



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y gestión de calidad
en la entidad pública de Jesús María, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra En Gestión Pública

AUTORA:

Bonilla Cotacallapa, Susan Lisett (ORCID: 0000-0001-8330-6248)

ASESOR:

Mag. Beraun Beraun, Emil Renato. (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La investigación realizada se concibe gracias al gran agradecimiento que le tengo a nuestro señor Dios, el cual me ha premiado con mis queridos padres, que son mi gran ejemplo y guía, donde me dieron las fortalezas y motivación para seguir adelante en el logro de mis objetivos, también lo dedico a mis amados hermanos, quienes forman parte motivante para la dedicación y eficacia en la culminación de mis estudios de maestría.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme proseguir estudios en la Escuela profesional de Posgrado.

Al Mg. Emil Renato Beraun Beraun, y a todos los docentes que mediante sus enseñanzas y dedicación posibilitaron mi formación magisterial, así mismo, a los expertos que me brindaron su conocimiento y experiencia en el momento de plantearme sus observaciones al realizar la revisión del presente trabajo.

A la Municipalidad de Jesús María, personal administrativo y usuarios por el gran aporte brindado para el logro y culminación de la presente investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y grafico	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSION	47
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.	56
ANEXOS	61

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba: Normalidad	36
Tabla 2: Gobierno electrónico, entidad pública Jesús María, 2022	36
Tabla 3: Gestión de calidad en la entidad pública de Jesús María, 2022	37
Tabla 4: La interacción en la entidad pública de Jesús María, 2022	38
Tabla 5: La transparencia en la entidad pública de Jesús María, 2022	38
Tabla 6: La transacción en la entidad pública de Jesús María, 2022	39
Tabla 7: Lo tangible en la entidad pública de Jesús maría, 2022	40
Tabla 8: La confiabilidad en la entidad pública de Jesús María, 2022	40
Tabla 9: La capacidad de respuesta en la entidad pública de Jesús María	41
Tabla 10: Tabla cruzada de las variables	42
Tabla 11: Variable independiente "X" – Variable dependiente "Y"	43
Tabla 12: Gobierno electrónico "X" – Tangible "Y"	44
Tabla 13: Gobierno electrónico "X" – Confiabilidad "Y"	44
Tabla 14: Gobierno electrónico "X" – Capacidad de respuesta "Y"	45

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Gobierno Electrónico: Entidad Pública Jesús María, 2022	37
Figura 2: Gestión de calidad: Entidad Pública Jesús María, 2022	37
Figura 3: La interacción en la entidad pública de Jesús María, 2022	38
Figura 4: La transparencia en la entidad pública de Jesús María, 2022	39
Figura 5: La transacción en la entidad pública de Jesús María, 2022	39
Figura 6: Lo tangible en la entidad pública de Jesús María, 2022	40
Figura 7: La confiabilidad en la entidad pública de Jesús María, 2022	41
Figura 8: La capacidad de respuesta en la entidad pública de Jesús María	41
Figura 9: Tabla cruzada: variable independiente-variable dependiente	42

Resumen

Al realizar esta investigación se busca determinar la relación entre las variables de estudio, Gobierno electrónico y Gestión de Calidad. Mediante el trabajo en la DEMUNA Municipio del Distrito de Jesús María, el cual se empleó las Tics con la finalidad que cumpla con sus objetivos propuestos, comprobar cómo se relaciona gobierno electrónico con gestión de calidad en la DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.

Dentro de la Metodología, se ha empleado el método hipotético, así como tipo de investigación cuantitativo descriptivo correlacional de carácter transversal. Tenemos la participación muestral de 30 personas que están al servicio de la DEMUNA Municipalidad de Jesús María, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de información, el cual previamente fueron validados y confiabilizados. Se utilizó programas estadísticos como Excel y SPSS ver. 26, se realizó previamente la prueba de homogenización, permitió determinar el tipo de estadístico a utilizar para realizar la contrastación de las hipótesis respectivas, así fue que se determinó el uso de la prueba de r. Spearman. Se concluyó mediante los procesos estadísticos que el Gobierno electrónico se relaciona con la Gestión de calidad en la DEMUNA de Jesús María.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Gestión de Calidad, Participación Ciudadana.

Abstract

When carrying out this research, the aim is to determine the relationship between the study variables, Electronic Government and Quality Management. Through work in the DEMUNA Municipality of the Jesús María District, which used ICTs in order to meet its proposed objectives, check how electronic government is related to quality management on the DEMUNA Jesús María Municipality, 2022.

Within the Methodology, the hypothetical method has been used, as well as a quantitative descriptive correlational cross-sectional type of research. We have the sample participation of 30 people who are at the service of the DEMUNA Municipality of Jesús María, to whom the information collection instruments were applied, which were previously validated and made reliable. Statistical programs such as Excel and SPSS ver. 26, the homogenization test was previously carried out, it allowed to determine the type of statistic to be used to test the respective hypotheses, so the use of the r test was determined. Spearman. It was concluded through the statistical processes that the electronic Government is related to Quality Management in the DEMUNA of Jesús María.

Keywords: Electronic Government, Quality Management, Citizen Participation.

Introducción

En la actualidad las instituciones, ya sea estatales o particulares, hacen uso de la tecnología informática, el cual tiene su vertiente en lo que se denomina tecnología electrónica, sobre todo cuando su utilidad se basa en lograr mejorar los procesos administrativos, con el único fin que es brindar servicio de calidad a la población que lo necesite.

Tenemos el caso de las entidades de servicio público, como son las DEMUNAS, en la cual necesariamente se tiene la obligación de dar atención a todas las personas necesitadas de apoyo, ya sea de tipo social, legal, de abandono, en donde no se está cumpliendo las obligaciones legales del progenitor hacía con los hijos, los cuales muchas veces se encuentran en completo abandono o en situación de maltrato o de violencia familiar.

Es así, de acuerdo a lo manifestado por Cano, C. (2016), se tiene la necesidad de imponer en las instituciones un tipo de gobierno electrónico, con apoyo de todos los instrumentos tecnológicos y con las técnicas necesarias y pueda cumplir con una función rápida y de calidad para su desarrollo (p.33), ya sea administrativo o de servicio, por supuesto, teniendo presente las variables de estudio, el cual permitirá que la DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, plantee un sistema laboral denominado gobierno electrónico, el cual permitirá que todos los procesos administrativos y sociales se desarrollen de manera correcta, de acuerdo a la normativa de función y desarrollo en el ámbito de la DEMUNA Jesús María.

La presente investigación comienza con el planteamiento del problema ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la gestión de calidad área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022?; el marco teórico, tiene la teoría necesaria el cual mejora y complementa nuestro trabajo de tesis. Otro aspecto que no se puede dejar de lado, es la metodología del trabajo de investigación, donde se determina cual es la manera o el método en el cual se va a realizar la indagación de dicho trabajo, donde en forma total permitirá conocer la manera como se va a llevar a cabo la investigación. Al plantearnos problemáticas, hipótesis y objetivos correlacionados, los cuales van a determinar

todo el proceso de su confección y realización de la presente investigación. Los resultados obtenidos, vienen a ser todos los procesos estadísticos que se han realizado para la obtención científica de respuestas que tienen que ver con lo que nos propusimos al iniciar la investigación. También, es importante tener presente las conclusiones y recomendaciones a la que se ha podido llegar, ya que ello determinaría el aporte científico de nuestro trabajo de investigación, el cual puede ser utilizado por otros investigadores para complementar sus trabajos de investigación que estén realizando, con variables semejantes o variables semejantes, a los que hemos planteado al inicio de la presente investigación.

Capítulo I

I. Situación problemática

El desarrollo y empleo de TIC que significa tecnología de comunicación e información a término del siglo veinte, generaron a nivel del todo el mundo trascendentales modificaciones tanto en el campo público como privado que incide en el modo de organización personal como también en el entorno de instituciones públicas y privadas, en todo los procesos de interacción en cuanto a la forma de comunicación, vivencia, educación y en especial a los trascendentes que es el campo laboral que es parte de la problemática que estamos analizando. Estos cambios tecnológicos denominado TIC han permitido llegar a la etapa de conocimiento para dejar atrás la etapa de la información.

Anterior a estos cambios no era de importancia las capacidades de carácter intelectual del personal administrativo, debido a la condición mecanizada de la labor desarrollada. Actualmente, teniendo en cuenta el empleo de las nuevas tecnologías innovadoras es posible tener servicios y bienes en menor tiempo que signifique menor costo y mayor calidad, y con significativa reducción de costos.

Esto ha generado que los usuarios sean más exigentes en cuanto al servicio generando mayor presión en la labor del servidor público que implica la eliminación de la burocracia y responder a las exigencias de un buen servicio de calidad de la sociedad, esto motiva a generar el valor agregado teniendo en cuenta el empleo de la TIC.

Debemos tener presente, la diferencia del TIC (Tecnología de la información y conocimiento), debido a que representan un plano superior en cuanto a la evolución en relación a la TIC. Esta evolución significa transparencia en la gestión del estado en tiempo real mediante la comunicación con sus usuarios, la constante búsqueda de calidad de servicios, también tenemos que tener presente que la actitud de gestión del servidor público renuente al empleo de estas tecnologías y su renuencia al cambio que motivan a veces, altos porcentajes de proyectos que las tiendan a la frustración ya sea total o parcial.

Lo anteriormente expresado en relación al TIC y su evolución en TICs como modificación sustancial en el modo de gobierno en la gestión y puesto en marcha de realización de procedimientos al interior de las instituciones con eficiencia y calidad, y como también los costos, de igual forma mejorar los canales de comunicación con los que demanda el servicio.

En relación al concepto de gobierno electrónico existen varias concepciones como consecuencia que el gobierno electrónico ha ido mejorando en relación al tiempo como se ido empleando en diferentes empresas u organismos ya sea estatales o particulares.

Se ve claramente la existencia de diferentes concepciones teóricas, respecto al gobierno electrónico pero la coincidencia está basado como está ligado el empleo de la TIC, generando nuevas perspectivas de interacción modificando la tradicional concepción de gestión pública a nivel interno y externo del Estado, su organización administrativa y la población que demanda un servicio eficiente buscando la optimización de recursos del Estado para logro de sus objetivos, mediante el cambio significativo del Estado relacionado al acceso de la información, la demanda satisfecha de los usuarios y la participación de la población.

El gobierno electrónico en nuestro país, actualmente está en un proceso de fortalecer los aspectos de carácter normativo y de regulación que permitan sostener en el futuro necesidad de comunicación, transparencia, participación como también seguridad.

