presente investigación, ya que en esta se obtuvo que la percepción de los usuarios para esta variable es de nivel bueno. (Ver tabla 1).

Esta investigación corrobora hallazgos anteriormente expuestos en otras investigaciones realizadas tanto a nivel internacional como nacional como son la relación significativa y positiva del gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Esto nos permite tener una idea general de la importancia que puede tener la implementación continua de las fases del gobierno electrónico y su repercusión en la percepción de los usuarios.

En ese entender, es importante mencionar a la teoría del conectivismo, juega un papel muy importante en la presente investigación, ya que implica desafíos que muchas organizaciones afrontan en acciones de gestión del conocimiento (Siemens, 2004). Así pues, esta teoría está sustentada en un paradigma de aprendizaje que examina los cambios ocasionados por la globalización en la sociedad, donde la forma de aprender involucra múltiples factores dentro de los que destaca el vertiginoso avance tecnológico, el cual incita a que los colaboradores de las organizaciones actualicen sus conocimientos, sobre todo en el manejo de TIC's mediante el proceso conocido como alfabetización digital. Partiendo de este antecedente, se puede aseverar que está estrechamente relacionado al caso de la UGEL y que ha venido a fortaleciéndose de manera progresiva desde el inicio de la pandemia, puesto que la misma forzó a todos trabajadores del sector público a

aprender de cierta forma, el manejo de herramientas y plataformas tecnológicas para el desarrollo del trabajo de una manera remota.

En tal sentido, es preciso mencionar que la implementación del gobierno electrónico tiene que estar apoyada en la alfabetización digital, puesto que involucra competencias digitales del aprendizaje, así como también a las múltiples competencias relativas a la aplicación de las tecnologías digitales, mismas que implican la capacidad de los usuarios para adoptar las TIC's en contextos de fuera de línea, en línea o mixtos, pudiendo de esta manera, participar públicamente por medios electrónicos (Yu, 2022). Esta aseveración guarda estrecha relación con los resultados de la presente tesis, ya que la percepción de los encuestados sobre la dimensión interna, la cual involucra el ítem referido a cursos de alfabetización digital, arroja que, del total de los encuestados, el 57.03% lo califica como bueno en el sentido de que han adquirido habilidades en la manipulación de la información en las múltiples plataformas digitales que UGEL les proporcionan.

En efecto, entre las bondades que ofrece la gobernanza electrónica, se encuentra la de proporcionar servicios eficaces en línea al público y promover la transparencia en los procedimientos, acelerar el tiempo de respuesta y facilitar servicios en cualquier momento y lugar (Rajeshwar & Roy, 2022). En relación a la publicación de estos autores, se afirma que, según los resultados obtenidos en la actual tesis, se ha identificado una mayor concurrencia al portal de transparencia de la UGEL, lo cual fortalece e impulsa el gobierno abierto y por ende acceso a la información pública.

En lo concerniente a la calidad de servicio, que ha sido estudiada a lo largo de los años por varios autores ejecutivos y de gestión, dentro de los que destaca Karl Albrecht como fundador en la teoría de la gerencia del servicio, misma que permite a los líderes de las entidades analizar el comportamiento de sus funcionarios para que de esta forma se produzca la mejora en los servicios que brindan (Pulgarín Agudelo & Urueña Martínez, 2019). Esta teoría, es muy importante, pues según los resultados obtenidos en la presente tesis, se ha podido corroborar que, la gran mayoría de encuestado, evalúan esta variable en un nivel regular, lo cual da pase a que se formulen algunas recomendaciones con la finalidad de ir mejorando en cada proceso de atención al usuario ya que su satisfacción debe ser el fin de toda institución pública.

Por otro lado, la complacencia del usuario, es una actitud que se decide a partir de la experiencia adquirida, pues en ella se valoran las particularidades o especialidades de un servicio, o del propio producto, que proporciona un nivel de complacencia, relacionado con el cumplimiento de las expectativas o necesidades del usuario, lo cual se vuelve un factor clave para la mejora continua (Abdul Rani, 2021). El estudio en mención, comparado con la presente investigación, coincide en que los resultados obtenidos del análisis de la calidad de servicio proporcionan tanto ventajas como falencias de los servicios que la entidad está brindando a los usuarios, después de haber experimentado el uso de sus servicios, de tal manera que se puedan generar recomendaciones que impulsen la mejora de los mismos.

En lo que respecta al análisis de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones, se obtuvo mediante el análisis estadístico que, los directores de la muestra que fueron encuestados, el 43.82% lo perciben y califican como regular, el 0.38% como malo y el 55.80% como bueno, lo cual se ve reflejado en que actualmente se bien implementando estrategias, de manera progresiva, para la reducción de la brecha digital, ya que es uno de los factores que restringe el uso de aplicativos, plataformas y demás herramientas digitales que son útiles para las gestiones que deseen realizar los mismos.

Por otro lado, los resultados del análisis de la variable calidad de servicio, arrojaron que, del total de la muestra encuestada, el 75.66% los califica como regular, mientras que solo 1.60% como malo y el 22.74% como bueno, esto se manifiesta a raíz de que existe un proceso constante de mejoramiento de la atención al usuario, a pesar de que hay puesto que aún no se han cubierto.

Así mismo, la relación del gobierno electrónico con las dimensiones de la calidad de servicio, alcanzó coeficientes que demuestran que existe una relación positiva con un valor de significancia altamente confiable con poca probabilidad de error.

También, el análisis de relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio arrojó un coeficiente rho de Spearman del 0.333, lo que demuestra que la asociación entre las variables es significativa con un valor de 0.000, menor que el valor 0.05, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis H₁: donde se manifiesta que gobierno electrónico impacta positiva y significativamente

en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

Es importante señalar que, a medida que la UGEL siga implementando procesos de mejora, tanto a nivel de plataformas, herramientas tecnológicas, capacitación al personal y usuarios, obtendrá beneficios que irán más allá de brindar una buena calidad de servicio a los usuarios, sino que también acrecentará su transparencia en las gestiones y reducción de tiempos y costos en la ejecución de sus servicios.

En este mundo altamente competitivo y en constante cambio, las organizaciones públicas y el sector empresarial en general, necesitan transformarse para adaptarse a las demandas de la era digital, apoyado por la construcción de las capacidades digitales a todo nivel, lo cual requiere un cambio significativo en toda la organización, urge un cambio de mentalidad y el diseño de estrategias que acompañen el proceso, pues la transformación digital implica un compromiso de la alta dirección para su implementación.

Finalmente, es necesario el señalar que los resultados de esta investigación no deben ser adjudicados a la población total; pues si bien es cierto que la muestra utilizada en este estudio es representativa, no abarca la población total de los directores de todos los niveles e instituciones de la jurisdicción de la UGEL.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, mediante la prueba de hipótesis, se determinó una relación positiva entre el gobierno electrónico y calidad del servicio que perciben los directores de las diferentes instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL en estudio, con $Rho = 0.333$. Ello significa que un cambio en el gobierno electrónico causará un impacto sobre la calidad de servicio que se les brinda a los mismos.
2. De acuerdo con el primer objetivo específico, se obtuvo como resultados referentes a la percepción de la variable gobierno electrónico que, del total de encuestados, el 43.82% lo califica como regular, mientras que solo el 0.38% lo califica como malo y el 55.80% lo califica como bueno, lo cual se percibe en la implementación de estrategias, de manera progresiva, para la reducción de la brecha digital y herramientas digitales que son útiles para las gestiones que deseen realizar los mismos.
3. Igualmente, para el segundo objetivo específico, los resultados conseguidos sobre la percepción de la variable calidad de servicio, se obtuvo que, del total de encuestados, el 75.66% lo considera como regular, mientras que solo el 1.60% lo considera como malo y el 22.74% lo estima como bueno, todo ello a raíz de que existe un proceso constante de mejoramiento de la atención al usuario, a pesar de que hay puesto que aún no se han cubierto.
4. Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, referente a la relación de la variable gobierno electrónico con las dimensiones de la calidad de servicio, se obtuvo que existe una relación positiva con un nivel de significancia positivo, además, un nivel de confianza promedio del 99% y un margen de error del 1%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Desde la dirección de la UGEL en estudio, por medio de la jefatura de gestión institucional, en base al Plan Operativo Institucional, que siga capacitando a los usuarios, tanto internos como externos en relación a los servicios que brinda, así como también preocuparse en satisfacer la demanda de los mismos, ya que esto generará confianza y conlleva a mejorar los niveles de percepción de la calidad de servicio que se tienen actualmente.
2. Al especialista de informática y sistemas, elaborar el plan estratégico de gobierno electrónico, puesto que hasta la fecha aún no se elaborado ni corroborado por medio de la consulta en su portal institucional. En dicho plan debe de incluirse actividades que impulsen estrategias educativas de alfabetización digital de manera progresiva, para la reducción de su brecha, factor que aún existe en cierto porcentaje de los usuarios, por el cual se siguen realizando procesos de manera tradicional al momento de gestionar algún trámite.
3. Al jefe de personal, en base al MOF de la UGEL, contratar a tiempo a todo su personal, así como brindar el material de comunicación y equipos de trabajo adecuados, de esta manera se logrará atender en el tiempo previsto a los directores de las diferentes instituciones educativas que forman parte de su jurisdicción.
4. A los futuros tesisistas, en relación a los resultados obtenidos en la presente investigación, realizar una propuesta que involucre un plan para mejorar el desarrollo de las fases del gobierno electrónico en la UGEL.

