



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Pandemia Covid-19 y su Incidencia en el Gobierno Electrónico en
la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02-2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Mejia Tadeo, Junior Jose (ORCID: 0000-0001-5710-4749)

ASESORA:

Dra. Vargas Flores, Rosa Luz (ORCID: 0000-0002-7570-2467)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por todas sus bendiciones y ser mi fe y esperanza.

A mi madre Betty Tadeo Carrión, en quien encontré el apoyo incondicional para motivarme a seguir mis metas y anhelos. Y especialmente a mi padre Francisco Mejía Mendizábal, que perdió la vida luchando contra el COVID-19, Gracias papá, por enseñarme y cuidarme.

Junior Jose

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme siempre. De la misma manera agradezco a mis asesores Dra. Vargas Flores Rosa Luz y Dr. Víctor Abdel Rojas Santillan, por orientarme en el desarrollo de la investigación.

Así mismo a mi familia por sus buenos deseos en el transcurso de la Maestría.

A Grabiela Reyes mi compañera de vida por su amor incondicional y por ayudarme en mejorar cada día.

Junior Jose

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	17
4.1. Resultados Descriptivos de las variables de estudio.....	17
4.2. Resultados Inferenciales.....	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES.....	27
Referencias.....	28
Anexos.....	33

Índice de Tablas

Tabla 01: Fichas Técnicas de los instrumentos	14
Tabla 02: Resultados de opinión de Expertos	16
Tabla 03: Fiabilidad de las variables	16
Tabla 04: Distribución de frecuencia de la Pandemia Covid-19	17
Tabla 05: Distribución de frecuencia de Gobierno Electronico	18
Tabla 06: Distribución de frecuencia de la Dimension Externa	19
Tabla 07: Distribución de frecuencia de la Dimension Interna	20
Tabla 08: Resultado correlacional entre la Pandemia Covid-2019 y el Gobierno Electronico	21
Tabla 09: Resultado correlacional entre la Pandemia Covid-19 y la dimension externa del Gobierno Electronico	22
Tabla 10: Resultado correlacional entre la Pandemia Covid-19 y la dimension interna del Gobierno Electronico	23

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de incidencia de la Pandemia COVID-19 en la UGEL N°02	18
Figura 2: Niveles del Gobierno Electronico en los trabajadores de la UGEL N° 02	18
Figura 3: Niveles de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02	19
Figura 4: Niveles de la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02	21

RESUMEN

La presente investigación llevó por objetivo: determinar la incidencia de Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 – 2020.

Respecto al tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal, correlacional causal y método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 – UGEL, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia debido a la pandemia del COVID-19, en adelante, COVID. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En relación a la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue ,763 para la Pandemia Covid-19 y ,924 para Gobierno Electrónico, ambas variables poseen una fuerte confiabilidad y fueron aceptadas.

A modo de conclusión, se determinó que existe una incidencia significativa de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL, conclusión que se sustenta en el coeficiente de correlación Pearson, que obtuvo un ,830 considerándose una correlación fuerte y positiva. A razón de ello, podemos finalizar demostrando que la Pandemia Covid-19 tiene una incidencia significativa en el Gobierno Electrónico de la UGEL.

Palabras clave: Covid-19, Gobierno Electrónico, UGEL.

ABSTRACT

The objective of this research was: to determine the level of incidence of the COVID-19 Pandemic in the Electronic Government in the Local Educational Management Unit No. 02 - 2020.

Regarding the type of research, it was basic, non-experimental, cross-sectional, causal correlational and hypothetical deductive method. The sample consisted of 40 workers from the Local Educational Management Unit No. 02 - UGEL, the sampling was non-probabilistic for convenience due to the COVID-19 pandemic, hereinafter, COVID. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. In relation to reliability, Cronbach's Alpha was used, whose value was 763 for the Covid-19 Pandemic and 924 for Electronic Government, both variables have strong reliability and were accepted.

By way of conclusion, it was determined that there is an average level of incidence of the Covid-19 Pandemic in the Electronic Government of the UGEL, a conclusion that is based on the Pearson correlation coefficient, which obtained a .830, considering a strong and positive correlation. Due to this, we can conclude by showing that the Covid-19 Pandemic has a medium level of incidence in the Electronic Government of the UGEL.

Keywords: Covid-19, Electronic Government, UGEL.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud - OMS, conforme a la Comisión Municipal de Salud de Wuhan – China, el 31 de diciembre de 2019, dio a conocer que un grupo determinado de personas padecían neumonía, por el origen de un virus desconocido, del cual la denominaron Sars-CoV-2, es así que, el 11 de marzo de 2020, la OMS, en su portal Web, dio a conocer al mundo que este virus desconocido se estaba propagando rápidamente por lo que se caracterizó como una pandemia; debido a ello, cada país a nivel mundial, cerraron sus fronteras y optaron como medida extrema el aislamiento social obligatorio, a fin de prevenir los contagios que genera el COVID.

A nivel internacional, específicamente en Latinoamérica, países vecinos como Chile y Argentina, hace algunos años, tomaron la decisión de optar una adaptación hacia un Gobierno Digital. Argentina posee una plataforma digital la cual es: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobierno-abierto-y-pais-digital>, el cual permite que los usuarios accedan a un gobierno digital para que absuelvan sus consultas y realicen tramites en línea, esto permite que el estado argentino genera habilidades digitales como adaptación de una política de inclusión.

En cambio, el Gobierno de Chile, cuenta con una Ley N° 21180, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>, Ley de Transformación digital de estado, dicha ley dispone que el procedimiento administrativo respecto a las solicitudes de los administrados, deben de ejecutarse por medios electrónicos (art 1 Ley 21180). Asimismo, el Gobierno de Chile, de acuerdo con el artículo 18 de la referenciada ley, señala que la recepción de solicitudes se debe tramitar mediante medios electrónicos, a través de las plataformas digitales del Estado, y excepcionalmente las personas que carezcan de medios electrónicos, podrán presentar de manera excepcional, sus solicitudes mediante soporte papel.

Como podemos apreciar, en el plano internacional, al día de hoy, el uso de herramientas y plataformas digitales, respecto a un Gobierno Electrónico, no es una

alternativa o una opción de aquí a unos años, sino que es una realidad que se ejecuta incluso antes de la Pandemia COVID.

Por otra parte, en el Perú, de acuerdo con la APP, ¡COVID19!, registra una tasa de fallecidos de 196,291 por COVID, debido a ello, para la BBC NEWS MUNDO (2021), señala que, el Perú se convierte en el país con mayor tasa de mortalidad per cápita a nivel mundial.

A inicios del 2020, el estado peruano mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. – DS 044, dictó aislamiento social obligatorio a nivel nacional, a partir del 15 de marzo de 2020, la misma que se fue ampliando sucesivamente por la rápida propagación del COVID.

Debido a ello, se suspendieron viajes nacionales e internacionales, colegios, libertad de tránsito, medios de transporte, las labores presenciales en las entidades y recepción de solicitudes de los usuarios debido a la emergencia sanitaria, meses después, el 20 de julio de 2020, entro en vigor el D.S N° 116-2020-PCM, donde se dispuso que los trabajadores de las entidades públicas deberán de realizar sus labores de manera remoto y presencial en sus centros de labores.

Asimismo, de acuerdo al Diario Oficial El Peruano (2021), la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros, señaló que es importante acelerar la construcción de un sistema digital y así proveer los derechos y deberes en los entornos digitales.

Es así que, debido al impacto de la Pandemia, países como el Perú, donde todavía no desarrollaban un gobierno digital en todas sus instituciones, se ven en la obligación de implementar alternativas digitales de acuerdo a directivas internas, a fin de no transgredir los plazos y tramites de los ciudadanos.

A nivel local, la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – UGEL, ubicado en el distrito de San Martin de Porres, es una institución dependiente del Ministerio de Educación – MINEDU, cuyo fin es brindar una asesoría pedagógica y legal respecto a los derechos de los alumnos, personal contratado por la UGEL, y público en general; sin embargo debido a la Pandemia, a principios del 2020 los trámites administrativos de los ciudadanos fueron suspendidos a fin de acatar el aislamiento

social; posteriormente, el Área de Recursos Humanos de la UGEL, mediante Memorándum Múltiple No 42-2020-MINEDU-UGEL.02-ARH, señaló que los trabajadores de la UGEL deberán de asistir presencialmente a realizar sus labores a partir del mes de agosto del 2020, de acuerdo al artículo 10 del D.S N° 116-2020-PCM.

A razón de ello, la UGEL tomo como medida alternativa, que las solicitudes de los administrados, sean presentados vía correo institucional de la mesa de partes de la UGEL, sin embargo la UGEL, no cuenta con un plan estratégico respecto a la implementación de otros medios digitales, como una aplicación móvil, plataformas digitales, call-center para atención al usuario, lo que genera una problemática ya que no se está innovando herramientas para sus trabajadores en el marco de un gobierno digital frente a la pandemia.

Expuesta la problemática, la presente investigación presenta la formulación del **problema general**: ¿De qué manera la Pandemia Covid-19 incide en el Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 - 2020?

Del mismo modo, tenemos el planteamiento de **problemas específicos**: A. ¿De qué manera la Pandemia COVID-19 incide en la dimensión externa del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02?, B. ¿De qué manera la Pandemia COVID-19 incide en la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02- 2020?