En los tiempos actuales la percepción del e-gobernanza en el país, viene ligado a procesos eficientes en las entidades del Estado con capacidad de satisfacción de la demanda, debido a que la población es más exigente en cuanto a mayor y mejor servicios que brinda y para lo cual el Estado debe de estar en capacidad de satisfacción de las necesidades demandadas por la ciudadanía, por esto el gobierno electrónico es de suma relevancia en lo referente a la organización y eficiencia de gestión del Estado.

Teniendo en cuenta los resultados de estudio en relación al G.E., respecto a objetivos estratégicos concluyen en la insatisfacción en relación a los servicios que brindan organizaciones estatales, no satisfacen en lo referente a la participación de la población mediante el internet en el país, en cuanto al marco normativo debe mejorar como indicamos para brindar desarrollo y continuidad de las iniciativas del gobierno.

Estos resultados obtenidos mediante la encuesta puede visualizarse en la página (<http://www.ongei.gob.pe>), no es ajeno a esta situación el estado digital en el Municipio de Jesús María, que es una organización estatal en el cual existen deficiencia de gestión institucional, y su renuencia a ser una institución acorde a la exigencia de actualización en las diferentes gerencias y subgerencias, en especial en el área de DEMUNA, que se mantiene distanciado de modificaciones que el gobierno del país está llevando a cabo en relación al e-gobernanza, por ello la inversión en actualización tecnológica en sistemas modernos informáticos y políticas complementarias, como capacitación del personal de atención mediante el sistema virtual, la interacción de las diferentes áreas de gestión con que cuenta la municipalidad, para cumplir con los principios fundamentales del gobierno electrónico que son objetivos del Estado, ya que si continua con este tipo de gestión que contraviene a la política del gobierno electrónico que es política del estado en beneficio de la población generara insatisfacción de los servicios que brinda la municipalidad del distrito de Jesús María.

Existen casos en que los responsables de gobiernos regionales como locales no tienen claro el significado de gestión institucional moderna, al no asumir su rol respecto al gobierno electrónico en los tiempos actuales generando como consecuencia no solo insatisfacción de servicio de los usuarios como también otros factores de carácter negativo que hace ineficiente la administración de los gobiernos regionales o municipales.

La DEMUNA en los tiempos actuales tiene vital preponderancia debido a la crisis en la sociedad, en relación a la unidad familiar, el maltrato y violencia que afecta al niño, niña y adolescente y demás agresiones que repercuten

negativamente en los niños y adolescentes en su futuro en la sociedad.

El área de la DEMUNA teóricamente tiene definido la misión de fortalecer la unión de la familia, en cuanto a la visión promueve, defiende y vigila derechos de legislación referente a niños y adolescentes, pero realmente en la actualidad no es solo las TICs, sino que es promover cambios de capacidad del personal responsable para el mejor servicio, el usuario tenga la probabilidad de seguir sus proceso en sus demandas que implica transparencia en la gestión de esta unidad, como también contar con soporte técnico innovador que evite que se cuelgue el sistema, debido a la capacidad de ancho de banda mínimo, que es necesario contar para interactuar dentro de la institución con otras unidades como también externamente con otras entidades del Estado, que cumplen funciones a fines a la DEMUNA.

Como todo esto, no se toma en cuenta a nivel de la Municipalidad de Jesús María, en especial en el área de la DEMUNA, por esta razón, es necesario que la gestión responsable realice cambios significativos en el accionar de la municipalidad en relación al gobierno electrónico.

1.2. Problema General y Específicos.

1.2.1. Problema General:

¿Cómo se relaciona gobierno electrónico con gestión de calidad área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022?

1.2.2. Problema Específico:

- ¿Cómo se relaciona gobierno electrónico con dimensión tangible área DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022?

- ¿Cómo se relaciona gobierno electrónico con dimensión confiabilidad área DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022?

- ¿Cómo se relaciona gobierno electrónico con la dimensión capacidad de respuesta área DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022?

1.3. Objetivo General y Específicos:

1.3.1. Objetivo general:

Comprobar cómo se relaciona gobierno electrónico con gestión de calidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Comprobar cómo se relaciona gobierno electrónico con dimensión tangible DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.
- Comprobar cómo se relaciona gobierno electrónico con dimensión confiabilidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.
- Comprobar cómo se relaciona gobierno electrónico con dimensión capacidad de respuesta DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.

1.4. Hipótesis General y Específicas:

1.4.1. Hipótesis general:

Gobierno electrónico está relacionado con gestión de calidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022

1.4.2. Hipótesis específicas:

- Gobierno electrónico está relacionado con dimensión tangible DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022
- Gobierno electrónico está relacionado con dimensión confiabilidad DEMUNA Jesús María, 2022
- Gobierno electrónico está relacionado con dimensión capacidad de respuesta DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022.

1.5. Justificación

Se necesita implementar la tecnología en las entidades estatales, ya que esto permitiría que las actividades de gestión se den con mayor rapidez, y los servicios hacia el público puede realizarse en menor tiempo, es por ello que en los países desarrollados lo han adoptado con bastante seguridad para el desarrollo de sus actividades de los organismos estatales, ya que se han dado cuenta que mejora los sistemas laborales.

Es así como en la (ONU en el año 2012) planteó que en la evolución de la tecnología ha generado que la población se encuentre cada vez más interconectada, el cual permitirá que los servicios sociales se lleven con mejor eficiencia y eficacia; así mismo la importancia que tiene, estos sistemas tecnológicos en lo que se refiere a mejorar los servicios que ofertan entidades del Estado.

1.6. Justificación teórica:

Teóricamente saber científicamente los motivos por las cuales es de vital importancia la aplicación del gobierno electrónico en la DEMUNA de la municipalidad Jesús María, de tal manera, la gestión en la entidad estatal será de manera oportuna y eficiente empleando los medios electrónicos con la finalidad de disminuir tiempo y costos en la representación.

Y de esta manera, también cumplir con los objetivos del plan nacional del estado digital elaborado por el ONGEI.

1.7. Justificación práctica:

Es importante tener presente que el empleo de la tecnología para el logro de mejoras en la DEMUNA Municipio Jesús María permitirá que los procesos de atención sean más rápidos y eficientes para el usuario.

1.8. Justificación metodológica:

Al emplear la metodología apropiada y haciendo necesario y vital de instrumento de recolección de información, para cada variable los resultados en lo que se refiere a la información requerida será la más adecuada, y permita que el trabajo que se está realizando sea el adecuado.

Estos instrumentos tendrán validez, confiabilidad y serán validados por expertos de los cuales uno será de carácter temático y dos será metodológicos, para que puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

1.9. Enfoque de estudio:

Se está utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo de manera correlacional de carácter transversal.

El enfoque se relaciona con las normas y prácticas de la ciencia, el cual permitirá que todo el trabajo de investigación se pueda realizar de acuerdo a los objetivos propuestos.

Capítulo II

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Cano (2016), analiza el Estado digital como medio para mejorar el servicio público en gobierno autónomo y descentralizado municipal de Cantón Loja, periodo abril agosto 2016, investigación fundamenta su objetivo en que las TICs no solo representa interacción en las redes ágiles en tiempo real, en la comunicación actualizada la información a nivel mundial, nacional y regional, es trascendente el empleo de las TICs como sistemas abiertos que permitan masificación de acceso impulsando la cultura de e-gobernanza, el investigador concluye en que se tiene que tener en cuenta poner en práctica la estrategia correcta de e-gobierno, que posibilite evolucionar, mejorar en forma paulatina, cada fase de la misma transformándolo en gobierno descentralizado con autonomía municipal de Cantón, respecto a servicios a ser perfeccionados mediante medios de carácter electrónico y la puesta en marcha de las TICs y comunicación adecuada, concluye también que el gobierno municipal está en una etapa de crecimiento en relación a e-gobernanza, de tal manera, que la transformación a una etapa superior que generaría consolidar el estudio y adaptación de planteamientos que asume las municipalidades en la región con informes similares a la municipalidad de Cantón, y que permitió perfeccionar peculiaridad de brindar servicios públicos a los que demandan los usuarios.

Díaz (2015), abordo lo referente a Niños(as) y Adolescentes víctimas de abandono hogar Miguel Grau, tesis de maestría desarrollada en Guatemala. Investigación que tiene como base fundamental la protección de los niños cuando es motivado por la disolución familiar de tal manera que los organismos encargados deben actuar con la finalidad de salvaguardar y proteger a los niños(as) en esta situación. Presenta como objetivo principal explicar y analizar los motivos de abandono de niñas(os), enfocando las causas que motivan el abandono, la investigadora concluye que los progenitores de los niños(as) abandonados tienen experiencia personal de maltrato, abuso sexual y/o violación transmitiendo este tipo de experiencia de su crianza, también, como recomendación sugiere la necesidad de creación de escuelas para tutores y

padres con programas que aseguren trato digno a niñas(os) y la verificación de normas legales y de esta manera cumplir con los fines para los han sido creados.

Guamán (2019), abordo lo referente al Sistema de gobierno digital y Seguimiento de trámites Municipalidad de Guayaquil; cuyo objetivo es ver la importancia del gobierno e-electrónico que deben ser aplicados en los tiempos actuales para generar eficiencia y eficacia en el municipio de Guayaquil, y de esta manera desarrollar un sistema administrativo ágil acorde a los tiempos actuales. Presenta una investigación de tipo cualitativo, con diseño no experimental, en el cual se utilizó como muestra a 384 personas. El investigador llegó a la conclusión que las personas no tienen optimismo para el uso de los sistemas electrónico en el municipio, se denota que hay indicadores que muestran una mediana facilidad en el uso, esto nos demuestra con los valores que van de 6,19 para FUP2 a 6,46 para FUP6, también concluye que la población ha mostrado un poco más de la satisfacción regular.

Magistris (2016), abordo Practicas de protección y restitución de derechos de niños y adolescente en Municipios Bonaerense, para obtener grado de doctor Universidad de Buenos Aires Argentina, esta investigación tiene carácter cuantitativo, no experimental, concluye que existen necesidades por ser comprendidas y atendidas, debido a que es notorio que existe restricciones de derechos de niñas(os) y adolescentes, como en su protección complementado por novedosas estrategias y formas en función de contextos distintos, también concluye la evolución de los sistemas responsables de protección niños, niñas y adolescentes mediante prácticas institucionales dirigidas y orientadas respecto a evitar la restricción de sus derechos.