REFERENCIAS

- Abdul Rani, M. S. B. (2021). Study on customer satisfaction, adoption, perception, behaviour, and Security on financial technology (fintech) services. *International Conference on Multidisciplinary Innovation and Economics*, 8. http://icmie.nilai.edu.my/icmie/images/eProceedings%20of%20ICMIE%202021/ICMIE%202021_ID43.pdf
- Acevedo Lluén, G. C. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021* [Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72092>
- al Balushi, T., & Ali, S. (2020). Theoretical Approach for Instrument Development in Measuring User-Perceived E-Government Service Quality. *International Journal of Electronic Government Research*, 16(1), 40–58. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2020010103>
- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e Investigación. *Ethics and Research Pr*, 1–28. <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-del-area-andina/etica/dialnet-etica-einvestigacion-6312423clase-de-la-universidad/26443444>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Métodos de investigación online* (Primera). <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Bhuvana, M., & Vasantha, S. (2022). *Determinants of E-Governance Health Care Services Requirements and Rural Citizen Satisfaction* (pp. 317–334). https://doi.org/10.1007/978-3-030-79709-6_16
- Céspedes Guevara, N. Y. (2017). *Estadística inferencial* (Fondo editorial Areandino & Fundación Universitaria del Área Andina, Eds.; 1st ed.). Dirección Nacional de Investigación. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1390/Estadística%20inferencial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chen, K., Chen, L., Tang, Z., Zhang, Q., Jiang, Y., Yin, J., Tao, J., & Cui, P. (2022). *End User Experience Evaluation of Map Navigation and Location Service* (pp. 38–50). https://doi.org/10.1007/978-3-030-97124-3_4
- de Armas Urquiza, R., & de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales. Contribuciones*

a Las Ciencias Sociales, 1–13.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

- Donaires Soria, R. (2022). *Influencia del gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2021* [Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80748>
- Draheim, D., Krimmer, R., & Tammet, T. (2021). *On State-Level Architecture of Digital Government Ecosystems: From ICT-Driven to Data-Centric* (pp. 165–195). https://doi.org/10.1007/978-3-662-63519-3_8
- Encarnación Ordoñez, S. J., Díaz Toledo, D. A., & Armijos Campoverde, M. I. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Flores Ruiz, E., Miranda Novales, M. G., & Villasís Keever, M. Á. (2017, September 12). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alegria Mexico*, 1–7. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000300364
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa*. 4, 163–173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hajesmaeel-Gohari, S., Khordastan, F., Fatehi, F., Samzadeh, H., & Bahaadinbeigy, K. (2022). The most used questionnaires for evaluating satisfaction, usability, acceptance, and quality outcomes of mobile health. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01764-2>
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017, December). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana Del Núcleo LUZ-Costa Oriental Del Lago*, 127–141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill educación, Ed.). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hertzum, M. (2022). Citizens' information behavior in relation to electronic-government services: a systematic review. *Journal of Documentation, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JD-10-2021-0212>
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Sustainability*, 13(14), 7698. <https://doi.org/10.3390/su13147698>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Menezes, V. G. de, Pedrosa, G. v., Silva, M. P. P. da, & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Metallo, C., Agrifoglio, R., Lepore, L., & Landriani, L. (2022). Explaining users' technology acceptance through national cultural values in the hospital context. *BMC Health Services Research*, 22(1), 84. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07488-3>
- Nam, H., Nam, T., Oh, M., & Choi, S. (2022). An Efficiency Measurement of E-Government Performance for Network Readiness: Non-Parametric Frontier Approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 10. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010010>
- Neumeyer, X., & Liu, M. (2021). Managerial Competencies and Development in the Digital Age. *IEEE Engineering Management Review*, 49(3), 49–55. <https://doi.org/10.1109/EMR.2021.3101950>

- Organización de los Estados Americanos. (2021). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Organización de los Estados Americanos. (2022). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paraschiv Dorel, M., Toader, L., & Nițu, M. (2022). *E-Government and the General Population's Digital Skills in the European Union and OECD Member States* (pp. 41–53). https://doi.org/10.1007/978-3-030-93286-2_3
- Ponce Renova, H. F., Cervantes Arreola, D. I., & Robles Ramírez, A. J. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach? *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438–2462. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463
- Prasetyo, W. H., Naidu, N. B. M., Tan, B. P., & Sumardjoko, B. (2021). Digital citizenship trend in educational sphere: A systematic review. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(4), 1192. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i4.21767>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Pulgarín Agudelo, S., & Urueña Martínez, L. J. (2019). PRINCIPALES EXPONENTES Y CONCEPTOS DE LA GERENCIA DEL SERVICIO. *Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 1–11. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20095/PRINCIPALES%20EXPONENTES%20Y%20CONCEPTOS.pdf?sequence=1>
- Rajeshwar, K., & Roy, S. M. (2022). *Escalating Social Justice Through Effective Implementation of E-governance* (pp. 183–191). https://doi.org/10.1007/978-981-16-0739-4_18
- Rivadeneira Pacheco, J. L., Barrera Argüello, M. V., & de La Hoz Suárez, A. I. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA*

- Journal of Business Sciences*, 17–25.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Sánchez Carlessi, H., & Sebastián Calvo, C. (2017). *El derecho de propiedad intelectual y patente en el ámbito universitatio* (pp. 5–40). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/9731/n/propiedad-intelectual-propuesta-de-fasciculo-pn-version-final-corregida-1.pdf>
- Santos Mendoza, H. R. (2021). *Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, 2021* [Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73308>
- Saylam, A., & Yıldız, M. (2022). Conceptualizing citizen-to-citizen (C2C) interactions within the E-government domain. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101655. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101655>
- Siemens, G. (2004). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*. <https://skat.ihmc.us/rid=1J134XMRS-1ZNYT4-13CN/George%20Siemens%20-%20Conectivismo-una%20teoría%20de%20aprendizaje%20para%20la%20era%20digital.pdf>
- STOICA, M., & GHILIC-MICU, B. (2020). E-Government in Romania – a Case Study. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.5171/2020.608643>
- Sukhwal, P. C., & Kankanhalli, A. (2022). *Agent-based Modeling in Digital Governance Research: A Review and Future Research Directions* (pp. 303–331). https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9_12
- Suri, P. K., & Sushil. (2022). Effectiveness of strategy implementation and e-governance performance. *Evaluation and Program Planning*, 92, 102063. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102063>
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017, December 10). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *Revista MktDescubre - ESPOCH FADE*, 27–48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Unidad de Estadística del Ministerio de Educación. (2022). *ESCALE*. <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-ieee>