Con relación a lo expuesto, como **objetivo general**: Determinar la incidencia de la Pandemia COVID-19 en el Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 – 2020.

En esa misma línea, tenemos el planteamiento de **objetivos específicos**, A. Determinar la incidencia de la Pandemia COVID-19 en la dimensión externa del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02– 2020. B. Determinar la incidencia de la Pandemia COVID-19 en la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02- 2020.

Por otra parte, tenemos la justificación teórica, donde se aportó definiciones, conceptos, artículos científicos sobre las variables del presente estudio, así como,

normas legales, el cual nos permitirá contrastar resultados, sobre la problemática en curso.

Además, el presente estudio cuenta con una justificación práctica, debido a que, existía la necesidad de obtener datos respecto a la incidencia de la Pandemia Covid-19 en el gobierno electrónico de la UGEL 02, el cual nos servirá como aporte al conocimiento para otros investigadores.

Por último, el presente estudio, cuenta con una justificación metodológica, por cuanto ha permitido corroborar nuestras hipótesis, examinar nuestros objetivos, mediante el instrumento y el programa SPSS, del cual se ha podido determinar la incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL 02.

La presente investigación cuenta con la siguiente **hipótesis general**: La Pandemia COVID-19 incide significativamente en el Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 – 2020.

De igual forma, cuenta con las siguientes **hipótesis específicas**, A. La Pandemia COVID-19 incide significativamente en la dimensión externa del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02– 2020. B. La Pandemia COVID-19 incide significativamente en la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02- 2020.

II. MARCO TEORICO

En base a los trabajos previos en el contexto nacional, según Gob_pe. (2020), sostuvo que para que la administración pública en la emergencia sanitaria se mantenga en curso se tiene que plantear diversos retos en relación a la prestación de los servicios y al servicio civil; además se debe considerar como punto importante la salud y seguridad de los servidores públicos puesto que se ha analizado que el trabajo no presencial está siendo efectivo y genera buenas prácticas y que mediante D.L. N° 1505 se extendió el trabajo remoto en las entidades públicas hasta el 31 de julio de 2021. La emergencia sanitaria ha cambiado el rumbo del trabajo presencial las notificaciones electrónicas y mesa de partes virtuales aún mantiene puntos de quiebre que requiere mejorar su uso, así

también uniformizar en la regulación del uso de mesa de partes electrónica en el sector público.

Por otra parte, Gestión Pública & control (2021) concluyo antes que se iniciara el teletrabajo las entidades operaban de forma básica bajo la Ley 30036 ya que previo al acontecimiento del covid 19 esta Ley era un programa piloto que se impartía en entidades como INDECOPI, el Ministerio de relaciones exteriores y la OEFA, actualmente la pandemia ha acelerado oportunamente esta modalidad de trabajo en el cual se han emitido normas de carácter temporal tales como D.U. N° 026-2020 , la R.M N° 055-2020 y como normal excepcional destaca el D.U N° 06-2020 cuyo deseo es organizar las funciones del Sector Publico.

También tenemos a Chucuya (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal, concluye que se logró la implementación de un modelo de gestión pública en base a un gobierno electrónico, el cual tiene un nivel de aceptación de 56% por cuanto se demostró su efectividad.

Por otra parte, Atarama (2017). Gobierno electrónico en la Municipalidad de Piura, cuya metodología empleada ha sido de tipo descriptiva, con enfoque no experimental y de corte transversal, concluye que la Municipalidad de Piura se encuentra en una etapa de implementación de un sistema que fomente el gobierno electrónico.

Para Fernández (2020). Gobierno electrónico en el JNE, concluye que el gobierno electrónico posee beneficios internos en una institución, por lo que se debe promover la adaptación a los cambios que se requiera en una implementación de un gobierno electrónico, a fin que permita mejorar las labores asignadas.

Asimismo, para Calderón (2021) en su artículo Perú Digital. El camino hacia la transformación concluye que, debido a la Pandemia COVID, el Perú ha sido golpeado económica y sanitariamente, es así que, el estado peruano, a raíz de la emergencia sanitaria se ha visto en la necesidad de adaptarse a la prestación de servicios digitales hacia los administrados, a través de la implementación de mesa de partes virtuales, audiencias online, Sin embargo, aún mantiene un rendimiento modesto en los principales rankings a nivel mundial.

En cuanto, a los artículos científicos de contexto internacional, tenemos a, EFE News Service. (2014). Donde concluye que, en América del Sur; Uruguay, Chile y Argentina, son los principales líderes respecto al Gobierno Digital, según la (ONU). Estados Unidos, Canadá, Uruguay, Chile, Argentina, en ese orden son los líderes en Gobierno electrónico en el continente de América, Es así que, la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información – AGESIC, sostiene que en Uruguay el 70% de los millones de trámites administrativos que se realizan de forma anual, son realizados de forma digital, asimismo, hay más de ochenta servicios de información entre instituciones, lo cual genera una reducción en 38.000 de consultas diarias que los administrados realizan al Estado.

Cárdenas (2015), quien concluyó que en Bogotá el gobierno proporciona a los ciudadanos información sobre cómo realizar los trámites, así también la facilidad de conocer los precios de cada trámite o poder consultar con especialistas, de igual forma un transportador por medio del móvil puede efectuar pagos de los peajes y consultar el estado actual de las carreteras.

Zanabria, V. (2019) concluyó que el gobierno Mexicano necesita plantear soluciones basados en la posibilidad de concretar un gobierno abierto, así también examinar el correcto uso de las tecnologías de información y participación de cada ciudadano, considerando que la principal problemática radica en las los procesos para acceder a la información, ya que el gobierno tiene barreras burocráticas que imposibilitan a los ciudadanos poder conocer su uso y manejo causando desconocimiento y poco interés de acceder generando un escenario nada favorable para el desarrollo del gobierno abierto

Por otra parte, se tomará en cuenta teorías y definiciones respecto a la Variable Pandemia Covid-19 y sus dimensiones.

Para Grishaw (2020), sostiene que, el COVID-19, es una enfermedad respiratoria por la existencia de un nuevo coronavirus originada en Wuhan, China, esta nueva enfermedad se trasmite mediante aerosol respiratorio de una persona a otra, Sin embargo, debido a las variantes que se originan alrededor del mundo, se ha podido registrar un total de 35 319 139 millones de casos a nivel mundial, con una mortalidad de 1 038 855.

Dado a las altas cifras de contagios por COVID a nivel mundial, Redacción EC (2020) nos indica que el 06 de marzo de 2020, se registró en el país, el primer caso por COVID. A razón de ello, el 11 de marzo de 2020, el Estado Peruano declaró estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por el periodo de 90 días, a través del Decreto Supremo 08 de 2020-SA, a fin de evitar la propagación del COVID, en aeropuertos, centros educativos, espacios públicos y privados, transporte y centros de trabajos.

Asimismo, mediante D.U. No 025-2020 (2020), El Poder Ejecutivo dicto medias extraordinarias para reforzar el sistema de vigilancia y sanitaria frente al COVID, cuyo objetivo es establecer mecanismos para la protección de la salud, es así que mediante el artículo 12 de referido decreto, la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM, dispone nuevas medidas (reglas) especiales en materia laboral, a fin que los trabajadores del Sector Público puedan realizar sus labores a través de la modalidad del teletrabajo debido a la pandemia y así poder salvaguardar la salud de los mismos.

En ese sentido, podemos sostener que, debido a la pandemia, ha generado que la Administración Pública, tome medidas respecto a las siguientes dimensiones: laboral y salud de los trabajadores del sector público debido a la pandemia.

De acuerdo con la Constitución del Estado Peruano Art. 7 y 9 (1993), dispone que todos los ciudadanos tenemos derecho a la protección de la salud, así también, el Estado tiene la responsabilidad de normar y supervisar la aplicación de las reglas respecto a la salud de los ciudadanos.

Por otra parte, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, a través del portal web: <https://www.servir.gob.pe/gestioncovid/> propuso recomendaciones respecto a la seguridad y salud en el trabajo para las entidades públicas, en tiempos de COVID.

Es así que, los trabajadores del sector público, debido a la emergencia sanitaria tuvieron que adaptarse bajo una nueva modalidad laboral, como lo es el trabajo remoto.

En concordancia con el párrafo anterior, la Constitución del Estado Peruano Art. 22 y 23 (1993). Respecto a lo laboral, indica, que el trabajo es un derecho y sus diversas modalidades, es prioridad de atención para el estado.

En razón a ello, podemos afirmar que es prioridad para el Estado, dar atención a las diversas modalidades de trabajo que se practicando hoy en día, como lo es, el teletrabajo y/o trabajo remoto.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2020), concluye: que el teletrabajo es un mecanicismo a través del uso de tecnologías de información a través de teléfonos inteligentes y/o computadoras para realizar labores.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2020), nos dice que el teletrabajo nos demuestra que es una herramienta importante para continuar con las labores de los trabajadores, asimismo nos demuestra que contiene ciertas ventajas, como la reducción de tiempo de desplazamiento al centro de labores, es por ello que debido a esta nueva coyuntura que atravesamos en la actualidad, existe la pasividad que los trabajadores realicen sus labores lejos de distracciones y se pueda brindar una mejor oportunidad para lograr una mejorar calidad de vida laboral y profesional.