Soto (2016), analiza Rol del gobierno electrónico y derecho a la información, Chile, Universidad Complutense de España, Madrid, el objetivo que fundamenta la investigación es referente al empleo de las TICs en los sistemas de gestión a nivel interno como su interacción y como también la interacción con otros niveles de administración pública, el investigador concluye que las TICs e información para lograr mejorar la gestión de interacción interna entre las distintas unidades para lograr eficiencia y eficacia respecto al servicio de los usuarios, teniendo en

cuenta que la implementación tecnológica de información y comunicación no es lo más trascendente aumentar, incrementar la productividad y calidad de los servidores de la administración pública para prestar servicios eficientes. En el ámbito del empleo de las TICs, en concordancia con el conocimiento y la sociedad de información busca participación de toda la sociedad, estatal y civil. Se debe tener presente el respeto y la transferencia que debe tener el sistema público, con lo que se refiere a que la población debe ser informada, es por ello que el gobierno chileno, mediante la ley N° 20285 busca que la información se haga pública y transparente.

2.1.2. Nacional

Cornejo (2021), analiza la Gestión administrativa y calidad de servicio DEMUNA Municipalidad Utcubamba Amazonas. La investigación se realizó en la ciudad de Chiclayo mediante la UCV. Su objetivo se fundamenta en que la investigación está referido a la relación entre el reaccionar administrativo y servicio de calidad que debe brindar al demandante del servicio de la DEMUNA. La investigación es de tipo correlacional, no experimental, concluye en relación a la gestión administrativa es significativa estadísticamente y positiva en relación con el servicio de calidad Concejo Municipal Utcubamba – Amazonas, en cuanto a atención de calidad que ofrecen a los que demandan el servicio es bajo, el promedio es 42,9%, en el Concejo municipal de Utcubamba. Es necesario la ejecución de estrategias de planificación convenientes de los recursos en la DEMUNA en el Concejo municipal, como también, promover y ejecutar programas de eficiencia de servicio, motivándolos y capacitándolos a los responsables de la dependencia de DEMUNA de servicio al usuario.

Cosquillo (2020), analiza que el Gobierno digital y Gestión municipal Tarma-Junín 2019-2020 UNMSM, fundamenta en estudio y análisis para guiar en qué medida de e-gobernanza gobierno digital mejora la eficiencia en la interrelación entre el municipio provincial de Tarma, con la ciudadanía de dicha provincia de Tarma. Que al final, la hipótesis con un 95% de confiabilidad se llegó a la conclusión que e-electrónico, es un medio para la transformación y mejora en el ámbito de gestión del municipio provincial Tarma. Se concluye que teniendo en

cuenta el coeficiente del χ^2 , el incremento de servicios digitales accesibles al usuario, y entendidos por los mismos, y dejando en un segundo plano el uso de la burocracia supeditada en papel impreso. Concluye mediante este mismo indicador estadístico la comunicación más eficiente entre ciudadano y la institución en referencia al control de la documentación, y finalmente concluye con este mismo indicador que la visión de los que demanda el servicio es mayor la transparencia y puede ser verificable generando incrementando la confianza y el prestigio de la municipalidad.

Deza (2016), analiza Separación conyugal y demanda municipalidad San Pedro de Lloc, Pacasmayo, 2015, su objetivo permite obtener y verificar como es la incidencia de los padres al separarse en la no satisfacción de necesidades fundamentales de los NNA, como también explicar cómo influye dicha separación en el desamparo moral del Niño(a) y Adolescente. La investigación fundamentada en el diseño explicativo, en el cual se empleó técnicas y métodos de carácter cualitativas o cuantitativas, concluye que la separación de los progenitores generan el no cumplimiento de necesidades fundamentales como el desentendimiento tanto moral y material de NNA, los cuales son asumidos por el municipio de San Pedro Lloc, de igual manera, el investigador plantea la necesidad de políticas de salud de los padres separados para que cumplan su rol de progenitores en la formación integral de sus hijos, como también, la existencia de una línea abierta que permita que la organización responsable afecten a los niños, niñas y adolescente.

Palacios (2019), analiza Instrumentos de gestión DEMUNAS y Mejora en la protección integral, efectuado por medio de la UNMSM. De acuerdo, a la investigación que tiene características de diseño no experimental trasversal, analítico y explicativo, el investigador considero las siguientes conclusiones: la existencia de correlación alta de tendencias positiva en relación a las herramientas de gestión de las DEMUNAS, teniendo en cuenta un plan de trabajo, el cual va mejorar la cobertura integral del NNA, también llego a concluir el investigador respecto a la correlación alta de carácter positivo, y que es significativo en relación al manual de organización que tiene incidencia en mejorar de manera integral la cobertura del niña(o) y adolescente. Y otra

conclusión está referido a las herramientas de gestión el cual repercute de manera eficiente en la protección integral del niño(a) y adolescente.

Simón (2018), analiza Gobierno electrónico y Gestión pública Cerro de Pasco. El objetivo era establecer factores de e-gobernanza, respecto a la relación de la gestión pública municipal distrito Yanacancha, el cual presenta una investigación de tipo cuantitativa, correlacional, transversal y regresional, tomando como base a los integrantes que laboran en el concejo municipal de Yanacancha. En toda organización y en este caso la municipalidad respecto a su gestión está condicionado a factores de carácter externo, interno y relacional, otra conclusión sería que si existe influencia altamente significativa en la administración de gobierno municipal del distrito Yanacancha, en relación a la dimensión interna. También, el investigador recomienda mejorar niveles de eficacia y eficiencia, respecto al servicio demandados por los usuarios mediante el empleo del gobierno electrónico y las TICs.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gobierno electrónico

Lee y Kim (2007), destacan la importancia del gobierno electrónico en la actualidad. Viene a ser el gran potencial que presenta la dimensión tecnológica en todo el sector estatal, es así como toda su gestión, además las políticas públicas, se pueden entender mejor al tener el gobierno en línea (e-gobierno), además, organismos de tipo públicos, van a involucrar factores como son los organizativos, los tecnológicos, humanos, contextuales e institucionales, el cual manifiesta ser necesarios aprender Gil-García (2012). Es así como, para Criado y Gil-García (2017), generan un gran impacto en las fases de política pública o en las dimensiones administrativas, se debe tener presente la importancia del conocimiento que se tiene respecto al aspecto cultural de cada lugar. En conclusión, se tiende a utilizar las TICs en el entorno público como medio en que mejore la eficacia, eficiencia, y productividad, con inclusión de calidad en los servicios hacia una asistencia ciudadano o transparencia, pero no tomando en cuenta el alcance de apariencia en el total en su capacidad (Gil-García y Helbig 2006).

2.2.2. Importancia del Gobierno Electrónico:

El estado digital es de mucha importancia en los tiempos actuales, debido a que se tiene que mejorar y agilizar la organización , además la innovación repercute en el ámbito del aspecto de toda las comunidades del conocimiento y de tipo laboral, que exige un Estado competitivo con el criterio de modernización de gestión pública para una mayor correspondencia entre la ciudadanía y el gobierno, así también mejorar la dinámica de gobernabilidad, en este contexto el e-gobernanza asume una dimensión de importancia del ser el medio de las modificaciones de procesos y de instrumentos tecnológicos para ser eficiente el accionar del Estado en forma continua, teniendo en cuenta la transparencia hacia la comunidad.

2.2.3. Gobernabilidad electrónica

Existen diferentes definiciones referentes a gobernabilidad electrónica o e-gobernanza (en inglés es IT Governance), es un modo de gobierno que tiene la meta lograr el desarrollo social, institucional sobre todo lo económico, impulsando equidad entre Estado, mercado de economía y sociedad civil. De acuerdo con este concepto Estado en línea, los sectores más importantes de poner en práctica corresponden a:

Servicio electrónico (e-servicios), referido a brindar servicios eficientes a los usuarios como también a las gestiones interactivas referido a entrega de certificador y demanda de documentos, como también pagos de contribuciones a organismos de carácter público.

E-administración, relacionando procesos y el accionar interno de la entidad pública, mediante procesos novedosos, interconexión de ellos y sistemas de seguimiento, apoyo incluyendo la supervisión de decisiones gubernamentales.

2.2.4. El Perú: Gobierno electrónico

Notamos que, en el Perú se encuentra en una etapa de fortalecimiento en relación al aspecto regulatorio y normativo que en el tiempo futuro permitirán soportar necesidades de participación, comunicación, transparencia y seguridad.

En cuanto a la infraestructura tecnológica existe una total desventaja, en lo que se refiere a tecnología como por ejemplo banda ancha, el cual nos permitiría tener una mejor comunicación, pero a comparación con los demás países, aún estamos desplazados a instancias posteriores.

La población tiene la percepción que su participación en las nuevas políticas relacionados con el gobierno electrónico que son pocas y esta visión es más acentuada en regiones del Perú donde la población carece de necesidades como educación, agua y desagüe, salud y electricidad.

En la región costa del Perú las zonas urbanas tienen un índice alto de infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones que se ve reflejado una percepción mejor de los ciudadanos en relación al gobierno electrónico que difiere de las zonas rurales cuya percepción del gobierno electrónico es diferente.

2.2.5. Gobierno Electrónico: Normativa

Respecto a normativas, esto se ha expuesto por el organismo competente ONGEI, y fue aprobado en el año 2006 en el acuerdo de modernizar a todo lo que tenga que ver con hacer moderno al Estado, Ley N° 27658.

ONGEI (Oficina nacional de gobierno electrónico e informática de la PCM) órgano rector cuya función y responsabilidad es supervisar y coordinar la apuesta en marcha de e-gobernanza a toda institución estatal, complementando, actualizando y capacitando en lo que se refiere a los nuevos avances científicos, y según normativas debe ser presentado en el mes de diciembre la primera semana, este plan marca el inicio de e-gobernanza en el Perú, mediante este organismo que necesariamente funciona como un ente de carácter supervisor.

2.2.6. e-Administración

Los instrumentos que brinda la TIC permiten que todo el proceso de cambio electrónico en la administración de las entidades del estado cumpla con su objetivo de mejoras en su servicio. Es así como en instituciones del gobierno, va a mejorar su labor social y de servicio, gracias al aporte de la ONGEI el cual

permite brindar informes y dar el soporte respectivo en la toma de decisiones (Wihlborg - 2005).

Además, la participación de las personas en las entidades públicas, les va permitir el trámite, la difusión de servicios y de información, así como el de realizar alguna denuncia o queja mediante el sistema de quejas en línea, el cual no excluye a ningún ciudadano.

2.2.7. Gestión pública

Tienen que ver directamente con las políticas de gobierno, es decir, el empleo de recursos del Estado para generar desarrollo y desarrollo en los ciudadanos, mediante un Estado eficiente y de calidad de tal manera, que se genere la gestión pública a la satisfacción plena de la población.

Para generar una eficiente gestión pública se debe mejorarse formas que traban la vida económica y social, mediante mejoras que sean de importancias y que permitan cambiar concepciones obsoletas sobre gestión pública con el propósito de construcción modelos de gestión pública más eficientes, evitando la corrupción y que sean más democráticos.