- Universidad, A. de I. (2017). *Código de Ética para la Investigación Científica*. 1–11. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/383>
- Universidad Católica San Pablo. (2022). *CALIDAD DE SERVICIO: FACTOR CLAVE DE COMPETITIVIDAD*. <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>
- Utrilla Camones, J. L. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021* [Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83094>
- Ventura, M., & Oliveira, S. C. de. (2022). Integridade e ética na pesquisa e na publicação científica. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(1). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00283521>
- Yu, Z. (2022). Sustaining Student Roles, Digital Literacy, Learning Achievements, and Motivation in Online Learning Environments during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 14(8), 4388. <https://doi.org/10.3390/su14084388>
- Zabukovšek, S. S., Bobek, S., Tominc, P., & Štrukelj, T. (2021). *E-Government* (pp. 263–289). https://doi.org/10.1007/978-3-030-46095-2_10
- Zhang, Y., & Kimathi, F. A. (2022). Exploring the stages of E-government development from public value perspective. *Technology in Society*, 69, 101942. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101942>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica e Instrumento
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico se define como la aplicación de las tecnologías de la información en las entidades del gobierno, la cual tiene por objetivo producir la mejora continua para la eficiencia de los servicios que ofrece a la ciudadanía, además de acrecentar la transparencia del ejercicio de las funciones del sector público, así como también la participación de la ciudadanía (OEA, 2021).	Realización de acciones eficientes y eficaces por parte de una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022 orientadas hacia sus usuarios, con énfasis en la interacción con los mismos, utilizando las potencialidades que brindan las TIC.	Externa	Uso de la plataforma de atención al usuario	Escala ordinal tipo Likert (3) Siempre (2) A veces (1) Nunca	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario en formulario de Google
				Uso del Correo electrónico		
				Uso del Facebook para comunicados		
				Uso del chat de WhatsApp		
			Interna	Cursos de alfabetización digital		
				Actualización de plataformas digitales		
				Solución errores en plataformas digitales		

			Relacional	Interconexión con sistemas SISEVE	Escala ordinal tipo Likert (4) Totalmente satisfecho (3) Satisfecho (2) Insatisfecho (1) Totalmente insatisfecho	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario en formulario de Google
				Interconexión con sistemas AYNY – Boletas electrónicas		
				Interconexión con el repositorio de Escuela DECO		
				Interconexión con Sistema de Gestión de Mantenimiento de Locales Educativos		
			Promoción	Capacitación para el manejo de sistemas del MINEDU		
				Uso del Portal de Transparencia		

Calidad del servicio	La calidad de servicio para entidades estatales, es la base para poder cumplir con su misión con la debida efectividad, así mismo, debe estar fundada en la aplicación de acciones y estrategias que ayudan a mejorar el servicio que brindan a los usuarios. (Universidad Católica San Pablo, 2022).	Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio	Elementos tangibles	Número de servidores públicos para atención		
				Infraestructura adecuada para atención		
				Señalizaciones para orientar el camino a las oficinas de atención al usuario		
			Capacidad de Respuesta	Atención del usuario en el tiempo requerido		
				Atención personalizada según lo solicitado		
			Fiabilidad	Servidores públicos calificados		
				Brinda el servicio prometido con formalidad		
				Atención en horarios establecidos		

			Seguridad	Resolución de problemas de la mejor manera posible		
				Confidencialidad de la información		
				Integridad de la información		
			Empatía	Apoyo al usuario cuando éste se encuentre confundido en las gestiones que realiza		
				Preocupación por el usuario para que alcance una atención justa y a tiempo		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de percepción sobre gobierno electrónico

Instrucciones: Estimado(a) director(a), a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto a la implementación del Gobierno electrónico de la UGEL, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan. Es necesario precisar que, por seguridad, su identidad se mantendrá totalmente reservada.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ÍTEM:

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
Dimensión 1: Externa				
1	<i>Usted utiliza la plataforma de atención al usuario de la UGEL.</i>			
2	<i>Usa el correo electrónico para comunicarse con la UGEL.</i>			
3	<i>Consultas el Facebook de la UGEL para observar sus comunicados.</i>			
4	<i>Ha utilizado del chat de WhatsApp de directores de la UGEL.</i>			
Dimensión 2: Interna				
5	<i>Llevó algún curso de alfabetización digital brindado por la UGEL.</i>			
6	<i>Ha encontrado actualizaciones en la plataforma digital de la UGEL.</i>			
7	<i>Usted ha podido constatar la solución de errores o inconvenientes cuando ha hecho algún trámite vía plataforma digital de la UGEL.</i>			
Dimensión 3: Relacional				
8	<i>Ha ingresado al sistema SISEVE por medio de la página de la UGEL.</i>			
9	<i>Usted ha usado el sistema AYYN para consulta de boletas electrónicas vía plataforma de la UGEL.</i>			
10	<i>Usted ha ingresado al repositorio de la Escuela DECO mediante la página de la UGEL.</i>			
11	<i>Ha ingresado al sistema de mantenimiento de locales educativos por medio de la plataforma digital de la UGEL.</i>			
Dimensión 4: Promoción				
12	<i>Usted ha recibido capacitación por parte de los servidores de la UGEL para el manejo de los sistemas del MINEDU (SIAGIE-SISEVE-MI MANTENIMIENTO)</i>			
13	<i>Usted consulta el portal de transparencia de la UGEL.</i>			

Cuestionario de percepción sobre la calidad de servicio

Instrucciones: Estimado(a) director(a), a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto a la calidad de servicio brindada de la UGEL, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan. Es necesario precisar que, por seguridad, su identidad se mantendrá totalmente reservada.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ÍTEM:

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		TOTALMENTE INSATISFECHO (1)	INSATISFECHO (2)	SATISFECHO (3)	TOTALMENTE SATISFECHO (4)
Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el número de servidores públicos para atención al usuario de la UGEL?				
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los ambientes de la UGEL donde espera su turno para la atención?				
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la señalización para orientar a las oficinas de atención al usuario en UGEL?				
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
4	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo que demora la atención a los usuarios en UGEL?				
5	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención personalizada por parte de los servidores de UGEL?				
Dimensión 3: Fiabilidad					
6	¿Considera usted que los servidores que laboran en la UGEL son los más idóneos para brindarle el servicio solicitado?				
7	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prometido y la atención formal que le brinda la UGEL?				
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los horarios de atención establecidos por la UGEL?				
Dimensión 4: Seguridad					
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la solución, por parte de los servidores de la UGEL, de algún inconveniente suscitado en los trámites de gestión que realiza?				
10	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la confidencialidad de la información que remite a la UGEL sobre casos delicados?				
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la integridad de la información que solicita o envía a la UGEL?				
Dimensión 5: Empatía					
12	¿Cuán satisfecho se encuentra con el apoyo que le brindan los servidores de la UGEL cuando tiene dificultad para realizar un trámite?				
13	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato que reciben por parte de los servidores de la UGEL?				

Anexo 3. Cálculo de la muestra estratificada

Para calcular nuestra muestra finita, emplearemos la siguiente ecuación:

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

Z= Parámetro estadístico que representa el nivel de confianza

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento en estudio

q= Probabilidad de que no ocurra el evento en estudio

Teniendo así:

$$n = \frac{835 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (835 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{801.934}{3.0454} = 263.33$$

Teniendo como dato calculado a los 263 usuarios que conforman la muestra en su totalidad y la población de 835, se procedió a calcular la muestra estratificada, donde cada subpoblación o estrato se multiplicará por la división de la muestra sobre la población, para obtener la muestra estratificada, como se visualiza a continuación:

Tabla 5.

Muestra probabilística estratificada de directores

Estrato	Nivel Educativo	Número de directores	Desviación estándar	Muestra por cada Estrato
1	Inicial - Jardín	268	$D = \frac{Muestra}{Población}$	84
2	Primaria	458		144
3	Secundaria	106		33
4	Superior Pedagógica	1	$D = \frac{263}{835}$	1
5	Superior Tecnológica	2		1
Total		835	$D = 0.3149$	263

Nota: Reporte Escala de una UGEL de Cajamarca 2022

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio del 2022



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 16529281
Metodólogo

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESIS TA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

NO:

Chiclayo, 03 de junio del 2022



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 16529281
Metodólogo



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BARBOZA ZELADA
Nombres	PEDRO ARTURO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16529281

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	10/10/18
Resolución/Acta	0334-2018-UCV
Diploma	052-044451
Fecha Matricula	08/08/2014
Fecha Egreso	31/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0006038409

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:58:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio del 2022


SOCIOLOGA
DNI: 46071847

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio del 2022



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

DNI: 46071847

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MUNDACA FERNANDEZ
Nombres	SANDRA MABEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46071847

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	16/08/21
Resolución/Acta	0499-2021-UCV
Diploma	052-123732
Fecha Matricula	02/09/2019
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 0000838411****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:08:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio del 2022

.....
LUSGARDO WIAN PUELLES CHUQUIZUTA

Mg. Ingeniero de Sistemas

CIP. N° 237020

DNI: 43884382

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio del 2022



LUSGARDO WIAN FUELLES CHUQUIZUTA
Mg. Ingeniero de Sistemas
CIP, N° 237020
DNI: 43884382