En ese sentido, podemos decir que respecto a la dimensión laboral frente a la Pandemia COVID, la UGEL N°02 ubicada en el distrito de San Martín de Porres, ha tomado la decisión de realizar la figura de trabajo remoto, a fin de que los trabajadores de los regímenes laborales D.L 1057 y D.L N° 276, realicen labores de manera subordinada desde sus domicilios, con la opción de poder utilizar cualquier herramienta a su disposición que le ayude a realizar las labores asignadas, a través del Correo Institucional de la UGEL. Sin embargo, debido a la Pandemia, la UGEL no cuenta con herramientas tecnológicas destinadas para la atención al usuario, teniendo en cuenta que la PCM, el 4 de mayo de 2020, emitió la Resolución Ministerial No 103-2020-PCM, en el cual aprobó las bases para la atención a los usuarios y el funcionamiento de las instituciones durante la emergencia sanitaria por el COVID.

El 6 de noviembre de 2020, el MINEDU, emite la resolución secretaria general N° 183-2020-MINEDU – R.S.G, en el cual pone a disposición de los ciudadanos la plataforma digital - Mesa de Partes Virtual “MPV-MINEDU” como canal adicional, cuyo fin es recibir documentos de las entidades y ciudadanos durante la Pandemia COVID, el cual respeta los lineamientos establecidos en la Ley N° 27658 “Ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado”. Dicha ley dispone los requisitos para las instituciones del estado accedan a un proceso de modernización y así construir una nueva Gestión Pública en un gobierno democrático al servicio del ciudadano.

En ese sentido, debido a la Pandemia, las Instituciones del Estado, están ofreciendo una variedad de opciones respecto a una modernización, demostrando a su vez que las culturas tradicionales como lo es el trabajo tradicional no resisten ante una Pandemia, es por ello, que es responsabilidad de la Secretaria General de la PCM, evaluar las posibilidades de una regulación permanente respecto a las herramientas digitales que se usan hoy en día por parte de las entidades del estado, así como una modernización que garantice la innovación de la administración pública y buenas prácticas.

Por otra parte, el MINEDU, ha acelerado la implementación de medios digitales para atender las solicitudes de los administrados, bajo el marco legal que dispone la PCM, durante la pandemia. Mientras que la UGEL, solo cuenta con un canal alterno como lo es la recepción de documentos por correo institucional.

Respecto a la dimensión de la Salud, el COVID tiene un impacto fuerte en el sistema de Salud del país, debido al incremento de casos, causados por la COVID-19.

Según, Ginebra (2020), nos manifiesta que los hospitales han colapsado debido a las variantes de la COVID 19 en el país, incrementado las altas tasas de mortalidad, por otro lado, el proceso de vacunación es muy difícil de acceder.

Según Velandia y Pinilla (2013), indica que la dimensión salud ocupacional, está orientada hacia la salud del trabajador, lo cual resulta importante para el

bienestar y protección en las labores y prevención de algún accidente, o estrés laboral, así como enfermedades causadas por deplorables condiciones de trabajo.

Por otro lado, se tomará en cuenta teorías y definiciones respecto a la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.

Respecto al gobierno electrónico – G.E., es importante saber su funcionamiento y su regulación, es por ello, que mediante D. S. No 004-2013-PCM (2013), Se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, donde la PCM, a través de la Secretaria de Gestión Pública, es el ente responsable de la modernización del estado, asimismo de acuerdo con el anexo que forma parte del refrendado decreto, tiene como eje transversal el Gobierno Electrónico.

Es así que, para la P.C.M. (s.f.), en su artículo política nacional de modernización de la gestión pública 2021, nos dice que el gobierno electrónico, es la utilización de las TIC, en las entidades de la administración pública, cuyo fin es potenciar los servicios de información que se ofrecen a los administrados, asimismo es una herramienta muy importante para la modernización de la gestión pública.

En ese contexto podemos afirmar, que debido a la Pandemia COVID, el G.E., ha pasado de ser el inicio de una revolución tecnológica de las entidades del estado, a convertirse en una herramienta sumamente importante, ya que, de esta manera, se está impulsando al cambio de las instituciones del estado a brindar servicios a los ciudadanos de manera digital.

Para Armas y Armas (2014), indica que, para la implementación del Gobierno electrónico, se necesita de una infraestructura tecnológica, así como una preparación de los recursos humanos que son implicados en la transformación. El Gobierno electrónico es una oportunidad para la eficiencia de la Administración, En ese sentido el Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado modernice sus procesos y puedan mejorar sus niveles de atención a los ciudadanos.

Ante ello, podemos afirmar que el Gobierno Electrónico, es el uso determinante de tecnologías digitales, cuya función es conectar a los ciudadanos con las instituciones del estado, asimismo se necesita de una inversión y un plan estratégico de cada institución. En ese sentido los planes estratégicos respecto al

uso de herramientas digitales que requiera la UGEL, deben ser aprobados por el MINEDU, y una vez aprobados, se designará un presupuesto para la inclusión de nuevos medios digitales como alternativa y conectividad de la UGEL al ciudadano.

Asimismo, para Armas y Armas (2014) se ha podido identificar dimensiones en donde se trabaja para la implementación de nuevos proyectos en mérito al gobierno electrónico. Las dimensiones del gobierno electrónico para Armas y Armas son las siguientes: A. Dimensión Externa y B. Dimensión Interna del Gobierno electrónico.

La dimensión externa este asociado a la capacidad de interacción que las entidades brindan a los ciudadanos, mediante los canales de información y comunicación. A su vez, el uso de las páginas web y plataformas digitales son los mecanismos mas usados en la actualidad, así como también lo son; los correos electrónicos, foros, tramites en línea y encuestas.

Por otra parte, para Rincón y Vergara (2017), La Dimensión externa del gobierno electrónico, es la operacionalización de instrumentos digitales mediante el cual, el Estado presta servicios a los ciudadanos a través de canales de comunicación, como Sitios web, correo electrónico donde los ciudadanos puedan dirigirse a las entidades y/o representantes de una entidad y así le puedan brindar una respuesta a solicitud. Puesto que el uso de este medio se está haciendo muy frecuente en las entidades que ofrecen esta opción a los ciudadanos, aunque el tiempo de respuesta, la calidad y la utilidad no son las indicadas.

Así también Fernández (2020), citando a Seres (2016), sostiene que en el Perú existen más de 45 000 tramites y/o solicitudes que se pueden tramitarse en línea o por correo electrónico lo que integra los canales digitales de información cuyo fin es digitalizar las operaciones y transformar la manera de hacer las cosas.

Respecto a la dimensión interna, para Armas y Armas (2014) señala que el G.E., contiene un impacto significativo en la gestión interna de las entidades públicas, puesto que, la dimensión interna influye en la mejorar del funcionamiento interno de una entidad, y a su vez incide en la adaptación de los trabajadores y en la cultura tradicional con la cual se trabaja.

Así también, para Casas (2015), señala, que el ciudadano necesita adaptarse a futuras herramientas y plataformas digitales, que le ayude a relacionarse con los cambios que propone un gobierno electrónico. Asimismo, la adaptación también va dirigido a los trabajadores de una entidad pública, debido al nuevo uso de herramientas digitales, la forma de pensar y hacer las labores, el correo institucional, así como plataformas digitales (Wu, Ding, Xu, Mo and Jin, 2016).

Por otra parte, Fernández (2020), citando a Palacios (2018), indica que es importante que los trabajadores de una entidad pública presenten una disposición al desarrollo de capacidades, debido a que, en un gobierno electrónico, se busca facilitar un mejor servicio al ciudadano.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

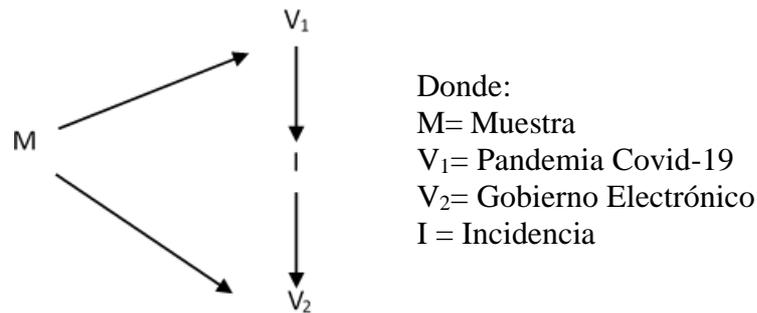
El estudio de la presente investigación presentó un enfoque cuantitativo; para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se usará la recopilación de datos, así como el análisis de los mismos del instrumento empleado para medir la incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL.

Por otra parte, el tipo de investigación es, Básica. debido a que el presente estudio, ha recopilado información y teorías de la problemática de la Pandemia Covid-19 y el Gobierno Electrónico, y así poder entender y explicar los acontecimientos que suceden en la actualidad.

El diseño de la investigación es, No experimental de corte Transversal, debido a que en el presente estudio de investigación ha sido medido en una sola oportunidad de tiempo, Asimismo es Correlacional Causal debido a que, a través del presente estudio se pretende determinar cómo incide la variable 1 en la variable 2.

El método es hipotético – deductivo., de acuerdo con Cegarra (2012), es la solución a la problemática de la investigación, el cual tiene con fin, presentar las hipótesis de las posibles respuestas a la problemática.