La gestión pública tiene vital importancia para generar sociedades equitativas, justas y felices. Esto se logra debido al rol que asume el Estado, por una participación plena en el rol que le compete en la sociedad.

2.2.8. Nueva Gestión Pública (NGP)

Al término del siglo XX, sectores representativos de la vida económica y política en los países desarrollados vieron la necesidad de recambio profundo y radical, la concepción en occidente en relación al Estado y al gobierno, para ello propusieron la revisión del accionar de todo el sector público, así como la desburocratización.

OCDE (1995), conceptúa a la nueva gestión en el ámbito público, como un cambio cultural en la manera como se va a desarrollar a futuro, con mayor efectividad, eficiencia y calidad de servicio.

Modifica sistemas de carácter centralizado y jerárquico por sistema de gestión descentralizado que permite un servicio más amigable al usuario, promoviendo espacios de interés y mejoras para los clientes, acentuar la eficacia y eficiencia de servicios que oferta las instituciones públicas. Mediante objetivo de productividad y la generación de competitividad con el sector no estatal y organizaciones del Estado.

Reafirmar estrategias con la finalidad de orientar la transformación del Estado, esto genere respuestas automáticas a modificaciones del entorno y reducción de costos.

2.2.9. Simplificación administrativa

Isabel García (2007) afirma que toda gestión emergente de carácter pública va a determinar para su beneficio sistemas de administración eficaz y eficiente, el cual va permitir darles solución a sus problemas de los pobladores. La participación dinámica con actores públicos capaces de realizar una eficiente función. Al incluir la Ley N°27444 el cual tiene como finalidad mejorar todos los procesos de carácter administrativos, el cual va permitir la modernización mediante el empleo de las notificaciones electrónicas. Tratando y generando toda una serie de cambios para mejora en las funciones de los empleados, mediante la actualización y mejora del TUPA de cada organización estatal, dando claridad en todo el proceso de la documentación, el cual toda institución brinda a los individuos que lo requieren, también permite reformular mejores mecanismos en lo que se refiere al silencio administrativo. Es así como se tiene por consideración que la Ley deberá aplicarse en todas las organizaciones de gobierno peruano, ya sea los organismos de poder estatal (Legislativo, judicial o ejecutivo) incluyendo los gobiernos regionales y locales.

La ley presenta fines muy resaltantes, el cual permitirá satisfacer al poblador que requiera de los servicios de cualquier entidad pública, así tenemos, por

ejemplo:

- Está determinada bajo la protección legal, el cual permitirá proteger y respetar las atribuciones que presentan las autoridades en el proceso administrativas, el cual mejorara la gestión para bien de los pobladores.
- Garantiza el debido procedimiento de acuerdo a los principios del Derecho Administrativo.
- Las autoridades administrativas deben resolver y dar solución a las situaciones de acuerdo a la normativa jurídica y con la premisa del interés general.

2.2.10. DEMUNA

Según la Defensoría del pueblo, refiere que en los tiempos actuales se ha incrementado de manera alarmante y significativa la transgresión que debe tener todo menor de edad, bajo este contexto, la DEMUNA cumple rol preponderante, brinda servicio especializado y gratuito a nivel del consejo municipal mediante cuyas funciones de responsabilidad de protección, protegiendo a todo niño(a) que se encuentre en total desprotección y se le debe proteger de manera integral.

En 1994, se incrementa la implementación de DEMUNAS en los consejos municipales en Arequipa, Chiclayo, Piura. Y Trujillo, en concordancia con la atribución que les confiere a los gobiernos locales, debido a que solo ellos pueden garantizar su funcionamiento.

Los niños y adolescentes que son parte de la población, que debido a su situación presente son potencialmente vulnerables, por tanto, el gobierno nacional como local deben priorizar inversión que permita mejorar de la vida vulnerable, de los niños, mediante las reglas claras el cual busquen disminuir las causas o los factores de la pobreza, la marginación y sobre todo la violencia física como social.

2.2.11. Funciones de la DEMUNA

Son atribuciones de la unidad orgánica de la Defensoría municipal que tiene la responsabilidad social y administrativa de velar por todos los menores de edad, de infortunios, maltratos y todo aquello que vulnera su derecho como persona humana, así también aspectos de carácter social familiar que perjudica su desarrollo potencial hacia el futuro:

- Coordinar, programar y ejecutar acciones que protejan a los menores de edad en condiciones totalmente de desprotección.
- Conllevar a generar lazos de unión familiar, mediante programas de orientación.

2.2.12. Condición legal de la DEMUNA

La DEMUNA denominado también tiene una función social, articulada a otras instituciones con el fin supremo de velar por los menores que se encuentren en total abandono, y que tenga capacidad de ejercer sus derechos que normativamente es reconocida, desde el punto de vista administrativo. Todo ello teniendo como base al órgano rector del Ministerio de la Mujer.

El posicionamiento como su funcionamiento de carácter orgánico de la DEMUNA está en función al acuerdo del concejo en uso de sus atribuciones legislativa o puede ser por la ordenanza de creación o resolución en la que el municipio aprueba la integración de la DEMUNA en su estructura administrativa, así también, funciones que deben cumplir teniendo en cuenta los recursos de la municipalidad.

2.2.13. Protección del Niño y adolescente

Para la DEMUNA los progenitores están obligados por ley brindarles todo el apoyo a sus menores hijos, ya sea por obligación moral o social. Los progenitores que no estén presentes o incumplan obligaciones que como progenitor es su obligación, deberían ser penados bajo alguna normativa el cual le obligue a cumplir con sus obligaciones. Un caso de abandono se genera, quizás por la no aceptación o negación de la obligación de asumir dicha

obligación, es así que esto está generando que se limita los derechos de integridad física, salud, educación, entre otros.

2.2.14. El abandono

Podríamos definir el abandono como referencia a una acción de vulnerar derecho de niño, niña y adolescente, que significa desprotección que puede generar diferentes situaciones sociales y/o familiares, y que puede ser restituido por medio de medidas de protección de carácter especial que no solo implique darle asistencia o cuidado a los menores de edad que sufren esta situación, sino, a darle la asesoría y el apoyo a madres, padres y/o familiares con el fin de potenciar o desarrollar sus capacidades para la protección de hijas(os) o familiares. Por consiguiente, ante el caso de abandono debe tener en cuenta como tomar medidas de protección, a pesar que no exista ruptura definitiva de la relación con madres y/o padres.

2.2.15. Abandono del menor de edad

Se entiende que el abandono se genera como consecuencia del egoísmo e irresponsabilidad de los progenitores que representa falta de afecto paternal, ausencia de corrección y vigilancia de conducta del niño, falencia de acompañamiento en el aspecto educativo. La característica de niños abandonados de carácter moral es que son explotados, descuidados o maltratados.

En tanto que el abandono material tiene por característica como abandono total que se genera por el egoísmo la responsabilidad de los progenitores, fallecimiento de ambos o por situaciones de falencia económica que afecta necesidades básicas del niño.

2.3. Enfoques conceptuales

2.3.1. Abandono

Se conceptúa como el desamparo moral o material del niño y adolescente por aquellos que tienen la responsabilidad de cuidarlos (progenitores) o personas que tienen la tutela.

2.3.2. Alfabetización digital

Procedimiento de formación de competencias fundamentales para el empleo de las TICs, en especial referido al uso de una herramienta digital, programas aplicativos a la administración y navegar en internet.

2.3.3. Automatizar

Referido de integrar herramientas tecnológicas a un sistema o proceso.

2.3.4. Defensa

Accionar cuyo objetivo es defensa del menor de edad que se encuentra desprotegido, así también, abandonado por su núcleo familiar.

2.3.5. Defensorías regionales

Son defensorías que se encuentran en las regiones, en la actualidad son 14. La defensoría regional tiene como función administrar los recursos y medios indispensables en la prestación de la defensa penal pública para los imputados que no tienen un abogado.

2.3.6. Eficiencia

Relación que existe entre resultados obtenidos y el nivel de inversión para lograrlo.

2.3.7. Funcionarios públicos

Personas que laboran en instituciones estatales, generalmente ocupando cargos de confianza y presenta el aval de las autoridades de dicha institución. Las funciones pueden ser por elección y por designación.

2.3.8. Gobierno electrónico

Denomina también estado en línea es considerado como medio que permite que el gobierno se modernice sus procedimientos, optimice su interacción con la población con transparencia y reducir la brecha digital existente, y de esta forma lograr nuevamente tener la confianza en gestión gubernamental, generando mayor de calidad de vida de los ciudadanos.

2.3.9. Municipalidad

Vienen a ser entidades que se denominan también gobiernos locales, teniendo como base al proceso de descentralización, y en relación a una capital, provincia o distrito cuya gestión es de carácter autónomo que está al servicio de la comunidad, teniendo en cuenta la demanda de los servicios que brinda la organización estatal, complementado dicha gestión con transparencia tomando en cuenta los canales de participación vecinal.

2.3.10. Servicio al ciudadano

Referido al servicio que brindan las entidades u organizaciones estatales, tratando de generar gobernabilidad con mejoras en el desarrollo de vida en los pobladores de una ciudad, con transparencia e información para todo aquel ciudadano que así lo desee.

2.3.11. Sociedad civil

Está constituido por individuos con denominación de ciudadanos de una sociedad definida, cuyo accionar es colectiva y son entes activos en su entorno al ambiente público.

2.3.12. Transparencia

La sociedad de manera constante necesita saber reglas, procedimientos de funcionarios en sus diferentes puestos, también tiene una característica peculiar que apertura los esquemas de organización política y burocráticas al veredicto de los que constituye la sociedad por medio de medios de difusión accesibles para la ciudadanía.

Capitulo III

3. Metodología

Según Bernal (2010), la metodología es una selección de figuras operativas de diversos procesos que se está investigando

3.1. Tipo y diseño

3.1.1. Enfoque

De acuerdo a la investigamos que estamos desarrollando es de carácter cuantitativo. Según Alas y Cortes (2017), la investigación cuantitativa es una forma metodológica de recopilar y efectuar el análisis los datos alcanzados de diferentes fuentes que permite hacer el uso de las herramientas tecnológicas software estadístico con el objetivo de tener resultados.

3.1.2. Tipo

Se tiene la referencia que investigación viene a ser el uso del método científico con el propósito de tener información trascendente y transparente, así también con el único propósito de comprender, verificar, modificar o ampliar conocimientos. Es así, que la investigación empleada es de carácter descriptivo como también explicativo.

Según Salinas (2010), denominado también investigación de evaluación debido a que su propósito es hallar la eficiencia de una práctica, procedimiento, programa o política y evaluación de su validez.

También, manifiesta Sampiere (2020), es descriptivo debido a que mediante el uso de las encuestas se describe de manera correcta, la investigación tendrá como base los datos estadísticos previamente recopilados.