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PUELLES CHUQUIZUTA
Nombres	LUSGARDO WIAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43884382

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
Rector	LUIS ALBERTO RODRIGUEZ DE LOS RIOS
Secretaria General (E)	ANITA LUZ CHACON AYALA
Directora De La Escuela	LIDA VIOLETA ASENCIOS TRUJILLO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/12/20
Resolución/Acta	0790-2020-R-UNE
Diploma	UNE00016286
Fecha Matrícula	20/03/2017
Fecha Egreso	10/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008838413

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:11:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio del 2022



Mg. Tarrillo Saldaña, Esther Marleni

DNI: 40349723

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio del 2022



Mg. Tarrillo Saldaña, Esther Marleni
DNI: 40349723



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TARRILLO SALDAÑA**
Nombres **ESTHER MARLENI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40349723**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **04/09/17**
Resolución/Acta **0262-2017-UCV**
Diploma **052-015409**
Fecha Matricula **04/01/2015**
Fecha Egreso **27/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008638416

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:17:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de junio del 2022

 UGEL SAN IGNACIO

MG. YESCA RAMIREZ CORDOVA
ESPECIALISTA COMPETENCIA ESCOLAR - ACP
DNI: 43022737

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Erycson Omar Fernandez Chinchay

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de junio del 2022

 UGEL SAN IGNACIO

MG. YESICA RAMIREZ CORDOVA
ESPECIALISTA COMPETENCIA ESCOLAR - AGP
DNI: 43022737



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMIREZ CORDOVA**
Nombres **YESICA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43022737**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN EDUCACIÓN INFANTIL Y NEUROEDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **07/12/17**
Resolución/Acta **0366-2017-UCV**
Diploma **052-021162**
Fecha Matrícula **11/10/2014**
Fecha Egreso **13/03/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 800838428

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:23:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Así mismo, el Alfa de Cronbach se calculó con los resultados de la prueba piloto, los cuales fueron sometidos a evaluación de consistencia para cada variable de forma independiente.

Tabla 6.

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores del Alfa de Cronbach	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
0.80 – 1.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable

Nota: Ponce Renova et al., 2021

. En la tabla 6, muestra los niveles de confiabilidad de los instrumentos, asimismo servirá para la interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach según el coeficiente obtenido.

La prueba piloto, que se aplicó a 20 directores de una UGEL de la región Cajamarca, para medir la confiabilidad de los cuestionarios teniendo a todos sus elementos como válidos incluidos, los que a su vez representan el 100% de encuestados.

Tabla 7.

Cálculo de Alfa de Cronbach para la variable gobierno electrónico

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Item's	N of Ítems
,842	,837	13

Nota: Cuestionario de la prueba piloto

En la tabla 7, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Gobierno Electrónico, cuyo cuestionario estuvo compuesto por 13 ítems, obteniendo como resultado el valor de 0.842, que, según la tabla de criterios explicativos del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de adecuado, es decir, que el cuestionario puede ser aplicado, puesto que cumple con la confiabilidad esperada.

Así mismo, en la tabla 8 muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Gobierno Electrónico por cada ítem.

Tabla 8.

Resultado por Ítem de la variable gobierno electrónico

	Ítem-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Usted utiliza la plataforma de atención al usuario de la UGEL.	25,40	27,832	,464	,776	,833
Usa el correo electrónico para comunicarse con la UGEL.	25,95	28,050	,318	,881	,843
Consultas el Facebook de la UGEL para observar sus comunicados.	25,45	24,997	,672	,695	,817
Ha utilizado del chat de WhatsApp de directores de la UGEL.	25,30	26,432	,525	,839	,829
Llevó algún curso de alfabetización digital brindado por la UGEL.	26,00	26,421	,467	,751	,834
Ha encontrado actualizaciones en la plataforma digital de la UGEL.	25,60	26,042	,646	,833	,821
Usted ha podido constatar la solución de errores o inconvenientes cuando ha hecho algún trámite vía plataforma digital de la UGEL.	25,90	27,042	,550	,803	,828
Ha ingresado al sistema SISEVE por medio de la página de la UGEL.	26,00	27,368	,523	,854	,830
Usted ha usado el sistema AYNY para consulta de boletas electrónicas vía plataforma de la UGEL.	25,35	30,976	-,034	,469	,860

Usted ha ingresado al repositorio de la Escuela DECO mediante la página de la UGEL.	25,60	25,305	,557	,874	,827
Ha ingresado al sistema de mantenimiento de locales educativos por medio de la plataforma digital de la UGEL.	25,50	25,947	,554	,776	,827
Usted ha recibido capacitación por parte de los servidores de la UGEL para el manejo de los sistemas del MINEDU (SIAGIE-SISEVE-MI MANTENIMIENTO)	25,55	24,576	,759	,870	,811
Usted consulta el portal de transparencia de la UGEL.	26,00	28,211	,386	,870	,838

Nota: Cuestionario de la prueba piloto

Tabla 9.

Cálculo de Alfa de Cronbach's para la variable calidad de servicio

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Ítems	N of Ítems
,955	,947	13

Fuente: Cuestionario de la prueba piloto

También, en la tabla 9, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio, cuyo cuestionario estuvo compuesto por 13 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.955, que, según la tabla de criterios explicativos del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de muy confiable, es decir, que el cuestionario puede ser aplicado, puesto que cumple con la confiabilidad esperada.

Conjuntamente, en la tabla 10, muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio por cada ítem.

Tabla 10.

Resultado por Ítem de la variable calidad de servicio

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el número de servidores públicos para atención al usuario de la UGEL?	31,70	42,221	,900	.	,948
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los ambientes de la UGEL donde espera su turno para la atención?	31,50	45,737	,544	.	,957
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la señalización para orientar a las oficinas de atención al usuario en UGEL?	31,65	43,503	,877	.	,949
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo que demora la atención a los usuarios en UGEL?	31,65	48,345	,302	.	,961
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención personalizada por parte de los servidores de UGEL?	31,85	41,292	,899	.	,948
¿Considera usted que los servidores que laboran en la UGEL son los más idóneos para brindarle el servicio solicitado?	31,75	42,197	,894	.	,948

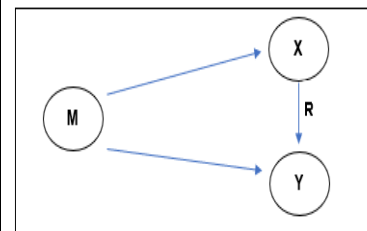
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prometidos y la atención formal que le brinda la UGEL?	31,70	42,537	,861	.	,949
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los horarios de atención establecidos por la UGEL?	31,35	50,134	,063	.	,964
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la solución, por parte de los servidores de la UGEL, de algún inconveniente suscitado en los trámites de gestión que realiza?	31,65	42,134	,822	.	,950
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la confidencialidad de la información que remite a la UGEL sobre casos delicados?	31,60	41,726	,885	.	,948
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la integridad de la información que solicita o envía a la UGEL?	31,65	41,187	,931	.	,947
¿Cuán satisfecho se encuentra con el apoyo que le brindan los servidores de la UGEL cuando tiene dificultad para realizar un trámite?	31,80	42,063	,908	.	,948
¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato que reciben por parte de los servidores de la UGEL?	31,75	39,987	,880	.	,949

Nota: Cuestionario de la prueba piloto

Anexo 5. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo principal	<p>H₁: El gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p> <p>H₀: El gobierno electrónico no impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p>	<p>Vx.: Gobierno Electrónico</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Directores de en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca</p>	<p>Tipo de estudio: Básica</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios tipo escala Likert, vía formulario de Google</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis no paramétrica con la prueba de Spearman (rho) -Estadística inferencial -Coeficiente de alfa de Cronbach
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:			<p>Población</p> <p>835 directores</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p>	
<p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?</p>	<p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p>		<p>Muestra</p> <p>263 directores</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo Transversal - correlacional - causal</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de percepción de la implementación del gobierno electrónico en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022?</p>	<p>Identificar el nivel de percepción de la implementación del gobierno electrónico en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p> <p>Identificar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p> <p>Analizar la relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la calidad de servicio de los usuarios una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.</p>		<p>Muestra estratificada:</p> <p>Inicial = 84 Primaria= 144 Secundaria=33 Superior pedagógica=1 Superior tecnológica= 1</p>	<p>Donde:</p> <p>M= Muestra X = Gobierno electrónico Y = Calidad de servicio R = Relación de variables</p>		



Anexo 6. Resultados

Figura 3.