Interpretación:



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Pandemia COVID -19

Definición conceptual: Para Grishaw (2020), sostiene que, el COVID-19, es una enfermedad respiratoria por la existencia de un nuevo coronavirus originada en Wuhan, China, esta nueva enfermedad se transmite mediante aerosol respiratorio de una persona a otra, Sin embargo, debido a las variantes que se originan alrededor del mundo, se ha podido registrar un total de 35 319 139 millones de casos a nivel mundial, con una tasa de mortalidad de 1 038 855.

Definición operacional: La variable Pandemia Covid-19, ha sido evaluado conforme al cuestionario mediante la escala de Likert, de acuerdo con las dimensiones laboral y salud de la Pandemia Covid-19, asimismo, el instrumento aplicado ha sido validado por expertos en la materia y medido a través del Alfa de Cronbach respecto a la confiabilidad. Por ultima la escala de medición fue ordinal.

Variable 2: Gobierno Electrónico

Definición conceptual: Para P.C.M (s.f.) el Gobierno electrónico es la utilización de las TIC, en las entidades de la administración pública cuyo fin es potenciar los servicios de información que se ofrecen a los administrados, asimismo es una herramienta muy importante para la modernización de la gestión pública.

Definición operacional: La variable Gobierno Electrónico, ha sido evaluado conforme al cuestionario mediante la escala de Likert, de acuerdo con las dimensiones externa e interna, asimismo, el instrumento aplicado ha sido validado por expertos en la materia y medido a través del Alfa de Cronbach respecto a la confiabilidad. Por ultima la escala de medición fue ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población según Carrasco (2016), es el conjunto de sujetos y objetos que forman parte de un determinado fin. El estudio está conformado por 240 trabajadores de la UGEL, de los Regímenes Laborales CAS y 276.

Por otra parte, para Carrasco (2016) la muestra es la representación de la totalidad de la población. Es así que, debido a la Pandemia Covid-19 que atraviesa el Perú se consideró una muestra de 40 trabajadores de la UGEL 02.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia. Para, López (2015), Es una técnica que se encuesta debido a la facilidad de acceso y disponibilidad de las encuestados.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para Ibáñez (2015), nos dice que la encuesta son preguntas que se formula a un determinado grupo de individuos para así obtener conocimiento sobre el objetivo de la investigación. Es así que, la técnica utilizada fue la encuesta

El instrumento que se aplicó es el cuestionario, a través de preguntas formuladas para la recolección de información respecto a la incidencia de la Pandemia COVID-19 en el Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02 - 2020.

Tabla 1

Fichas Técnicas de los instrumentos

Pandemia Covid-19 y Gobierno Electrónico	
Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario
Autores	: Grishaw (2020) Organización Internacional del Trabajo (2020)
Adaptado	: Junior Jose Mejia Tadeo
Ámbito de aplicación	: Trabajadores de la UGEL 02
Tiempo de aplicación	: 15 minutos
Administración	: Directa e individual
Significación	: Determinar la incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno electrónico de la UGEL N° 02.
Dimensiones de Pandemia Covid-19	: Laboral, Salud
Evalúa con la escala de Likert	: (1) totalmente Desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo (5) Completamente de acuerdo
Niveles	: Alto, Medio, Bajo
Rangos de Pandemia Covid-19	: Alto (46-60) Medio (29-45) Bajo (12-28)
<hr/>	
Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario
Autores	: Gob.pe (2020), Armas y Armas (2014)
Adaptado	: Junior Jose Mejia Tadeo
Ámbito de aplicación	: Trabajadores de la UGEL 02
Tiempo de aplicación	: 15 minutos
Administración	: Directa e individual
Significación	: Determinar la incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno electrónico de la UGEL N° 02.
Dimensiones de Gobierno Electrónico	: Externa, Interna
Escala de Likert	: (1) Totalmente Desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo (5) Completamente de acuerdo
Niveles	: Alto, Medio, Bajo
Rango de Gobierno Electrónico	: Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20-46)

Fuente: Elaboración propia

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Se refiere a validez, al grado que se mide las variables en un instrumento. Las variables de la presente investigación han sido evaluadas por tres expertos metodólogos y temáticos.

Tabla 2

Resultados de opinión de Expertos

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Jorge Rodríguez Figueroa	Metodólogo	Suficiencia
2.	Dr. Eliseo Segundo Wenzel Miranda	Temático	Suficiencia
3.	Dr. Pedro Santisteban Llontop	Temático	Suficiencia

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

Confiabilidad

En el presente estudio, se consideró una prueba piloto a un conjunto de trabajadores de la UGEL, el cual se usará el Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Fiabilidad de las variables

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno Electrónico	,924	20
Pandemia Covid-19	,763	12

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para el procesamiento de datos, se vaciaron los resultados de los entrevistados en el programa software SPSS 25.0, para determinar las tablas, gráficos y resultados inferenciales.

3.6. Método de análisis de datos

A través del programa SPSS 25.0, se analizó los datos mediante Tablas y Figuras de frecuencia de forma porcentual en conformidad a los niveles de rango para la variable Gobierno Electrónico y Pandemia Covid-19, asimismo se procesó los resultados inferenciales conforme a la correlación de Pearson con el objetivo de determinar si existe incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL N°02 en base a nuestra hipótesis general y específica de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación cuenta con la autorización y consentimiento de las personas entrevistadas, así como la confidencialidad y veracidad de información recibida.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos de las variables de estudio

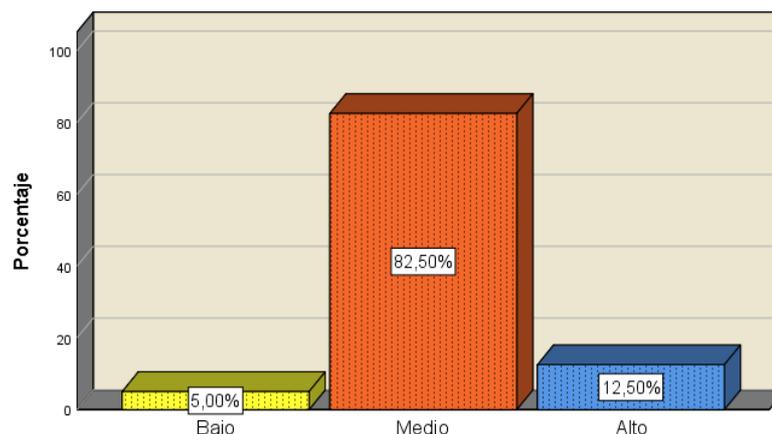
4.1.1. Variable Pandemia COVID-19

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la Pandemia COVID-19 en la UGEL 02 - 2020.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	5,0
	Medio	33	82,5
	Alto	5	12,5
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Niveles de incidencia de la Pandemia COVID-19 en la UGEL N° 02-2020.

Se muestra en la tabla 4 y figura 1, del total de 40 trabajadores de la UGEL N° 02 que el 5,00% de trabajadores consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 82,50% de trabajadores expresan que el nivel es medio y finalmente un 12,50% de trabajadores manifiestan que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto identificamos que el nivel de incidencia de la Pandemia COVID en la UGEL N° 02 es medio.

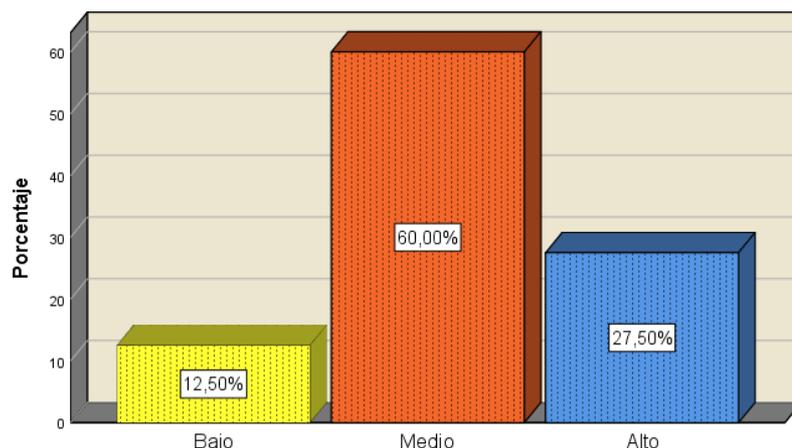
4.1.2. Variable Gobierno Electrónico

Tabla 5

Distribución de frecuencia del Gobierno Electrónico en la UGEL 02 - 2020.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	12,5
	Medio	24	60,0
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: *Niveles del Gobierno Electrónico en los trabajadores de la UGEL N° 02-2020.*

Se muestra en la tabla 5 y figura 2, del total de 40 trabajadores de la UGEL N° 02 que el 12,50% de trabajadores consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 60,00% de trabajadores expresan que el nivel es medio y finalmente un 27,50% de trabajadores manifiestan que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto identificamos que el nivel de Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02 es medio.