De igual manera, el estudio que estamos efectuando es de carácter explicativo según Sampieri (2010), porque indaga sobre las causas como también explicando dichas causas y los efectos que produce.

3.1.3. Diseño

El diseño de la investigación, va a estar enfocado de acuerdo a la relación entre las variables, es por ello que utilizamos un diseño no experimental. Según Kerlinger (1979), la investigación no experimental o expo facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

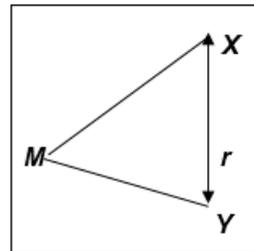
En el diseño que empleamos también indicaremos es de corte transversal, porque se cuantifica una sola vez las variables de estudio para que pueda efectuar el análisis, teniendo en cuenta la investigación en un instante de tiempo específico.

M = muestra

X = variable 1

Y = variable 2

r = coeficiente de correlación



3.1.4. Método

De acuerdo a la investigación desarrollada, teniendo en cuenta las características, debemos mencionar el método de investigación que se ajusta en este caso es el método de hipotético deductivo, debido a que consiste en asumir afirmaciones como hipótesis y luego comprobarlas las hipótesis, deduciendo las conclusiones que confrontamos con los hechos.

Según Lavajo (2017), refiere que en un procedimiento de investigación nos permite tomar premisas, plantear hipótesis y luego verificar y correlacionar, y luego efectuar las conclusiones de los hechos.

3.2. Variable y Operacionalización

Las variables por característica son no constantes y pueden tener como extensión tanto finita como infinita, que pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo. En este caso las variables que se van emplear en la investigación son:

Variable independiente (X): Gobierno electrónico.

3.2.1. Definición conceptual

Viene a ser la utilización tecnológica de instrumentos, así como las Tics, en el cual se trata de mejorar el trabajo de las instituciones estatales, simplificando las actividades y generando ahorro de costos, brindar transparencia a los diferentes tramites, y de esta manera el Estado cumple su rol de brindar la atención necesaria a la ciudadanía, de igual manera, permite difundir información para la población interesada y apresurando líneas de participación para la ciudadanía.

3.2.2. Definición operacional

Referido a las técnicas que son empleadas en la encuesta cuya finalidad es conocer la impresión que presentan todo el personal que laboran en la institución, así también de los usuarios.

El instrumento a emplear viene a ser el cuestionario o instrumento de recolección de información.

3.2.3. Dimensión

- Interacción.
- Transparencia.
- Transacción.

Variable dependiente (Y): Gestión de calidad

3.2.4. Definición conceptual

De acuerdo, lo mencionado por Moltini (2015), define a la gestión como procesos nuevos de cambio, así como de cooperación para toda organización. Además, manifiesta que la gestión de calidad se fundamenta en mejorar conocimientos adquiridos y pueden ser empleados en el caso que se encuentre adecuadamente y en continua capacitación, para luego emitir lo aprendido.

Es así, como la labor a nivel del Estado, como a nivel no estatal van a presentar procesos eficientes de calidad, el cual impliquen lograr los objetivos de

toda organización, teniendo como beneficio a todos los usuarios, garantizando calidad de servicio.

3.2.5. Definición operacional

Teniendo en cuenta la definición de gestión de calidad que busca que la organización en cuanto a su marcha debe tener ciertas cualidades en cuanto a la parte de las personas responsables como la parte operativa institucional.

Para conocer tanto la opinión de los trabajadores como también de los usuarios es necesario efectuar el uso de un instrumento que permita recoger sobre las falencias y virtudes del sistema de gestión, para ver esta realidad es necesario utilizar el instrumento de recopilación de datos denominado cuestionario.

3.2.6. Dimensión

- Tangible.
- Confiabilidad.
- Capacidad de respuesta.

3.3. Población

La población está formada por agrupación de elementos que tienen ciertas características comunes.

En este caso la población llamada también universo está constituido por 30 personal administrativos y usuarios, que se encuentran en la jurisdicción de la Municipalidad de Jesús María.

N= 30 personas

Determinación del método de selección de la muestra

3.3.1. Muestra:

Por ser una población pequeña, se toma como referencia la misma cantidad para ser utilizada como muestra de estudio: n= 30 personas

3.4. Técnicas

Dentro de la técnica que utilizamos, está el instrumento de recolección de información, como es el denominado instrumento encuesta, el cual nos permitirá obtener la información necesaria para completar nuestro trabajo.

Se ha confeccionado dos instrumentos encuestas, determinados para cada una de las variables de estudio.

3.5. Procedimientos

Se ha tenido presente la manera o la forma como recolectar información, necesaria para la presente investigación, por supuesto teniendo a las variables de estudio como eje central, mediante la obtención de la información necesaria y de manera ordenada, la cual nos permitirá alcanzar los datos necesarios y referentes a las dimensiones propuestas. Toda información que obtengamos, por supuesto tiene que ser los más adecuados, el cual nos permitirá hacer uso para el buen cumplimiento en la elaboración de nuestro trabajo de investigación. Al recolectar los datos informativos podremos responder a los ítems o preguntas, propuestos mediante la operacionalización de variables. Todo ello nos permitirá realizar la evaluación respectiva para verificar como se cumplen los objetivos que nos hemos propuestos en la presente investigación científica. La buena información tiene que ser de calidad, ya que esto nos permitirá garantizar un trabajo con la debida integridad en su contenido, de manera acertada y con la garantía de calidad.

Por todo lo indicado, la encuesta nos brindará la información adecuada, completa y de calidad, en lo que se refiere a la información que tenga que ver con las variables de estudio. Todo ello se puede realizar con toda seguridad, siempre y cuando se tenga algunas condiciones, teniendo en cuenta criterios de un buen encuestador, y de esta manera poder recolectar la información que estamos esperando. Se tiene en claro que el instrumento de recolección de información es la encuesta, debido a que según García (1993) la encuesta en la investigación desarrollada respecto a una muestra de personas de un grupo más extenso, que se realiza en el entorno de la vida diaria, empleando procesos

estándar de pregunta , tratando de presentar un carácter cuantitativo , teniendo como base a la muestra de estudio, el cual presenta como característica respuestas de tipo cerrado o paramétricas, encuesta tipo Likert, para lo cual el instrumento contará con un total de 40 ítems, 20 por cada variable. Con respuesta de tipo cerradas, tipo Likert.

- Se debe realizar las coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación.
- Se debe tener presente lo siguiente:

Para la obtención de la información, se requiere personas que se encuentren en el ámbito en el cual se desarrollará la investigación, personal de la institución en la que se realiza la investigación , así como personas que se denomina usuarios y que están de una manera u otra de requerir servicio de la municipalidad en especial en el área de la DEMUNA, por supuesto para la realización de alguna acción con el municipio, ya sea para solicitar, coordinar, buscar solucionar algunos problemas u otras acciones.

Toda esta acción requiere mediante conducto regular, por mesa de partes del Municipio, una solicitud de aplicación del instrumento dirigida a la administración de la Municipalidad, el cuál mediante un plazo determinado nos darán una respuesta, el cual debe ser positiva para poder realizar o aplicar la encuesta en dicha institución, por supuesto en el momento y lugar que ellos nos determinen.

3.6. Análisis de datos

3.6.1. Método de procesamiento de datos

Se refiere al proceso que se tiene que seguir y realizar a los datos informativos que se obtienen por medio del instrumento de recolección de información:

- a. Poner en práctica los instrumentos de recolección de información, mediante su llenado por parte de las personas incluidas en la muestra de estudio;
- b. Luego, seguir con toda la secuencia de obtener la información, mediante la técnica del vaciado de la información, generar estructura de datos para su aplicación cuantificada y por medio del software de Excel ver. 10 y el programa SPSS ver.26, el cual nos permitirá realizar la confiabilidad del instrumento, así mismo como el uso del programa SPSS, analizando el resultado por cada ítem planteado en la encuesta, también hacer las contrastaciones de las hipótesis respectivas, el cual nos permitirá llegar a deducir los resultados, teniendo presente los objetivos propuestos en la investigación.

3.6.2. Análisis descriptivo

Nos permitirá resumir los datos, y se va a tener que utilizar tabla de frecuencias y/o mediante representaciones gráficas. Los estadísticos que utilizaremos son:

- a. La media, el cual va a ser el resultado de las respuestas de la muestra.
- b. La mediana, que va a ser el valor que divide a las observaciones con el mismo número de valores, en otras palabras, va a ubicar el valor en la parte central del conjunto de valores, dejando el 50% a cada lado.
- c. La moda, que son los valores más frecuentes que se notan en el conjunto de valores obtenidos en la recolección de la información;

Es así que mediante la utilización de los programas estadísticos podremos llegar los resultados cuantificados y cualitativos de nuestra investigación.

3.7. Aspectos éticos

Es importante tener presente algunos criterios éticos que nos permitan y garanticen la ética en la investigación, para eso hacemos uso de la ética profesional que todo profesional debe tener, imponiéndose sobre todo el caso de no realizar actos de copiado de otros trabajos de investigación, el cual lo tenemos

presente y con mucha claridad, ya que afirmamos que no hemos incurrido en dicho actos ni procesos de copiado. Nos proponemos respetar una serie de normativas, así tenemos:

Se manifiesta al encuestado que el instrumento presenta el carácter de anónimo, y para tal caso, no se requiere sus datos personales, generando respuestas libres de impedimento para su desarrollo.

En lo que se refiera al Rigor científico, se tiene presente que las preguntas están solamente encaminadas para obtener información acerca de las variables de estudio.

Política anti plagio, se debe tener en claro que todos los datos o información obtenida en los programas estadísticos no serán adulterados o manipulados en ninguno de sus formas. Todo ello en busca de no generar el denominado plagio, adquiridos de otros trabajos de investigación.

De los derechos del autor, se encuentran todos mis datos personales en la carátula de la investigación, el cual me genera el derecho de autoría del trabajo de investigación, el cual estoy realizando.

De la publicación de las investigaciones, se realizará la publicación y la difusión del presente una vez concluido todo el trabajo.

Así mismo se tiene presente la confidencialidad del instrumento, que viene a ser una manera de asumir que el instrumento sea aplicable de manera adecuada bajo criterios técnicos, de manera imparcial.

También es importante la originalidad del trabajo que estamos realizando, y para ello se tiene como base las fuentes bibliográficas el cual ha sido utilizada en la investigación, por supuesto en lo posible que sea un trabajo libre de plagio de otros investigadores.