Vista de variables SPSS V.26

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
P19	N Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P20	N Numérico	8	0	¿Cuál es su gr...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P21	N Numérico	8	0	¿Qué tan satisf...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P22	N Numérico	8	0	¿Cuál es su niv...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P23	N Numérico	8	0	¿Qué tan satisf...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P24	N Numérico	8	0	¿Cuál es su ni...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P25	N Numérico	8	0	¿Cuán satisfec...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P26	N Numérico	8	0	¿Cuál es su gr...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
P27	N Numérico	8	0	Sexo de los en...	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
P28	N Numérico	8	0	Gobierno Electr...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
P29	N Numérico	8	0	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
P30	N Numérico	8	2	Dimensión Ext...	Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
P31	N Numérico	5	0	Dimensión Ext...	{1, Malo}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
P32	N Numérico	8	2	Dimensión Inter...	Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
P33	N Numérico	5	0	Dimensión Inter...	{1, Malo}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
P34	N Numérico	8	2	Dimensión Rela...	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Escala	Entrada
P35	N Numérico	5	0	Dimensión Rela...	{1, Malo}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
P36	N Numérico	8	2	Dimensión Pro...	Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
P37	N Numérico	5	0	Dimensión Pro...	{1, Malo}...	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
P38	N Numérico	8	2	Dimensión Ele...	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Escala	Entrada
P39	N Numérico	5	0	Dimensión Ele...	{1, Pesimo}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
P40	N Numérico	8	2	Dimensión Cap...	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Escala	Entrada
P41	N Numérico	5	0	Dimensión Cap...	{1, Pesimo}...	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
P42	N Numérico	8	2	Dimensión Fiab...	Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 4.

Vista de datos SPSS V.26

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
242	A ve...	A ve...	Sie...	A ve...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Satisf...	Satisf...
243	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...
244	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
245	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Total...	Total...	Total...	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
246	Nunca	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
247	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
248	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
249	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
250	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
251	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	A ve...	Sie...	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
252	A ve...	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Total...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...
253	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Satisf...	Total...	Satisf...
254	A ve...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Total...	Total...	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...	Total...
255	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
256	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A veces	A veces	A veces	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...
257	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	Sie...	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
258	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Total...
259	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Total...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Total...	Satisf...	Total...	Total...	Satisf...	Satisf...
260	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	A ve...	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
261	A ve...	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
262	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...
263	A ve...	A ve...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	A ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Total...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Total...	Satisf...	Satisf...	Total...	Total...	Total...

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 5.

Cálculo de datos SPSS V.26

	DIM_RELACIONAL	Actitud_Relacional	DIM_PROMOCION	Actitud_Promocion	DIM_ELEM_TAN	Actitud_Element_T	DIM_CAPACI_RES	Actitud_Cap_Respuesta	DIM_FIABILIDAD	
242	no	2,75	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
243	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	4,00	Bueno	4,00	Bueno	4,00
244	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
245	no	2,50	Bueno	2,50	Bueno	4,00	Bueno	3,50	Bueno	3,33
246	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
247	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
248	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
249	no	2,25	Bueno	3,00	Bueno	3,33	Bueno	3,00	Regular	3,33
250	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
251	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
252	no	2,75	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
253	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,67
254	no	2,75	Bueno	3,00	Bueno	4,00	Bueno	3,00	Regular	3,67
255	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
256	no	2,25	Bueno	2,50	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,33
257	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
258	no	2,00	Regular	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
259	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,33	Bueno	3,50	Bueno	3,67
260	no	2,25	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
261	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
262	no	3,00	Bueno	3,00	Bueno	3,00	Regular	3,00	Regular	3,00
263	no	2,50	Bueno	3,00	Bueno	3,33	Bueno	3,00	Regular	3,33

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Tabla 11.

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de gobierno electrónico

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Gobierno Electrónico
N		263
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	29,35
	Std. Deviation	3,224
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,091
	Negative	-,102
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

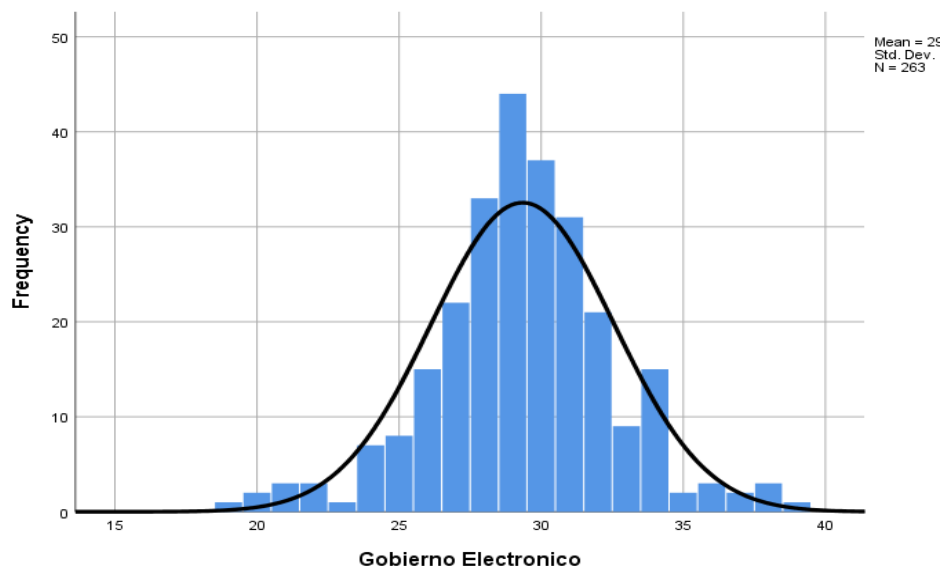
c. Lilliefors Significance Correction.

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Según la tabla 11, arroja que para la variable gobierno electrónico, el valor significancia es menor a 0.05, por lo que se toma la decisión de concluir que sus datos no siguen una distribución normal y por ende se trabaja con pruebas no paramétricas.

Figura 6.

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de gobierno electrónico



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Tabla 12.

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de calidad de servicio

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Calidad de Servicio
N		263
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	40,13
	Std. Deviation	2,918
Most Extreme Differences	Absolute	,236
	Positive	,156
	Negative	-,236
Test Statistic		,236
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

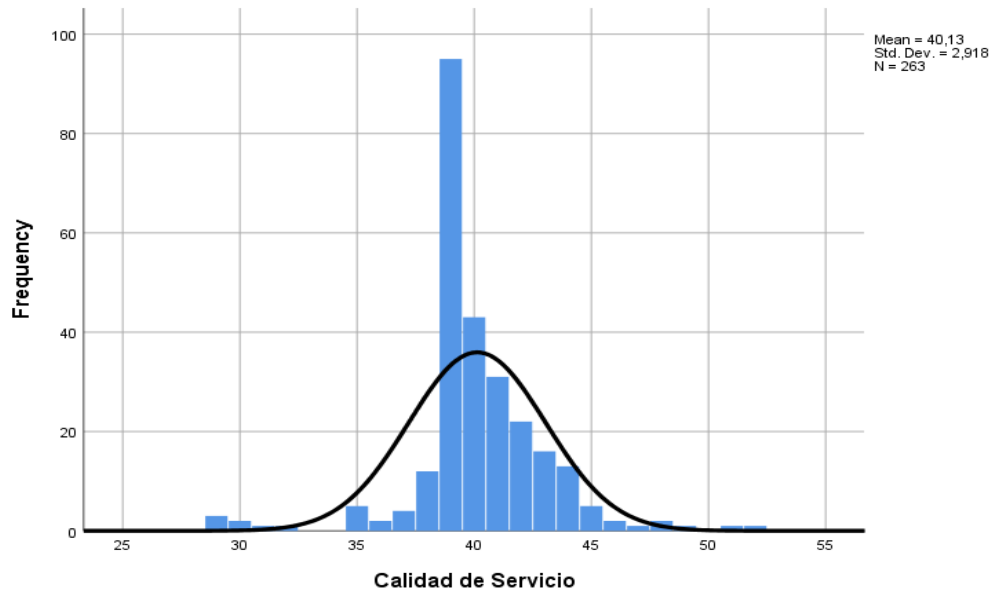
c. Lilliefors Significance Correction.