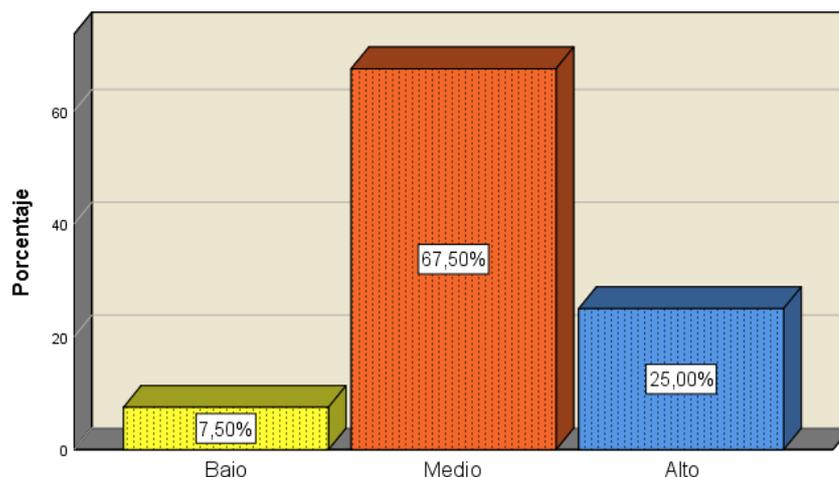
4.1.3. Dimensiones de la variable de Gobierno Electrónico

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la Dimensión Externa del Gobierno Electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02-2020.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	7,5
	Medio	27	67,5
	Alto	10	25,0
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: *Niveles de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02-2020.*

Se muestra en la Tabla 6 y Figura 3 que, en relación a la encuesta realizada a los 40 trabajadores de la UGEL N°02, en base a los indicadores de plataforma digital, correo institucional, nivel de servicio, canales de información y tramites en línea de la dimensión externa el cual dio lugar al objetivo específico 1, podemos apreciar que el 7,50% de los trabajadores consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 67,50% de trabajadores consideran que el nivel es medio y finalmente un 25,00% de trabajadores consideran que el nivel es alto.

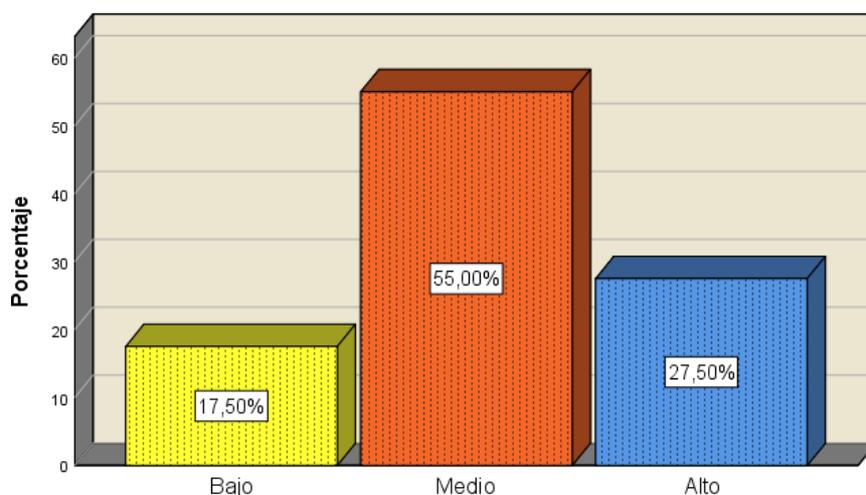
Del análisis en conjunto identificamos que el nivel de la dimensión externa considerado por los trabajadores de la UGEL 02 es medio.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02-2020.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	17,5
	Medio	22	55,0
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4: *Niveles de la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02-2020.*

Se muestra en la Tabla 7 y Figura 4 que, en relación a la encuesta realizada a los 40 trabajadores de la UGEL N°02 y en base a los indicadores de Nivel de adaptación, Servicios, mejora en la Gestión Pública de la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la UGEL N° 02 el cual dio lugar al objetivo específico 2, podemos apreciar que el 17,50% de trabajadores consideran que el nivel es bajo, seguidamente el 55,00% de trabajadores consideran que el nivel es medio y finalmente un 27,50% de trabajadores consideran que el nivel es alto.

Del análisis en conjunto identificamos que el nivel de la dimensión externa considerado por los trabajadores de la UGEL 02 es medio.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

HO = No existe incidencia significativa entre Pandemia COVID-19 y el Gobierno Electrónico en la UGEL 02, 2020.

H1 = Existe incidencia significativa entre la Pandemia COVID-19 y el Gobierno Electrónico en la UGEL 02, 2020.

Tabla 8

Resultado correlacional entre la Pandemia COVID-19 y el Gobierno Electrónico.

		Gobierno Electrónico	Pandemia COVID-19
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Pandemia COVID-19	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8 se precisa que la correlación de Pearson = ,830 indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe una incidencia de manera significativa entre la Pandemia COVID-19 y el Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02, 2020.

Prueba de la hipótesis específica 1

HO = No existe incidencia significativa entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión externa del Gobierno Electrónico y en la UGEL N° 02 - 2020.

H1 = Existe incidencia significativa entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión externa del Gobierno Electrónico y en la UGEL N° 02 - 2020.

Tabla 9

Resultado correlacional entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión externa del Gobierno Electrónico.

		Pandemia COVID-19	Dimensión Externa
Pandemia COVID-19	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Dimensión Externa	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se precisa que la correlación de Pearson = ,736 indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una incidencia de manera significativa entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión externa del Gobierno Electrónico.

Prueba de la hipótesis específica 2

HO = No existe incidencia significativa entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión interna del Gobierno Electrónico y en la UGEL N° 02 - 2020.

H1 = Existe incidencia significativa entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión interna del Gobierno Electrónico y en la UGEL N° 02 - 2020.

Tabla 10

Resultado correlacional entre la Pandemia COVID-19 y la dimensión interna del Gobierno Electrónico.

		Pandemia COVID-19	Dimensión Interna
Pandemia COVID-19	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Dimensión Interna	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

En la tabla 10 se precisa que la correlación de Pearson = ,835 indica una correlación fuerte y positiva, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una incidencia de manera significativa entre la Pandemia COVID-19 y la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02-2020.

V. DISCUSION

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la Pandemia COVID-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL N° 02-2020. Es así que, se logró determinar que en la tabla 4 y figura 1, el 82.50% de trabajadores considera que el nivel de incidencia en la pandemia COVID-19 es medio. Asimismo, podemos observar que en la tabla 5 y figura 2, el 60.00% considera que el nivel de incidencia en el gobierno electrónico es medio. En ese sentido, se demuestra que, para los trabajadores, la pandemia COVID-19 ha incidido medianamente en el gobierno electrónico de la UGEL N° 02 tanto interna como externa. Dicho lo anterior, existen parciales congruencias con Calderón (2021), quien concluyó que debido a la Pandemia COVID el Perú ha sido uno de los países más afectados económica y sanitariamente, es así que, en otros países hace algunos años, han realizado un proceso de transformación digital, lo cual generó una adecuación positiva entre el crecimiento económico y el gobierno electrónico. Por otro lado, Chucuya (2017), sostuvo que se logró la implementación de un modelo de gestión pública en base a un gobierno electrónico, el cual tiene un nivel de aceptación de 56% por cuanto se demostró su efectividad. Gob_pe. (2020), quien señala que debido a la Pandemia COVID-19, la Administración Pública debe plantear nuevos retos y estrategias respecto a un nuevo modelo de organización en el servicio, lo cual implicaría que el trabajo remoto, mesa de partes virtuales se puede uniformizar y tener su propia regulación. Por lo tanto, en la UGEL N°02, la transformación digital es una necesidad impostergable, ya que permitiría generar fondos de ahorro para el estado y los ciudadanos, como ampliar los niveles de transparencia, confianza y participación ciudadana.

En el primer objetivo específico, se analiza la incidencia de la Pandemia COVID-19 en la dimensión externa del Gobierno Electrónico de la UGEL N°02. En

los resultados obtenidos se ha logrado determinar que en la tabla 6 y figura 3, existe un mayor porcentaje de nivel medio siendo este un 67.50% de los trabajadores de la UGEL y un nivel alto representado por un 25.00% de los trabajadores de la UGEL. Esto demuestra que para los trabajadores el uso de las plataformas digitales y canales de información no son lo suficientemente eficaces para atender las necesidades que demanda un gobierno electrónico en tiempo de pandemia COVID-19. Además, existen parciales congruencias con Armas y Armas (2014), quienes concluyen que el gobierno electrónico en la dimensión externa se caracteriza por la prestación de servicios por parte de la Entidad a través de canales de información y comunicación como lo son también el correo electrónico, las consultas en línea, que surgen de la implantación de las TIC. Así también, para Atarama (2017), quien sostuvo que la dimensión externa del gobierno electrónico establece mecanismos y canales como lo puede ser el correo electrónico y plataformas digitales de la Entidad, lo cual genera una interrelación con los ciudadanos. En ese sentido podemos sostener que los trabajadores del Sector Público dependen de las herramientas que brindan la Entidad, para que puedan realizar sus labores desde la modalidad virtual que existe hoy en día debido a la Pandemia COVID-19. De lo antes mencionado podemos sostener que las conclusiones de los autores citados reflejan una incidencia significativa en nuestra investigación.