Capitulo IV

4.1. Descripción de resultados

Dicha información fue recabada mediante los trabajadores de la entidad y usuarios en general, el cual, este estudio se empleó encuestas de 20 preguntas teniendo en consideración las dos variables de las cuales dichas respuestas estaban formuladas mediante la escala de licker, de este modo, se registraron en frecuencias y porcentajes, el cual se mostrara en diversos tablas y gráficos.

4.1.1. Normalidad

Ho: Las variables de estudio no presentan distribución normal.

Ha: Las variables de estudio presentan distribución normal.

Donde:

$p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

$p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), se acepta la Ha.

Tabla 1: Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico (Agrupada)	,407	30	,000
Gestión de calidad (Agrupada)	,442	30	,000

Se concluye que $p = 0.000 < 0.05$, se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, entonces se recomienda el uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 2: Gobierno Electrónico.

Gobierno electrónico (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	20	66,7	66,7	66,7
	Regular	8	26,7	26,7	93,3
	Ineficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

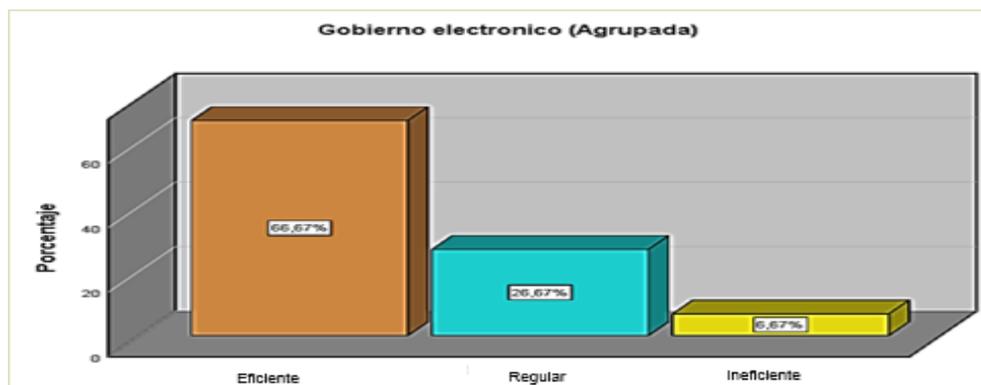


Figura 1: Gobierno Electrónico

Se observa en la tabla y figura la variable Gobierno Electrónico como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 66,7%, regular el 26,7%, e ineficiente de 6,7%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 93,3%.

Tabla 3: Gestión de calidad.

Gestión de calidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	22	73,3	73,3	73,3
	Regular	5	16,7	16,7	90,0
	Ineficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

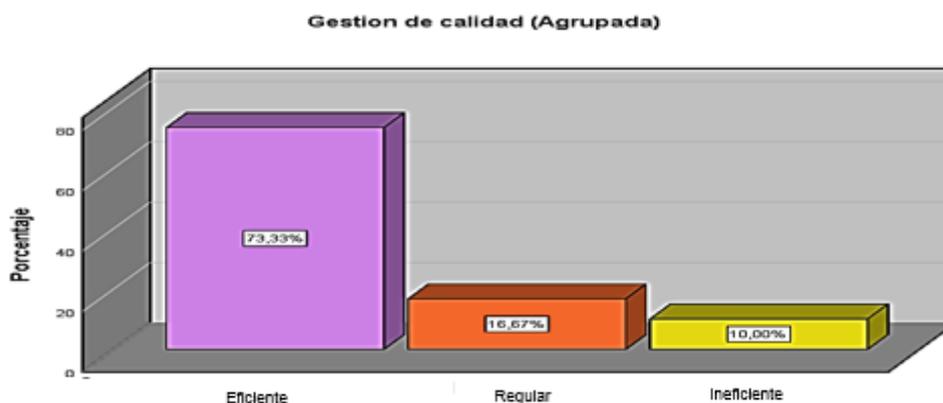


Figura 2: Gestión de calidad

Se observa en la tabla y figura la variable Gestión de calidad como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 73,3%, regular el 16,7%, e ineficiente de 10,0%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 90,0%.

Tabla 4: La Interacción.

Interacción (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	7	23,3	23,3	93,3
	Ineficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Figura 3: La Interacción.

Se observa en la tabla y figura, la dimensión Interacción como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 70,0%, regular el 23,3%, e ineficiente de 6,7%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 93,3%.

Tabla 5: La Transparencia

Transparencia (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	10	33,3	33,3	93,3
	Ineficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

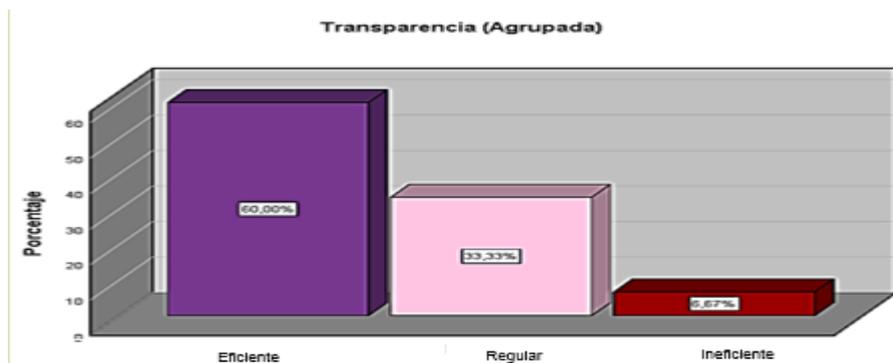


Figura 4: La Transparencia.

Se observa en la tabla y figura, la dimensión transparencia como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 60,0%, regular el 33,3%, e ineficiente de 6,7%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 93,3%.

Tabla 6: La Transacción.

Transacción (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	20	66,7	66,7	66,7
	Regular	6	20,0	20,0	86,7
	Ineficiente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

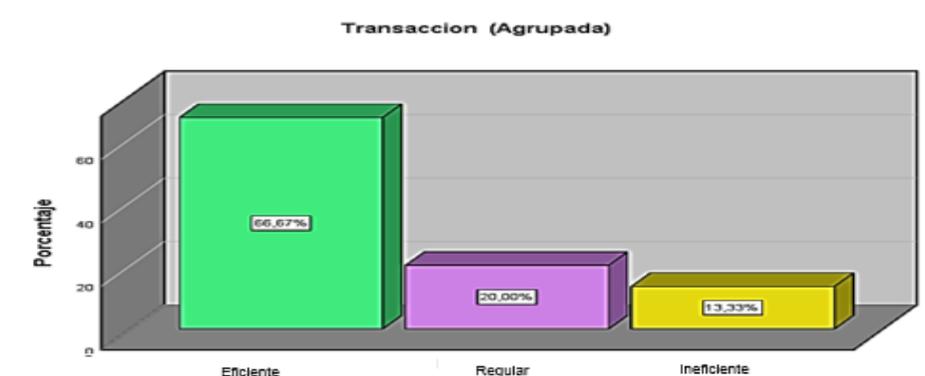


Figura 5: La Transacción.

Se observa en la tabla y figura, la dimensión transacción como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 66.7%, regular el 20.0%, e ineficiente de 13.3%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 86.7%.

Tabla 7: Lo Tangible

Tangible (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	6	20,0	20,0	90,0
	Ineficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

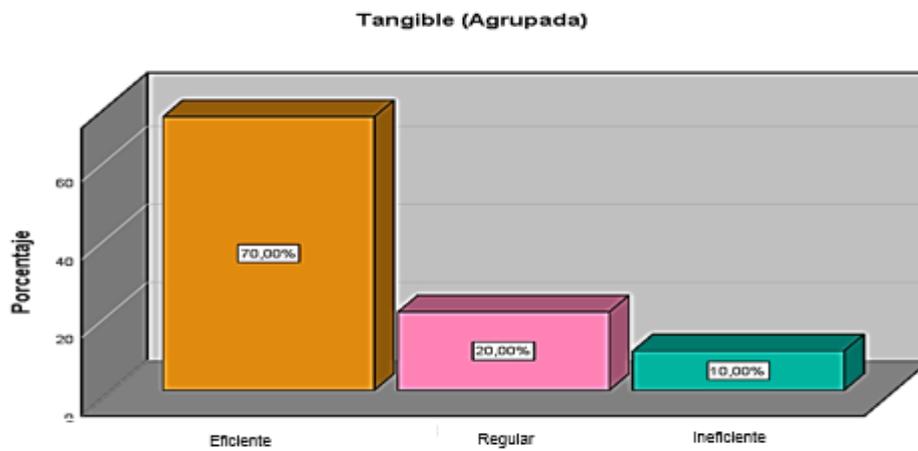


Figura 6. Lo Tangible

Se observa en la tabla y figura, la dimensión Tangible como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 70.0%, regular el 20.0%, e ineficiente de 10.0%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 90.0%.

Tabla 8: La Confiabilidad.

Confiabilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	17	56,7	56,7	56,7
	Regular	4	13,3	13,3	70,0
	Ineficiente	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

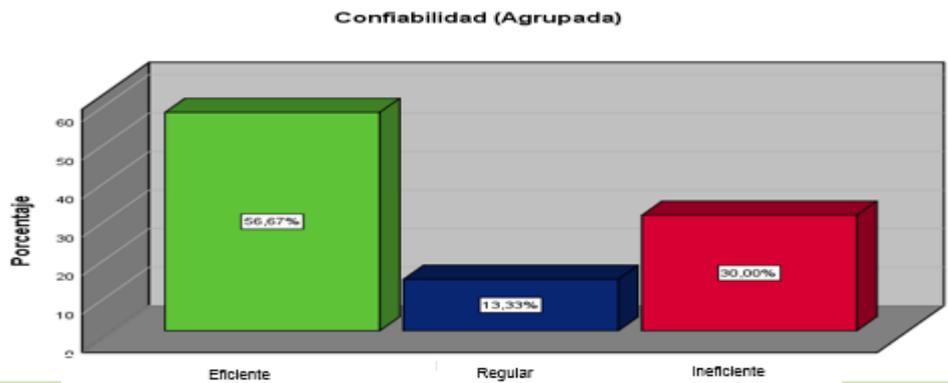


Figura 7. La Confiabilidad

Se observa en la tabla y figura, la dimensión confiabilidad como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 56.7%, regular el 13.3%, e ineficiente de 30.0%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 70.0%.