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Según la tabla 12 arroja que para la variable calidad de servicio, el valor significancia es menor a 0.05, por lo que se toma la decisión de concluir que sus datos no siguen una distribución normal y por ende se trabaja con pruebas no paramétricas.

Figura 7.

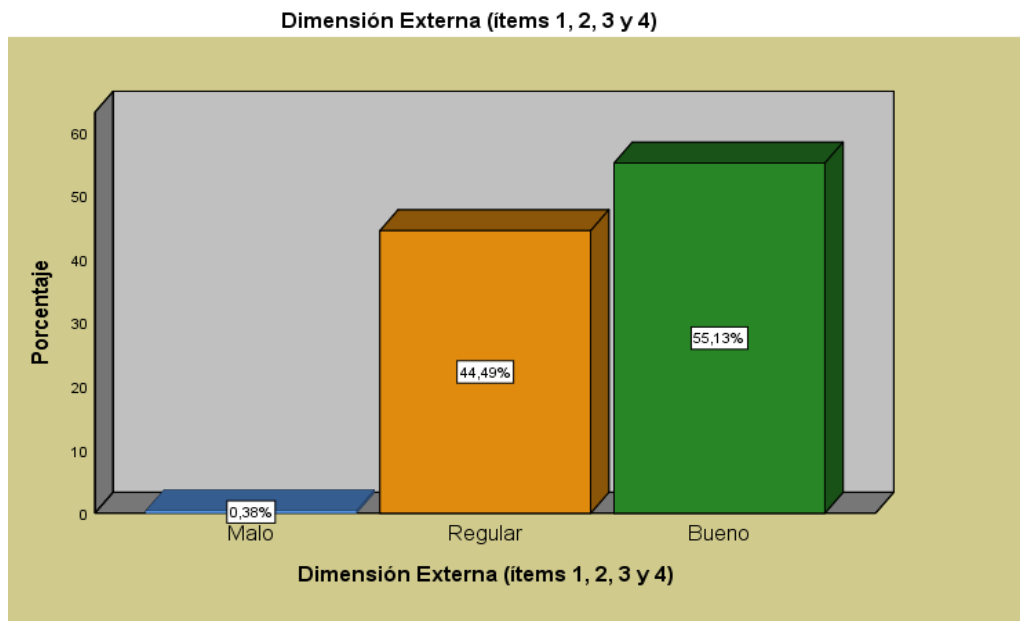
Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 8.

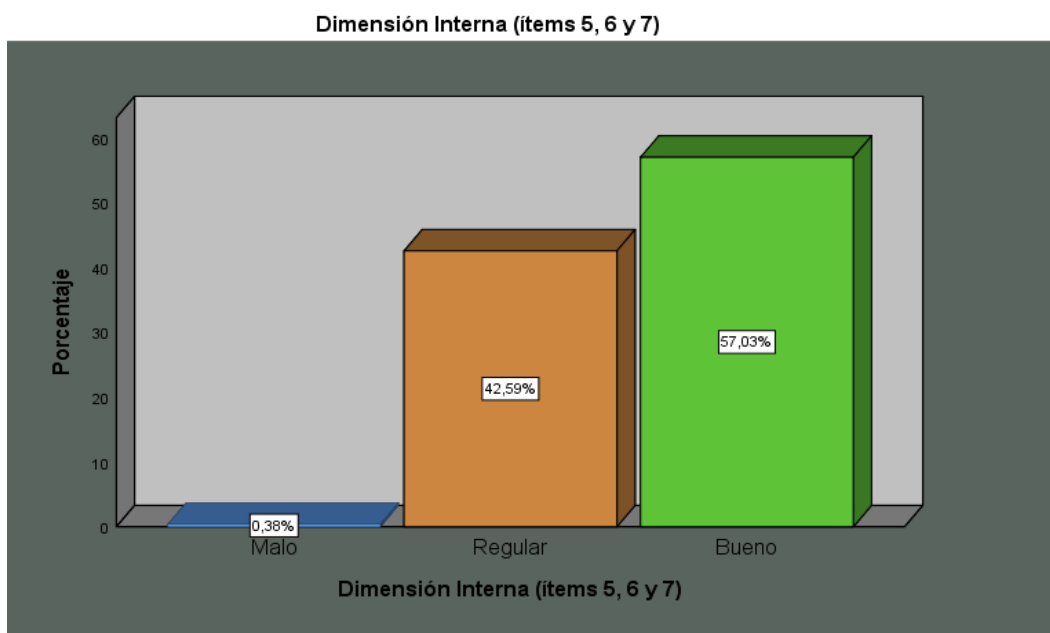
Actitud de la dimensión externa del gobierno electrónico



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 9.

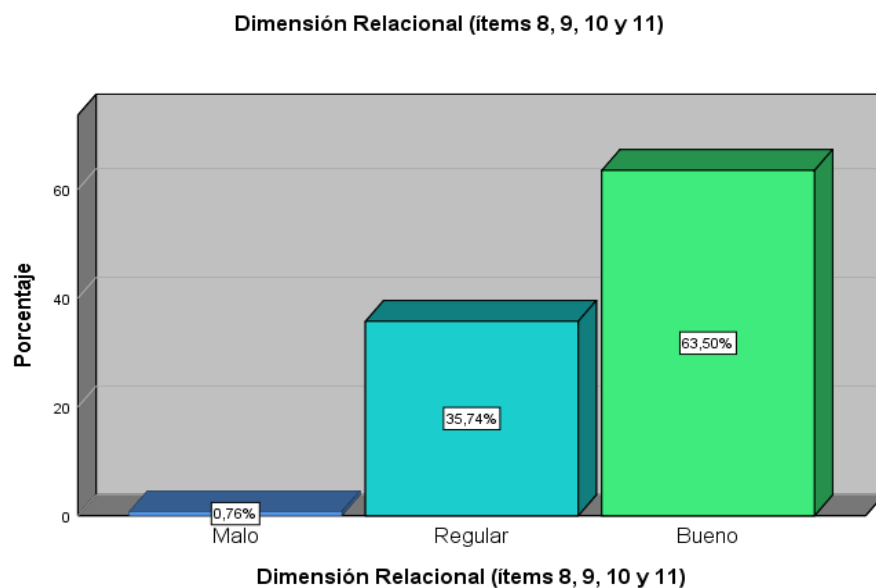
Actitud de la dimensión interna del gobierno electrónico



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 10.

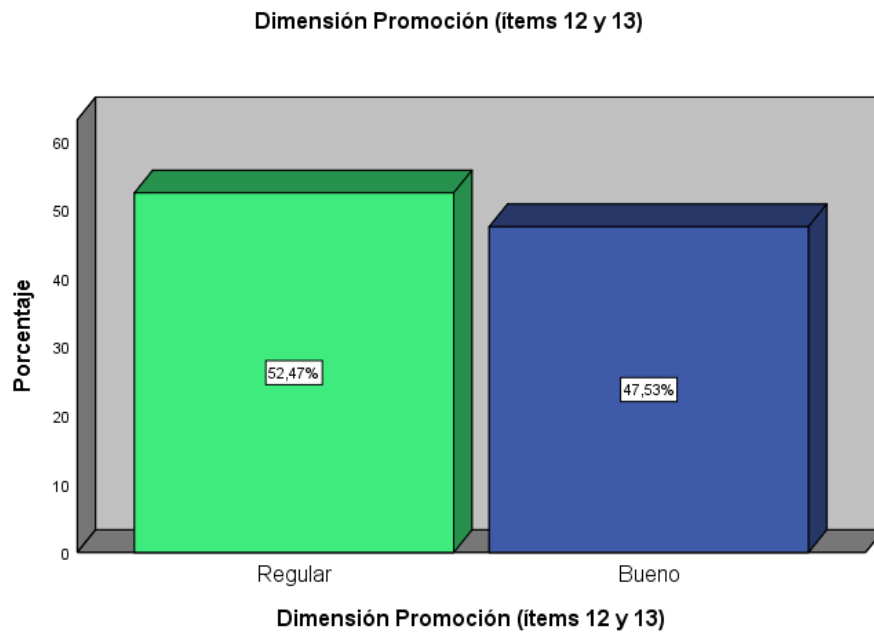
Actitud de la dimensión relacional del gobierno electrónico



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 11.