En el segundo objetivo específico, se analiza la incidencia de la Pandemia COVID-19 en la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la UGEL N°02. En los resultados obtenidos se ha logrado determinar que en la tabla 7 y figura 4 existe un mayor porcentaje de nivel medio siendo este un 55.00% de los trabajadores y un nivel alto representado por un 27.50%. Esto señala que los trabajadores muestran una disposición mediana de adaptación en mejorar sus capacidades, a fin de lograr una atención con prontitud y con ello fortalecer el Gobierno Electrónico. Posteriormente existen parciales congruencias con para Armas y Armas (2014), quienes concluyeron que la Dimensión interna del Gobierno electrónico tiene un impacto en la gestión interna de la administración pública, es decir, la adaptación y modernización de aparatos digitales. En ese sentido la dimensión interna se caracteriza por las acciones que realiza el gobierno y repercuten en la mejora del su funcionamiento. Por otra parte, Fernández (2020), citando a Palacios (2018),

concluye que es importante que los trabajadores muestren disposición en mejorar sus capacidades, de lo contrario el gobierno electrónico no podría cumplir el propósito para el cual fue implementado. Asimismo, el gobierno electrónico posee beneficios internos en una institución, por lo que se debe promover la adaptación a los cambios que se requiera en una implementación de un gobierno electrónico, a fin de que permita mejorar las labores asignadas (Fernández, 2020). De lo antes mencionado podemos sostener que las conclusiones de los autores citados reflejan incidencia en nuestra investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera Se ha logrado determinar que existe una incidencia significativa de la Pandemia COVID-19, en el Gobierno Electrónico de la UGEL N° 02 - 2020, es así que, la incidencia obtenida es fuerte y positiva. Por lo tanto, queda en evidencia que si creando alternativas para mejorar el funcionamiento del Gobierno Electrónico en la UGEL N°02, menor será el nivel de incidencia de la pandemia Covid-19.

Segunda Se ha logrado determinar que existe una incidencia significativa de la Pandemia COVID-19, en la dimensión externa del Gobierno Electrónico de la UGEL N°02 – 2020. Cabe mencionar que la incidencia obtenida es fuerte y positiva. Por lo tanto, queda demostrado que debido a la Pandemia COVID-19, ha generado una incidencia significativa en los servicios digitales del Gobierno Electrónico de la UGEL N° 02.

Tercera Se ha logrado determinar que existe una incidencia significativa de la Pandemia COVID-19, en la dimensión interna del Gobierno Electrónico de la UGEL N°02 - 2020, Cabe mencionar que la incidencia obtenida es fuerte y positiva. En tal sentido, queda demostrado que los trabadores de la UGEL N°02, muestran una disposición significativa respecto a la adaptación de cambios que requiera el Gobierno Electrónico en la UGEL N° 02.

RECOMENDACIONES

Primera Según los resultados obtenidos, se recomienda que la UGEL N°02, debe plantear nuevos retos y estrategias respecto a un nuevo modelo de organización a fin de mejorar la atención vía, trabajo remoto y/o implementar nuevos mecanismos digitales como la mesa de partes virtuales debido a la Pandemia COVID-19.

Segunda De los resultados obtenidos en la tabla de frecuencia respecto a la dimensión externa del Gobierno Electrónico, se recomienda que la UGEL N°02, adecue y actualice los servicios digitales que brinda a sus trabajadores, teniendo en cuenta que, para que la Entidad pueda realizar una atención eficaz, necesita adaptarse a las necesidades que demanda el País, debido a la Pandemia COVID-19.

Tercera De los resultados obtenidos en la tabla de frecuencia respecto a la dimensión interna del Gobierno Electrónico, se recomienda que la UGEL N°02, realice capacitaciones a sus trabajadores respecto al Gobierno Electrónico y los servicios digitales que deberá implementar debido a la Pandemia COVID-19, teniendo en cuenta que los trabajadores de la UGEL N°02 han demostrado una disposición para mejorar sus capacidades de lo contrario el Gobierno Electrónico en la UGEL N°02 no podrá cumplir el propósito para el cual será implementado.

REFERENCIAS

- Argentina.bog.ar (s.f.) *Gobierno Abierto y País Digital*.
<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobierno-abierto-y-pais-digital>
- Armas y Armas (2014). *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*.
<https://n9.cl/emkfx>
- Atarama, M. (2018). *Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3995>
- BBC News Mundo (2021, Mayo 31) *Perú duplica las muertes por covid-19 tras una revisión de cifras y se convierte en el país con la mayor tasa de mortalidad per cápita del mundo*.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-57310960>
- Transformación Digital Del Estado, Ley N° 21180, 11 Noviembre 2019,
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>
- Calderón A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*.
<https://n9.cl/ze0hc>
- Cárdenas R. (2015). *Gobierno electrónico, una nueva oportunidad*.
<https://search.proquest.com/trade-journals/gobierno-electronico-una-nueva-oportunidad/docview/762058820/se-2?accountid=37408>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Casas, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Secretaría de Gestión Pública*. <https://n9.cl/in6bi>

- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. En Editorial ediciones Díaz de santos (Ed.), *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. (pp. 82).
- Centers for Disease Control and Prevention (2020) Mobile application for monitoring the current situation of COVID-19 worldwide [aplicación móvil]. App Store. <https://emglare.com/covid>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Constitución Política de Perú [Const], *Diario Oficial El Peruano*, (1993), pag. 5. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- (2021, Mayo 25) *Perú propone a la ONU medir el avance de ciudadanía digital a nivel mundial*. *Diario Oficial El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/121426-peru-propone-a-la-onu-medir-el-avance-de-ciudadania-digital-a-nivel-mundial>
- Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, *Diario Oficial El Peruano*, No 044-2020-PCM, (2020). <https://n9.cl/1bon>
- Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19. *Diario Oficial El Peruano*, No 116-2020-PCM, (2020). <https://n9.cl/gdz0>
- Decreto de Urgencia por el cual dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional, *Diario Oficial el Peruano*, No 025, (2020). <https://n9.cl/1d6sy>

Decreto Supremo por la cual se declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control de COVID-19, *Diario Oficial el Peruano*, No 008-2020-SA, (2020).
<https://n9.cl/a16co>

Decreto Supremo por la cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, *Diario Oficial el Peruano*, No 004-2013-PCM, (2013).
<https://n9.cl/ns2cd>

Fernández L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>

Gestión Pública & control (2021). *Lo bueno, malo y feo de la Gestión Pública en el 2020*.
<https://n9.cl/vzmu2>

Ginebra. (2021, abril 20). *MSF alerta de colapso en hospitales Perú y alta tasa de mortalidad por COVID*. SWI swissinfo.ch.
<https://n9.cl/qt62h>

Grishaw, J (2020, Marzo). Access Medicina *TEMA 1: COVID-19. La pandemia mundial del coronavirus*.
<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2910§ionid=243949944>

gob_pe. (2020, Noviembre 27). *MINJUSDH promueve intercambio de experiencias en la administración pública en tiempos del covid-19*.
<https://search.proquest.com/wire-feeds/minjusdh-promueve-intercambio-de-experiencias-en/docview/2465042938/se-2?accountid=37408>

Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Ed. DYJINSON, S.L.
<https://n9.cl/wupcn>

Ley Marco De Modernización De La Gestión Del Estado. *Diario Oficial el Peruano*, No 27658, (2002).

<https://n9.cl/vmj18>

López Roldán P. y Fachelli S. (2015) *Metodología de la Investigación Social cuantitativa*. Ed. Creative Commons.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Organización Mundial de la Salud (2021) *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Organización Internación del Trabajo (2020) *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*.

<https://n9.cl/ct41f>

Presidencia de Consejo de Ministros (s.f.) Política nacional de modernización de la gestión pública 2021.

<https://n9.cl/62zs3>

Redacción EC (2020, marzo 6). *Coronavirus en Perú: "Vamos a mantener la calma y confiar en el sistema de salud"*. El Comercio.

<https://elcomercio.pe/peru/coronavirus-en-peru-martin-vizcarra-confirma-primer-caso-del-covid-19-en-el-pais-nndc-noticia/?ref=ecr>

Rincón, E y Vergara, c. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

<https://n9.cl/dygw1>

Resolución Ministerial que dispone Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA. *Diario Oficial el Peruano*, No 103-

2020-PCM, (2020).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/554199-103-2020-pcm>

Resolución de Secretaria General que habilita la plataforma para el uso de la Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Educación (MPV-MINEDU), como canal digital adicional al presencial, que pone a disposición el Ministerio de Educación para la presentación, reingreso y seguimiento de documentos a esta entidad, así mismo se aprueba la Directiva "Para la implementación y uso de la Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Educación" *Diario Oficial el Peruano*, No 183-2020-MINEDU, (2020).
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1327994-183-2020-minedu>

(2014, Sep 04). *Uruguay, chile y argentina, líderes de latinoamerica en gobierno electrónico: GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Ed. EFE News Service.
<https://search.proquest.com/wire-feeds/uruguay-chile-y-argentina-líderes-de/docview/1559914623/se-2?accountid=37408>

Velandia, J., y Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Revista Innovar Journal*, 23(48), 21-31.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42321>

Zanabria, V. (2019). Gobierno abierto en México: Hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 64(235), 523-553.
doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
Gobierno Electrónico	P.C.M (s.f.) es la utilización de las TIC, en las entidades de la administración pública cuyo fin es potenciar los servicios de información que se ofrecen a los administrados, asimismo es una herramienta muy importante para la modernización de la gestión pública	La variable Gobierno Electrónico, ha sido evaluado conforme al cuestionario mediante la escala de Likert, de acuerdo con las dimensiones externa e interna, asimismo, el instrumento aplicado ha sido validado por expertos en la materia y medido a través del Alfa de Cronbach respecto a la confiabilidad. Por última la escala de medición fue ordinal.	Dimensión Externa	Plataformas digitales Correo Electrónico Canales de Comunicación Tramites en línea	Ordinal	Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20-46)
			Dimensión Interna	Niveles de adaptación Atención con prontitud Mejora de la Gestión Pública	Ordinal	
Pandemia COVID - 19	Grishaw (2020), el COVID-19, es una enfermedad respiratoria por la existencia de un nuevo coronavirus originada en Wuhan, China.	La variable Pandemia Covid-19, ha sido evaluado conforme al cuestionario mediante la escala de Likert, de acuerdo con las dimensiones laboral y salud de la Pandemia Covid-19, asimismo, el instrumento aplicado ha sido validado por expertos en la materia y medido a través del Alfa de Cronbach respecto a la confiabilidad. Por última la escala de medición fue ordinal.	Laboral	Seguridad Estabilidad	Ordinal	Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20-46)
			Salud	COVID-19	Ordinal	

ANEXO 2

Instrumentos

Cuestionario sobre Recolección de datos

Encuesta para determinar la incidencia de la Pandemia COVID-19, en el Gobierno electrónico de la UGEL N° 02 – 2020. Dicha encuesta es con fines académicos y respeta los principios éticos de toda investigación.

Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado: Maestría en Gestión Pública

Indicaciones:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración

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

N°	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
Gobierno Electrónico						
Dimensión Externa						
1	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería proponer un sitio web digital (plataforma) para la recepción de documentos de los ciudadanos y entidades de manera no presencial.					
2	Considera usted, que existe una adecuada modernización digital por parte de la UGEL N° 02					
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios que ofrece la UGEL N° 02.					
4	Considera que el trámite de los expedientes virtuales asignado a su persona debería ser necesariamente impresos.					
5	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería implementar la política de “cero papel” impulsado por el Gobierno (Secretaría de Gobierno Digital – PCM)					
6	El nivel de quejas y reclamos ha disminuido con el gobierno electrónico en la UGEL N° 02					
7	Considera usted, que existe un adecuado uso de los canales de información y comunicación en la UGEL N° 02					
8	Considera usted, que el trámite vía electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda la UGEL N° 02					
9	Debido a la Pandemia COVID – 19, considera usted que es posible sistematizar electrónicamente los servicios que ofrece la UGEL N° 02					
10	Debido a la pandemia COVID 19- , Considera usted que la UGEL N° 02, ha implementado un gobierno Electrónico.					
Dimensión Interna						

11	La UGEL N° 02, brinda capacitaciones respecto a la implementación de servicios digitales que establece un Gobierno Digital.					
12	Me adecuo a los cambios que demanda el gobierno electrónico en la UGEL N° 02					
13	La UGEL N° 02 , ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico					
14	Considera que su trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico que vivimos en la actualidad.					
15	Usted, mostraría interés si la UGEL N° 02, le ofrece capacitaciones sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales en el Sector Publico.					
16	El Sistema SINAD pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando					
17	Considera usted, que el Correo Institucional es una herramienta que le permite realizar sus labores de manera eficaz.					
18	Considera usted, que algunos trabajadores se resistirían a la implementación del gobierno electrónico en la UGEL N° 02.					
19	Considera usted, que la UGEL N° 02, brinda un servicio eficaz a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
20	Considera Usted, Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda la UGEL N° 02.					
Pandemia COVID-19						
Laboral						
21	Presiento que el trabajo presencial no es seguro porque le falta los protocolos de bioseguridad					
22	Percibo que mis compañeros de trabajo son vulnerables					
23	Me cuesta adaptarme al trabajo remoto					
24	Prefiero realizar mis labores vía trabajo remoto porque pienso que me pueden contagiar en mi centro de labores					
25	He pensado en renunciar a mi trabajo					
26	Percibo que los aforos del mi centro de trabajo cumplen con los requisitos permitidos por el MINSA					
27	Percibo que mi carga laboral es más eficaz debido al trabajo remoto					
Salud						
28	Usted, ha tenido contacto directo con familiares que han tenido COVID-19					
29	Percibe que la UGEL N°02, le brinda mascarillas, gorros de tela, alcohol en gel cuando realiza trabajo presencial					
30	Considera Usted, que la UGEL N°02, realiza de manera mensual pruebas Molecular al personal que labora					
31	La UGEL N°02 brinda un medio de transporte particular para realizar trabajo presencial					
32	Utilizo correctamente doble mascarillas y facial, a fin de evitar posibles contagios a mis compañeros de trabajo					

ANEXO 3

Validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable de Gobierno Electrónico y Pandemia Covid-19

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa								
1	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería proponer un sitio web digital (plataforma) para la recepción de documentos de los ciudadanos y entidades de manera no presencial.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que existe una adecuada modernización digital por parte de la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios que ofrece la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
4	Considera que el trámite de los expedientes virtuales asignado a su persona debería ser necesariamente impresos.	✓		✓		✓		
5	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería implementar la política de "cero papel" impulsado por el Gobierno (Secretaría de Gobierno Digital – PCM)	✓		✓		✓		
6	El nivel de quejas y reclamos ha disminuido con el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe un adecuado uso de los canales de información y comunicación en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que el trámite vía electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
9	Debido a la Pandemia COVID – 19, considera usted que es posible sistematizar electrónicamente los servicios que ofrece la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
10	Debido a la pandemia COVID 19- , Considera usted que la UGEL N° 02, ha implementado un gobierno Electrónico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Dimensión Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La UGEL N° 02, brinda capacitaciones respecto a la implementación de servicios digitales que establece un Gobierno Digital.	✓		✓		✓		
12	Me adecuo a los cambios que demanda el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
13	La UGEL N° 02, ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	✓		✓		✓		
14	Considera que su trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico que vivimos en la actualidad.	✓		✓		✓		
15	Usted, mostraría interés si la UGEL N° 02, le ofrece capacitaciones sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales en el Sector Público.	✓		✓		✓		
16	El Sistema SINAD pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	✓		✓		✓		
17	Considera usted, que el Correo Institucional es una herramienta que le permite realizar sus labores de manera eficaz.	✓		✓		✓		
18	Considera usted, que algunos trabajadores se resistirían a la implementación del gobierno electrónico en la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la UGEL N° 02, brinda un servicio eficaz a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	✓		✓		✓		
20	Considera Usted, Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
Variable: Pandemia Covid-19								
DIMENSIÓN 1: Dimensión Laboral		Si	No	Si	No	Si	No	

21	Presiento que el trabajo presencial no es seguro porque le falta los protocolos de bioseguridad	✓		✓		✓	
22	Percibo que mis compañeros de trabajo son vulnerables	✓		✓		✓	
23	Me cuesta adaptarme al trabajo remoto	✓		✓		✓	
24	Prefiero realizar mis labores vía trabajo remoto porque pienso que me pueden contagiar en mi centro de labores	✓		✓		✓	
25	He pensado en renunciar a mi trabajo	✓		✓		✓	
26	Percibo que los aforos del mi centro de trabajo cumplen con los requisitos permitidos por el MINSA	✓		✓		✓	
27	Percibo que mi carga laboral es más eficaz debido al trabajo remoto	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Dimensión Salud		Si	No	Si	No	Si	No
28	Usted, ha tenido contacto directo con familiares que han tenido COVID-19	✓		✓		✓	
29	Percibe que la UGEL N°02, le brinda mascarillas, gorros de tela, alcohol en gel cuando realiza trabajo presencial	✓		✓		✓	
30	Considera Usted, que la UGEL N°02, realiza de manera mensual pruebas Molecular al personal que labora	✓		✓		✓	
31	La UGEL N°02 brinda un medio de transporte particular para realizar trabajo presencial	✓		✓		✓	
32	Utilizo correctamente doble mascarillas y facial, a fin de evitar posibles contagios a mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: RODRIGUEZ FIGUEROA JOSE JORGE..... DNI: 10729462

Especialidad del validador: RENACYT CONCUYTEC - INVESTIGADOR

12 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



.....
DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JOSE JORGE
ABOGADO CALLE N° 1048
ADMINISTRADOR CLAP 2000

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable de Gobierno Electrónico y Pandemia Covid-19

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa								
1	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería proponer un sitio web digital (plataforma) para la recepción de documentos de los ciudadanos y entidades de manera no presencial.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que existe una adecuada modernización digital por parte de la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios que ofrece la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
4	Considera que el trámite de los expedientes virtuales asignado a su persona debería ser necesariamente impresos.	✓		✓		✓		
5	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería implementar la política de "cero papel" impulsado por el Gobierno (Secretaría de Gobierno Digital – PCM)	✓		✓		✓		
6	El nivel de quejas y reclamos ha disminuido con el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe un adecuado uso de los canales de información y comunicación en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que el trámite vía electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
9	Debido a la Pandemia COVID – 19, considera usted que es posible sistematizar electrónicamente los servicios que ofrece la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
10	Debido a la pandemia COVID 19- , Considera usted que la UGEL N° 02, ha implementado un gobierno Electrónico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Dimensión Interna								
11	La UGEL N° 02, brinda capacitaciones respecto a la implementación de servicios digitales que establece un Gobierno Digital.	✓		✓		✓		
12	Me adecuo a los cambios que demanda el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
13	La UGEL N° 02, ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	✓		✓		✓		
14	Considera que su trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico que vivimos en la actualidad.	✓		✓		✓		
15	Usted, mostraría interés si la UGEL N° 02, le ofrece capacitaciones sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales en el Sector Público.	✓		✓		✓		
16	El Sistema SINAD pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	✓		✓		✓		
17	Considera usted, que el Correo Institucional es una herramienta que le permite realizar sus labores de manera eficaz.	✓		✓		✓		
18	Considera usted, que algunos trabajadores se resistirían a la implementación del gobierno electrónico en la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la UGEL N° 02, brinda un servicio eficaz a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	✓		✓		✓		
20	Considera Usted, Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
Variable: Pandemia Covid-19								
DIMENSIÓN 1: Dimensión Laboral		Si	No	Si	No	Si	No	