Tabla 9: La Capacidad

Capacidad de respuesta (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	22	73,3	73,3	73,3
	Regular	6	20,0	20,0	93,3
	Ineficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

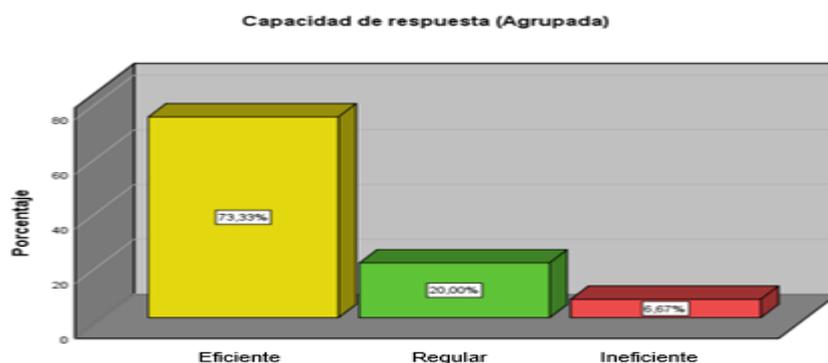


Figura 8: La Capacidad de respuesta

Se observa en la tabla y figura, la dimensión capacidad de respuesta como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 73.3%, regular el 20.0%, e ineficiente de 6.7%; en tanto,

que entre eficiente y regular representa un 93.3%.

Tabla 10: Tabla cruzada

Tabla cruzada Gobierno electrónico (Agrupada)*Gestión de calidad (Agrupada)						
			Gestión de calidad (Agrupada)			Total
			Eficiente	Regular	Ineficiente	
Gobierno electrónico (Agrupada)	Eficiente	Recuento	20	0	0	20
		% del total	66,7%	0,0%	0,0%	66,7%
	Regular	Recuento	2	5	1	8
		% del total	6,7%	16,7%	3,3%	26,7%
	Ineficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Recuento	22	5	3	30
		% del total	73,3%	16,7%	10,0%	100,0%

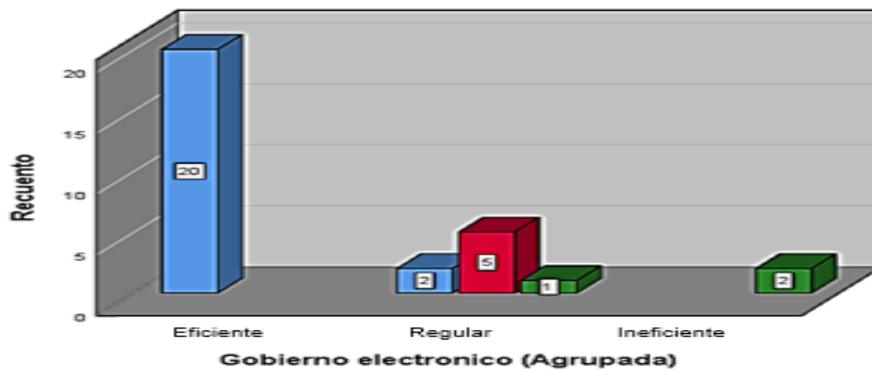


Figura 9. Tabla cruzada

Se observa en la tabla y figura, la dimensión tabla cruzada como consecuencia de la aplicación del cuestionario, se tiene que, en un nivel de eficiencia presenta un 6.7%, regular el 26.7%, e ineficiente de 3.3%; en tanto, que entre eficiente y regular representa un 33.4%.

4.2. Contratación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General:

H1:

Ha. Gobierno electrónico está relacionado con gestión de calidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022

Ho. Gobierno electrónico no está relacionado con gestión de calidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022

Donde:

$p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

$p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta la H_a .

Tabla 11: Gobierno electrónico “x” – Gestión de calidad “y”

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Las variables presentan correlación 0,925 al 99% de confianza al 0.01 de significancia. Se determina que el Gobierno electrónico está relacionado con gestión de calidad DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.

4.2.2. Hipótesis Específicas:

H2. Gobierno electrónico está relacionado con dimensión tangible DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022.

H0. Gobierno electrónico no está relacionado con dimensión tangible DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022

Donde:

$p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

$p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta la H_a .

Tabla 12: Gobierno electrónico “x” – Tangible “y”

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Tangible
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Tangible	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Las variables presentan correlación 0,762 al 99% de confianza al 0.01 de significancia. Se determina que Gobierno electrónico está relacionado con dimensión tangible DEMUNA Municipalidad Jesús María, 2022

H3:

H3. Gobierno electrónico está relacionado con dimensión confiabilidad DEMUNA Jesús María, 2022

H0. Gobierno electrónico no está relacionado con dimensión confiabilidad DEMUNA Jesús María, 2022

Donde:

$p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

$p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), se acepta la H_a .

Tabla 13: Gobierno electrónico “x” – Confiabilidad “y”

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Las variables presentan correlación 0,248 con un 95% de confianza al 0.05 de significancia. Se determina que Gobierno electrónico está relacionado con dimensión confiabilidad DEMUNA Jesús María, 2022.

H4:

H4. Gobierno electrónico está relacionado con dimensión capacidad de respuesta DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022

H0. Gobierno electrónico no está relacionado con dimensión capacidad de respuesta DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022.

Donde:

$p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

$p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta la H_a .

Tabla 14: Gobierno electrónico “x” – Capacidad de respuesta “y”

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Las variables presentan correlación 0,694 con un 99% de confianza al 0.01 de significancia. Entonces se determina que Gobierno electrónico está relacionado con dimensión capacidad de respuesta DEMUNA Municipalidad de Jesús María, 2022.

V. Discusión

Es importante tener presente que todo proceso de investigación, en el cual se está desarrollando una tesis, sobre todo en el enfoque cuantitativo tiene como fin, el comprobar las hipótesis que al inicio del trabajo de investigación se han propuesto, teniendo presente la operacionalización de la variables, el cual nos brindan las variables propiamente dicha y sus respectivas dimensiones, tratando que la conformación de dichas hipótesis se encuentren concatenando a dichas dimensiones con las variables respectivas, todo ello por supuesto mediante la utilización de un instrumento de recolección de información, el cual nos permite obtener los datos necesarios para que sean evaluados. No se puede dejar de lado, la importancia que tiene la confiabilidad del instrumento, el cual mediante un estadístico denominado Alfa de Cronbach, además la validación respectiva, mediante el juicio de expertos, logrando así las condiciones técnicas óptimas para su aplicación.

Es así como, luego de ese proceso se logró aplicar el instrumento de recolección de información Encuesta, a una submuestra de personas, prosiguiendo con tratamiento a los resultados obtenidos y llevarlos al respectivo análisis estadístico, para confirmar o negar la hipótesis propuesta.

Es así que, mediante todo el proceso realizado, se llegó aplicar la prueba para luego realizar el análisis de confiabilidad realizado con el coeficiente Alfa de Cronbach a cada uno de los instrumentos, dando como valor 0,853 para la variable Gobierno Electrónicos, y el 0,888 para la variable Gestión de Calidad, de los cuales pueden ser considerados como alto nivel de confiabilidad.

También cabe mencionar con respecto a la validez de los instrumentos, la evaluación desarrollada por tres expertos, mediante el uso de rubricas generadas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, concluyendo que Hay Suficiencia en su confección y es Aplicable

- En relación a la hipótesis general, los resultados obtenidos por medio el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor es $Rho = 0,925$ en la que el SPSS 2 y 6 considera correlación significativa con un 99% de confianza al 0,01 de significancia, en tanto, que la sigma (bilateral) es de 0,000, el cual es menor que el parámetro técnico de 0,05 o porcentualmente 5%. Mediante estos indicadores estadísticos permite asegurar que la hipótesis alternativa se cumple, esto implica que el gobierno electrónico está en relación significativa con la gestión de calidad de la DEMUNA del municipio de Jesús María.

Por otra parte, y considerando lo expuesto, se pueden confirmar los resultados de los estudios realizados por Cano (2017), quien elaboró una investigación de corte cuantitativa en la que expone como variable al gobierno electrónico que tiene una relación con la variable mejora en los servicios públicos. También coinciden con Soto (2017), quien elaboró una investigación de tipo cuantitativa en la que expone como variables de estudio al gobierno electrónico y el acceso a la información.

- En relación a la primera hipótesis específica, el resultado para el coeficiente Rho de Spearman es $Rho = 0,762$, en la que el SPSS 24 considera una correlación significativa con un 99% de confianza al 0,01 de significancia, en cuanto al sigma (bilateral) es de 0,000 el cual es menor que el parámetro técnico de 0,05 o porcentualmente 5%, que permite asegurar que la hipótesis alternativa si cumple, podemos afirmar que existe relación entre gobierno electrónico y la dimensión tangible en el área de la DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, razón por la cual se puede afirmar que la citada hipótesis ha obtenido respaldo.

Asimismo, con Cornejo (2021), en cuya investigación lo realiza con las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio. Del mismo modo, con Palacios (2019), quien muestra cómo es que las variables, Instrumentos de gestión y Mejora en la protección integral, pueden actuar de manera decisiva sobre la gestión de calidad. Como también Simón (2018), quien evalúa dos variables, Gobierno electrónico y Gestión pública para luego establecer la relación entre ellas. De igual forma, con Cosquillo (2020), quien manifiesta un Gobierno digital y Gestión municipal, teniendo relación a la gestión de calidad.

- En relación a la segunda hipótesis específica, el resultado para el coeficiente Rho de Spearman es $Rho = 0,589$, en la que el SPSS 24 considera una correlación significativa con un 99% de confianza al 0,01 de significancia, en cuanto al sigma (bilateral) es de 0,000 el cual es menor que el parámetro técnico de 0,05 o porcentualmente 5%, que permite asegurar que la hipótesis alternativa si cumple, podemos afirmar que existe relación entre gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad en el área de la DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, razón por la cual se puede afirmar que la citada hipótesis ha obtenido respaldo.

Del mismo modo, es el caso de Guamán (2019), quien evalúa el Sistema de gobierno digital y el Seguimiento de trámites Municipalidad, que también guarda relación con lo que es el gobierno electrónico

- En relación a la tercera hipótesis específica, el resultado para el coeficiente Rho de spearman es $Rho = 0,694$, en la que el SPSS 24 considera una correlación significativa con un 99% de confianza al 0,01 de significancia, en cuanto al sigma (bilateral) es de 0,000 el cual es menor que el parámetro técnico de 0,05 o porcentualmente 5%, que permite asegurar que la hipótesis alternativa si cumple, podemos afirmar que existe relación entre gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta en el área de la DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, razón por la cual se puede afirmar que la citada hipótesis ha obtenido respaldo.

Los mismo ocurre con Díaz (2015), quien evalúa las variables referentes a Niños(as) y Adolescentes víctimas de abandono, que guardan referencia la gestión de calidad, el cual puede permitir su apoyo de manera eficiente; del mismo modo, Magistris (2016), quien evalúa las prácticas de protección y restitución de derechos de niños y adolescente, teniendo relación directa con una gestión de calidad, en donde se mejoraría su condición de los niños y adolescente. Asimismo, Deza (2016), quien hace énfasis en la separación conyugal y demanda municipalidad, relacionándose con la gestión de calidad y además con un gobierno electrónico que permita acciones inmediatas para proteger a los hijos menores.