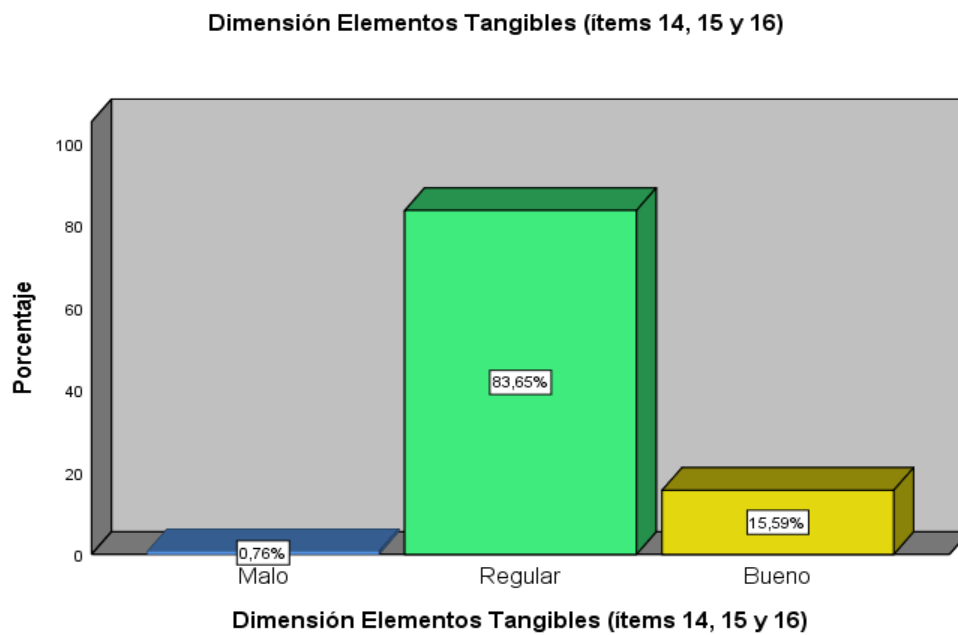
Actitud de la dimensión promoción del gobierno electrónico



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 12.

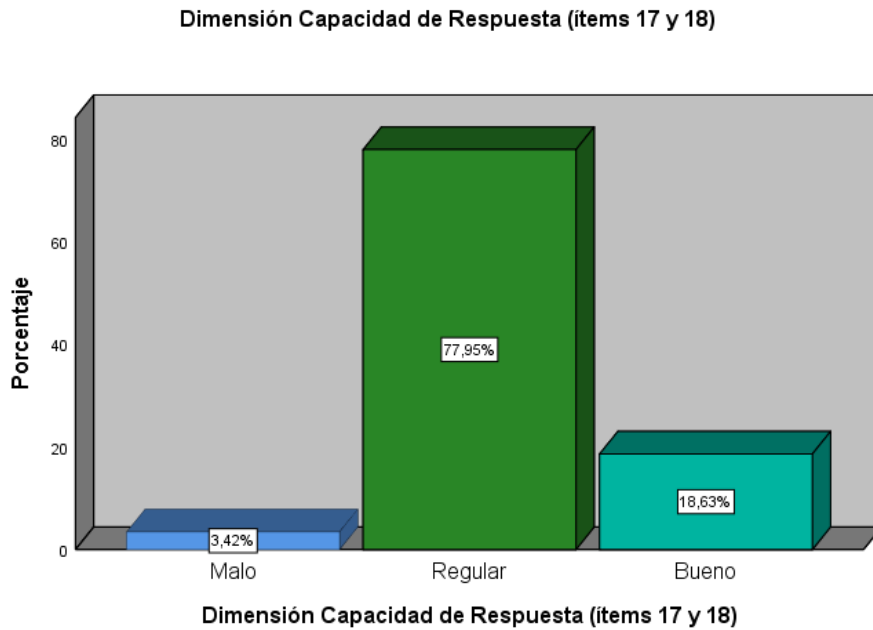
Actitud de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 13.

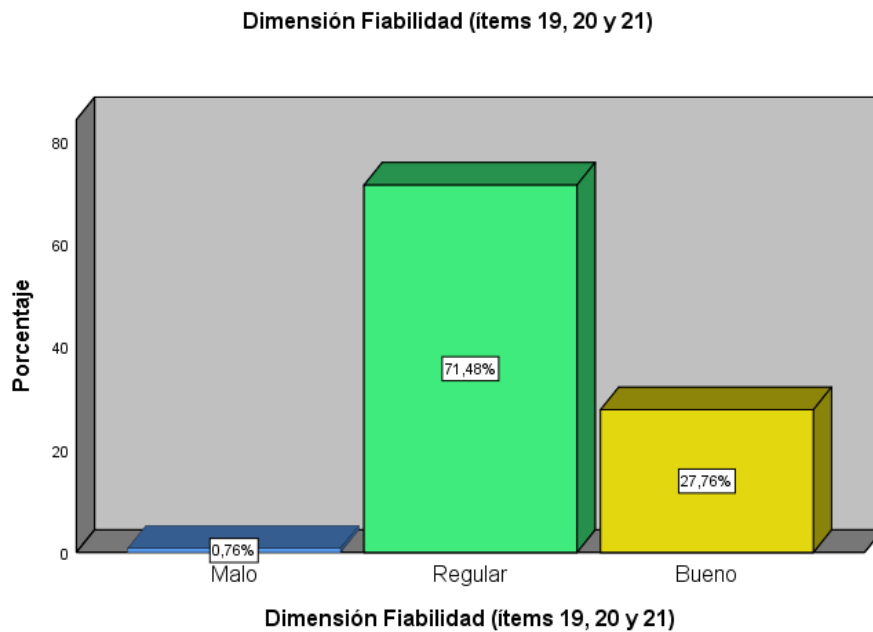
Actitud de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 14.

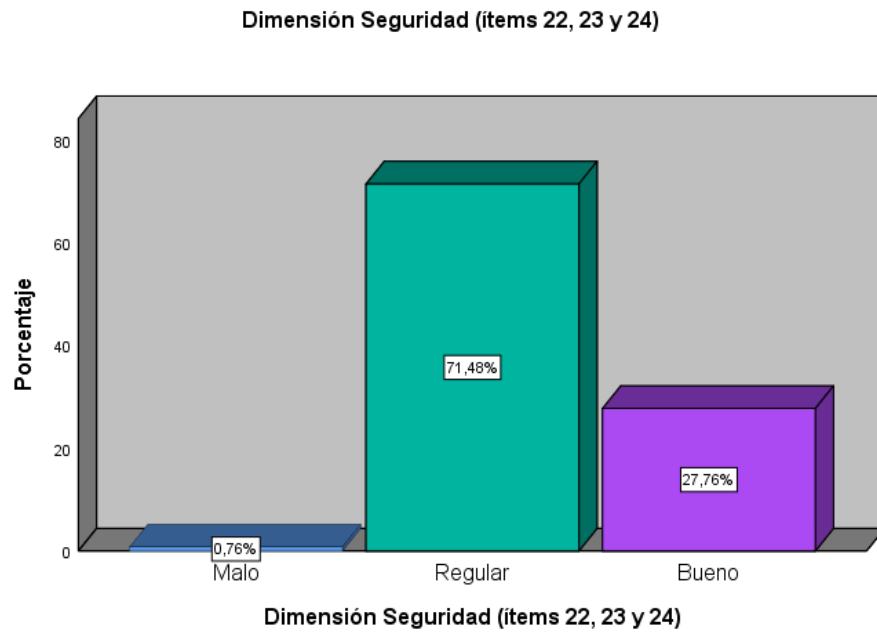
Actitud de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 15.

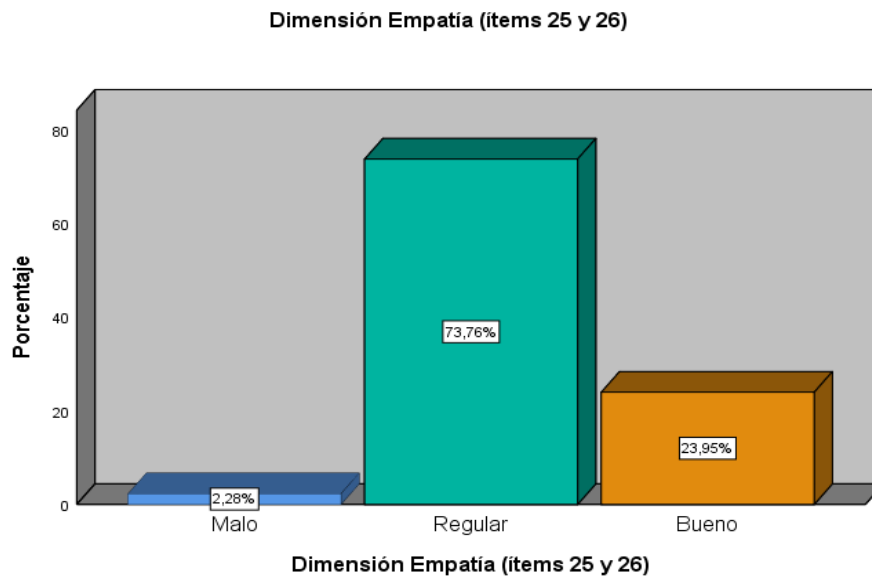
Actitud de la dimensión seguridad de la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 16.