21	Presiento que el trabajo presencial no es seguro porque le falta los protocolos de bioseguridad	✓		✓		✓	
22	Percibo que mis compañeros de trabajo son vulnerables	✓		✓		✓	
23	Me cuesta adaptarme al trabajo remoto	✓		✓		✓	
24	Prefiero realizar mis labores via trabajo remoto porque pienso que me pueden contagiar en mi centro de labores	✓		✓		✓	
25	He pensado en renunciar a mi trabajo	✓		✓		✓	
26	Percibo que los aforos del mi centro de trabajo cumplen con los requisitos permitidos por el MINSA	✓		✓		✓	
27	Percibo que mi carga laboral es más eficaz debido al trabajo remoto	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Dimensión Salud		Si	No	Si	No	Si	No
28	Usted, ha tenido contacto directo con familiares que han tenido COVID-19	✓		✓		✓	
29	Percibe que la UGEL N°02, le brinda mascarillas, gorros de tela, alcohol en gel cuando realiza trabajo presencial	✓		✓		✓	
30	Considera Usted, que la UGEL N°02, realiza de manera mensual pruebas Molecular al personal que labora	✓		✓		✓	
31	La UGEL N°02 brinda un medio de transporte particular para realizar trabajo presencial	✓		✓		✓	
32	Utilizo correctamente doble mascarillas y facial, a fin de evitar posibles contagios a mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

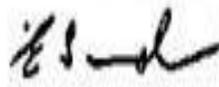
Apellidos y nombres del juez validador. **D^o/ Mg. Eliseo Segundo Wenzel Miranda** DNI: 09940210

Especialidad del validador: **Docente Asesor en Investigación UCV Lima Norte**

***Relevancia:** el ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

12 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable de Gobierno Electrónico y Pandemia Covid-19

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa								
1	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería proponer un sitio web digital (plataforma) para la recepción de documentos de los ciudadanos y entidades de manera no presencial.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que existe una adecuada modernización digital por parte de la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios que ofrece la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
4	Considera que el trámite de los expedientes virtuales asignado a su persona debería ser necesariamente impresos.	✓		✓		✓		
5	Considera usted, que la UGEL N° 02, debería implementar la política de "cero papel" impulsado por el Gobierno (Secretaría de Gobierno Digital – PCM)	✓		✓		✓		
6	El nivel de quejas y reclamos ha disminuido con el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe un adecuado uso de los canales de información y comunicación en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que el trámite vía electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
9	Debido a la Pandemia COVID – 19, considera usted que es posible sistematizar electrónicamente los servicios que ofrece la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
10	Debido a la pandemia COVID 19- , Considera usted que la UGEL N° 02, ha implementado un gobierno Electrónico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Dimensión Interna								
11	La UGEL N° 02, brinda capacitaciones respecto a la implementación de servicios digitales que establece un Gobierno Digital.	✓		✓		✓		
12	Me adecuo a los cambios que demanda el gobierno electrónico en la UGEL N° 02	✓		✓		✓		
13	La UGEL N° 02, ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	✓		✓		✓		
14	Considera que su trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico que vivimos en la actualidad.	✓		✓		✓		
15	Usted, mostraría interés si la UGEL N° 02, le ofrece capacitaciones sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales en el Sector Público.	✓		✓		✓		
16	El Sistema SINAD pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	✓		✓		✓		
17	Considera usted, que el Correo Institucional es una herramienta que le permite realizar sus labores de manera eficaz.	✓		✓		✓		
18	Considera usted, que algunos trabajadores se resistirían a la implementación del gobierno electrónico en la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la UGEL N° 02, brinda un servicio eficaz a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	✓		✓		✓		
20	Considera Usted, Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda la UGEL N° 02.	✓		✓		✓		
Variable: Pandemia Covid-19								
DIMENSIÓN 1: Dimensión Laboral		Si	No	Si	No	Si	No	

21	Presiento que el trabajo presencial no es seguro porque le falta los protocolos de bioseguridad	✓		✓		✓	
22	Percibo que mis compañeros de trabajo son vulnerables	✓		✓		✓	
23	Me cuesta adaptarme al trabajo remoto	✓		✓		✓	
24	Prefiero realizar mis labores via trabajo remoto porque pienso que me pueden contagiar en mi centro de labores	✓		✓		✓	
25	He pensado en renunciar a mi trabajo	✓		✓		✓	
26	Percibo que los aforos del mi centro de trabajo cumplen con los requisitos permitidos por el MINSA	✓		✓		✓	
27	Percibo que mi carga laboral es más eficaz debido al trabajo remoto	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Dimensión Salud		Si	No	Si	No	Si	No
28	Usted, ha tenido contacto directo con familiares que han tenido COVID-19	✓		✓		✓	
29	Percibe que la UGEL N°02, le brinda mascarillas, gorros de tela, alcohol en gel cuando realiza trabajo presencial	✓		✓		✓	
30	Considera Usted, que la UGEL N°02, realiza de manera mensual pruebas Molecular al personal que labora	✓		✓		✓	
31	La UGEL N°02 brinda un medio de transporte particular para realizar trabajo presencial	✓		✓		✓	
32	Utilizo correctamente doble mascarillas y facial, a fin de evitar posibles contagios a mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **D^r. PEDRO PABLO SANTISTEBAN LLONTOP.** DNI: 09803311

Especialidad del validador: **METODOLOGIA**

12 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4

Confiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno Electrónico	,924	20
Pandemia Covid-19	,763	12

ANEXO 5 – Base de Datos SPSS de datos de la Variable Gobierno Electrónico

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var	var	var	
1	5	1	2	3	5	1	2	4	4	3	2	4	1	4	4	5	5	2	3	5						
2	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3					
3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3	1	5	3	4	5	3	4	2	3	5						
4	4	1	1	1	3	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	4	1	1	3	4						
5	4	2	2	1	5	2	2	5	4	3	1	4	3	3	5	2	4	1	3	4						
6	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	5	2	3	5	4	4	4	2	3						
7	5	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5						
8	5	4	4	4	2	1	1	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4						
9	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3						
10	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	5	4	4	5	1	4	3	5	5						
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3						
12	3	3	1	1	4	3	1	4	3	1	5	4	1	4	4	3	5	3	3	4						
13	4	2	2	2	4	1	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2						
14	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5						
15	4	3	3	4	1	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3	2						
16	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	1	4	2	4	5						
17	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5						
18	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4						
19	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5						
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4						
21	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4						
22	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5						

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var	var	var
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5					
24	4	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3					
25	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3					
26	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4					
27	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3					
28	4	3	4	3	3	4	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4					
29	4	1	1	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
30	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	1	3					
31	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4					
32	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1					
33	1	3	3	4	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3					
34	4	4	3	2	3	3	2	5	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	4	2					
35	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	1	2	2	1	1					
36	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	4	1	1	4	4					
37	4	1	1	3	4	4	3	4	4	3	3	5	1	4	2	4	4	1	3	4					
38	3	1	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	1	4	4	3	2	3	2	2					
39	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4					
40	5	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	2	4					
41																									
42																									
43																									
44																									

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5 – Base de Datos SPSS de datos de la Variable Pandemia Covid-19

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	var	var	var
1	4	4	2	5	2	3	4	4	4	2	5	2			
2	5	3	2	4	2	2	3	5	3	2	4	2			
3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	1			
4	5	3	3	5	3	2	3	5	3	3	5	3			
5	5	3	2	4	3	2	3	5	3	2	4	3			
6	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3			
7	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2			
8	2	3	4	5	2	3	3	2	3	4	5	2			
9	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2			
10	2	3	2	4	2	4	5	2	3	2	4	2			
11	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	5	3			
12	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	2			
13	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2			
14	2	2	3	5	1	5	4	2	2	3	5	1			
15	5	3	2	5	2	3	2	5	3	2	5	2			
16	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3			
17	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3			
18	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	5	2			
19	2	2	2	5	1	5	5	2	2	2	5	1			
20	3	4	2	4	1	5	5	3	4	2	4	1			
21	4	3	2	4	1	3	3	4	3	2	4	1			
22	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3			
23	4	2	2	5	2	5	5	4	2	2	5	2			

BASE V2 JUNIOR.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	var	var	var
24	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	4	1			
25	1	3	2	4	3	3	3	1	3	3	4	3			
26	5	3	2	3	2	5	5	5	3	2	3	2			
27	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2			
28	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2			
29	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2			
30	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1			
31	2	3	1	4	1	4	4	2	3	1	4	1			
32	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	2			
33	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	1			
34	2	3	1	3	1	4	4	2	3	1	3	1			
35	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3			
36	4	2	2	3	3	1	2	4	2	2	3	3			
37	2	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	1			
38	4	3	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2			
39	5	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	2			
40	4	3	2	3	1	3	4	4	3	2	3	1			
41															
42															
43															
44															
45															
46															

Vista de datos Vista de variables