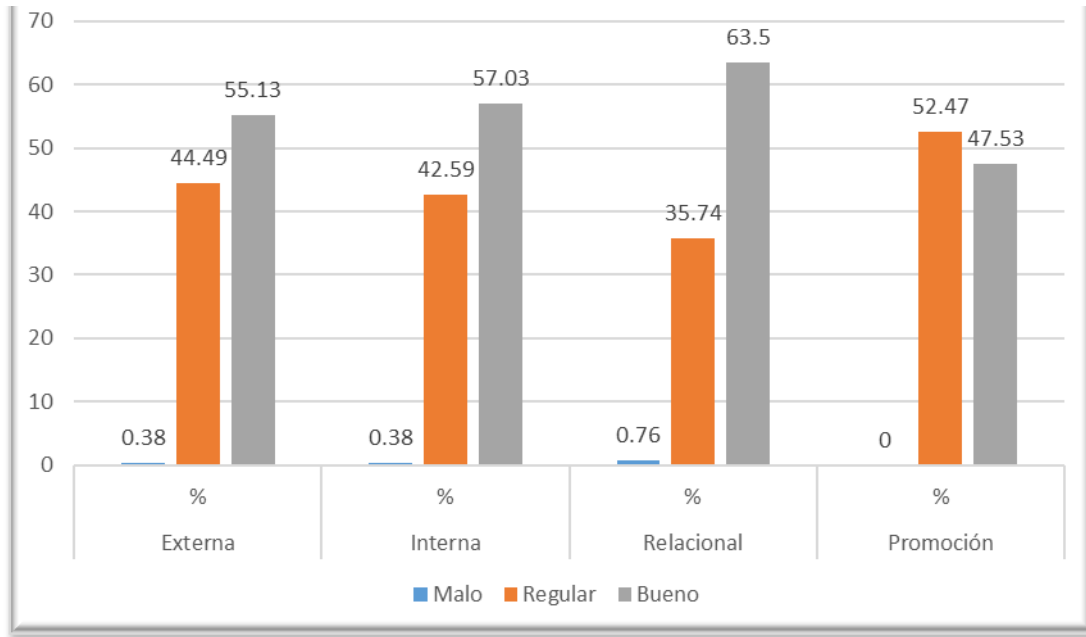
Actitud de la dimensión empatía de la calidad de servicio



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 17.

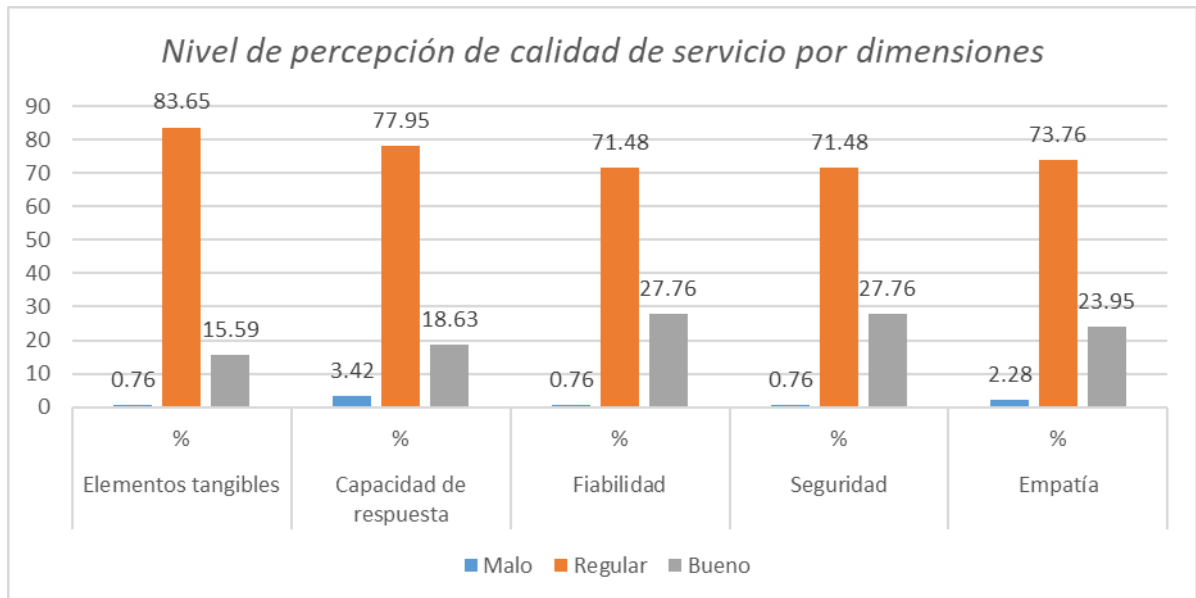
Nivel de percepción de la implementación del gobierno electrónico por dimensiones



Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 18.

Nivel de percepción de calidad de servicio por dimensiones

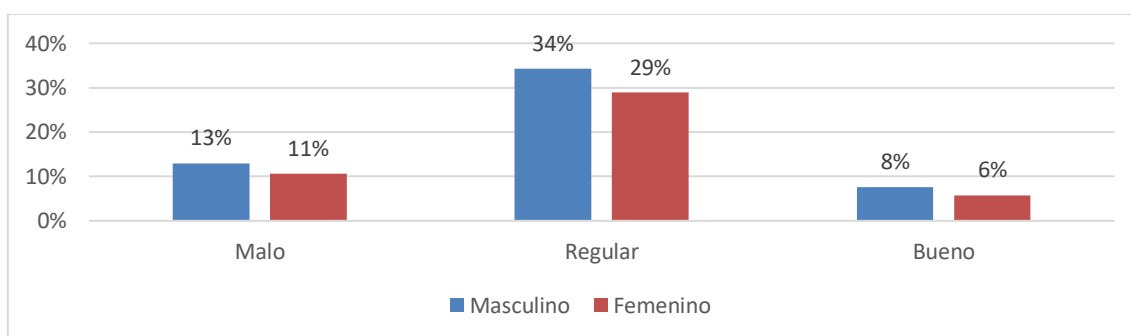


Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Tabla 13.*Tabla cruzada Sexo y Gobierno Electrónico*

		Malo		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Sexo	Masculino	34	13	90	34	20	8	144	55
	Femenino	28	11	76	29	15	5	119	45
Total		62	24	166	63	35	13	263	100

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

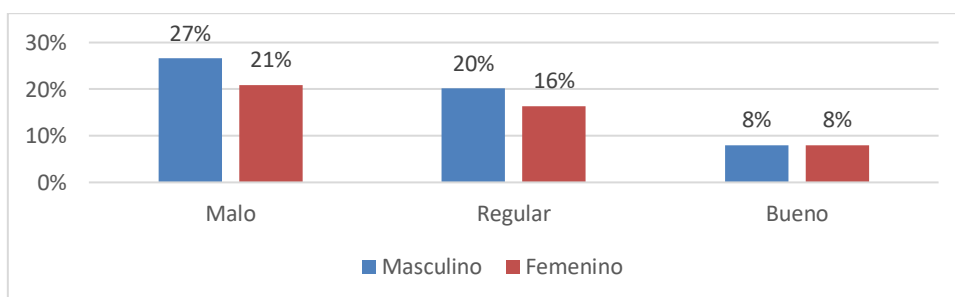
Figura 19.*Percepción de la implementación del gobierno electrónico por sexo*

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Tabla 14.*Tabla cruzada Sexo y Calidad de Servicio*

		Malo		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Sexo	Masculino	70	27	53	20	21	8	144	55%
	Femenino	55	21	43	16	21	8	119	45%
Total		125	48	96	36	42	16	263	100%

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca

Figura 20.*Percepción de la calidad de servicio por sexo*

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los directores de una UGEL de Cajamarca