En este aspecto, el personal de la DEMUNA debe cumplir un papel muy activo de manera que pueda hacer posible la identificación y manejo de las variables referidas a la separación conyugal y demanda municipalidad, de modo tal que debe ser utilizado de manera útil y eficiente en su labor frente a este tipo de dificultades. Así mismo el gobierno electrónico y la gestión de calidad, van a cumplir una función muy importante para que toda esta problemática sea tratada con la prioridad que requiere el caso, dando la salida a una solución que valla en busca del apoyo de los menores que se encuentran en el medio de toda esta problemática.

Recordamos que una gestión de calidad va permitir que los procesos en la DEMUNA sean los viables y seguros para cumplir con los objetivos previstos. Es importante que el personal que forma parte de la DEMUNA se empodere en el ámbito de su trabajo, ya que debe llegar a ser parte de la herramienta estratégica que fortifique la labor de la DEMUNA frente a la problemática que se esté enfrentando, y así permitir al trabajo en equipo darle un sentido funcional de calidad.

De esta manera, el gobierno electrónico permitirá que los procesos sean más ágiles y al mismo tiempo permitirá que las personas que hacen uso de los servicios de la DEMUNA se sientan satisfechos en su atención, así como en su formación, dando un sentido más realista a todo el trabajo que se lleva a cabo en la DEMUNA.

Otro aspecto importante viene a ser la otra variable de estudio, gestión de calidad, el cual debe ser lo más profesional posible, sin llegar a distinguir personas o entidades a la cual se les brindara la atención. Es por ello que una buena gestión de calidad busca que generar aliados con otras entidades para poder alcanzar logros efectivos y así poder cumplir con los objetivos propuestos para el desarrollo de la entidad DEMUNA, el cual tiene una función de índole social, y permite aliviar situaciones problemáticas a personas que se encuentran en situaciones de abandono, en desgracia, incapacidad social, y otros factores que generalmente se presentan de manera cotidiana.

También debemos tener presente los parámetros que manejan la administración de la DEMUNA, en la que se juntan recursos con los que se cuenta, ya sea activos tangibles como intangibles, de manera que se pueda utilizar de efectiva, tratando que se haga lo posible para el logro de los objetivos que la institución se ha planteado.

Es así como se comprende la manera de gestionar mediante el sistema digital o electrónico, así mismo las formas de gestionar manifiestan la manera cómo la organización piensa, trabaja y exige: un empleado que desarrolla y ejecuta los conocimientos para cumplir con las metas que se ha propuesto la entidad; flexibilidad para adecuarse a los cambios que se producen, optimización de cada uno de los componentes del espacio laboral, de manera, que se pueda lograr tener un acogedor lugar para trabajar y que esté a la medida de sus participantes en la ejecución de los objetivos organizacionales; recompensa beneficio, que tenga en la efectividad del proceso la base donde el éxito y el riesgo sean compartidos; un equipo de trabajo que sea partícipe en los procesos de la empresa. De esta manera, se entiende a una entidad en la que se desarrolle una cultura que permita el fácil intercambio con todos los trabajadores y sus directivos. Entonces, concluyendo tenemos que un gobierno electrónico relacionado con una gestión de calidad, permitirá que los procesos administrativos sean más rápidos, seguros, transparentes y sobre todo que sigan su proceso de manera real, por supuesto tratando que la persona que requiere de los servicios de la DEMUNA sean los más adecuados y de calidad.

VI. Conclusiones

Al concluir el presente trabajo e investigación, teniendo como medios los instrumentos de recolección, el análisis de los resultados y utilizando estadística y programas electrónicos (Excel y SPSS), teniendo como base los objetivos de estudio se ha podido llegar a concluir:

1. Se ha determinado la relación entre gobierno electrónico y gestión de calidad en la DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, en el periodo 2022, que tiene el valor muestra una correlación de Spearman cuyo valor es $Rho = 0.925$, con un 99% de confianza al 0.01 de significación el valor de la correlaciones positivo, implica relación directa a mayor desarrollo de gobierno electrónico, mayor la gestión de calidad, y a menor desarrollo de gobierno electrónico, menor es la gestión de calidad en la DEMUNA Municipalidad Jesús María.
2. Se ha determinado la relación entre gobierno electrónico y dimensión tangible de la variable de gestión de calidad en la DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, en el periodo 2022, que tiene el valor muestra una correlación de spearman cuyo valor es $Rho = 0,762$, con un 95% de confianza al 0.05 de significación el valor de la correlaciones positivo, implica relación directa a mayor desarrollo de gobierno electrónico, mayor dimensión tangible de la variable de gestión de calidad, y a menor desarrollo de gobierno electrónico, menor es la dimensión tangible de la variable de gestión de calidad en la DEMUNA Municipalidad Jesús María.
3. Se ha determinado la relación entre gobierno electrónico y dimensión de confiabilidad de la variable de gestión de calidad en la DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, en el periodo 2022, que tiene el valor muestra una correlación de spearman cuyo valor es $Rho = 0,578$, con un 99% de confianza al 0.01 de significación el valor de la correlaciones positivo, implica relación directa a mayor desarrollo de gobierno electrónico, mayor dimensión de confiabilidad de la variable de gestión de calidad, y a menor desarrollo de gobierno electrónico, menor es la dimensión confiabilidad de la variable de gestión de calidad, en la DEMUNA Municipalidad Jesús María.

4. Se ha determinado la relación entre gobierno electrónico y dimensión de capacidad de respuesta de la variable de gestión de calidad en la DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, en el periodo 2022, que tiene el valor muestra una correlación de spearman cuyo valor es $Rho = 0,694$, con un 99% de confianza al 0.01 de significación el valor de la correlaciones positivo, implica relación directa a mayor desarrollo de gobierno electrónico, mayor dimensión capacidad de respuesta gestión de calidad, y a menor desarrollo de gobierno electrónico, menor es la dimensión de capacidad de respuesta gestión de calidad en la DEMUNA Municipalidad Jesús María.

VII. Recomendaciones

1. Realizar la planificación y ejecución de estrategias acerca de una adecuada distribución de los recursos (humanos - profesionales, materiales, económicos, otros), para la DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, a la par se deben tener decisiones con el propósito de incrementar niveles de calidad de servicio a los usuarios, mediante el empleo de las TICs y el gobierno electrónico.
2. Implementar el desarrollo de capacitación al personal que labora en la Municipalidad de Jesús María, en especial al personal de la DEMUNA con el propósito de la mejora continua en la que concierne al gobierno electrónico, como también realizar programas de implementación de relaciones humanas al personal que se desarrolla en el área de atención al usuario en la DEMUNA, con el propósito de la comunicación fluida con los usuarios y estén atentos a las innovaciones generando su interés.
3. Generar programas de evaluación y capacitación al personal de la DEMUNA que se encarga del trato directo con las personas que requieren del servicio social de esta entidad, para lograr niveles de calidad óptima de cumplimiento de su labor sensibilizar capacidades de organización y liderazgo, trabajo en equipo para el logro de desempeño con excelencia y calidad de servicio.
4. Sugerir la implementación continua de e-gobernanza aunando al pensamiento de gestión de calidad, que marcan en dimensión ciudadana cuya finalidad se enmarca en una gestión moderna interna que viabilice sistemas integrados que implique simplificación de proceso de trámites que significa reducción de tiempos y costos, y también participación confiable en la información motivando participación del ciudadano mediante la transparencia.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, Bustos, G., Gonzales, A. y Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico. Actores y Dimensiones*. Valparaíso: Edic. Universidad de Valparaíso.
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una Mirada desde la innovación participativo*, tesis de Maestría, Universidad del Desarrollo, Chile. Disponible en: <http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bieito, M. (2016). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay* (tesis de doctorado). Universidad Oberta de Catalunya. Recuperado de la tesis doctoral en Xarxa TDX. <http://hdl.handle.net/10803/369307>.
- Cano, C. (2016). *Ciudadanía, Administración Y Transparencia. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto*. Un estudio sociopolítico de las webs de los ayuntamientos de la provincia de alicante (tesis de doctorado) universidad de alicante. base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarref.do?ref=1255737>
- Cano, J.S. (2015). *Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con Ciberseguridad Crítica* (tesis de doctorado). Recuperado de: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1269771>
- Casas, C. (2012). *Avances de la reforma y modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Recuperado de: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Cavalli, O. (2009). *Gobierno Electrónico en América Latina*. *Informática Pública* 11(1) 23-25, 2009. Disponible en: http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/gobierno_electronico_en_america_latina.pdf. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (Elac2015). Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/22580/1/S2013176_es.pdf.

CLAD (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile. Disponible en: junio de 2013

Coquenaira, J. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante*. Perú: UCV: Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_ira_GYC.pdf?sequence=1

Defensoría del Pueblo: *Fortalezcamos las DEMUNAS*
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Defensorial-164-Fortalezcamos-las-Demuna.pdf>

Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.

Florián. (2019) *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*

Galvía, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción*. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (Tesis doctoral) España: Univer. De Complutense. Recuperado del: <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

Gladys, S. (2004). *Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública*. Revista de Derecho, 1, 1-23. Recuperado del: <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

(6a -ed.). México: Mc Graw Hill.

Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago, Chile: editorial CIPOD.

Lara, M. A. (2006). *Gobierno Electrónico y Cuentas Públicas en las Administraciones Regionales*. Un Estudio Empírico en Cinco Países. (Tesis de doctorado), Universidad de Zaragoza. Base de datos: <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=846741>

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción*. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

Ministerio de la Secretaría General de la República de Chile (2016). *Unidad de modernización y gobierno digital de Chile*. Disponible en: <http://www.modernizacion.gob.cl/es/acerca/>.

Moltini (2015). *El sistema de gestión de calidad de la legislatura de la Rioja, Argentina* En Actas del IX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública, Madrid, España, 2-5 noviembre.

Montesinos (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Moreno, J.L. (2012). *Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana* (Tesis de doctorado). Univer. Politécnica de Cartagena. Repositorio Digital de la UPCT. <http://hdl.handle.net/10317/2865>

Naciones Unidas (2018). *Mercado digital regional. Aspectos Estratégicos*. Santiago. Abril 2018. Naciones Unidas.

- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2a. ed.). México: Limusa.
Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Naser A. y Concha G. (2011). *El Gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas. Chile.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática- ONGEI (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Disponible en: http://www2.pcm.gob.pe/clip/estrategia%20nacional%20de%20gobierno%20electronico_v5.pdf.
- Palis, M. (2013). *El Gobierno Electrónico en el Poder Ejecutivo de la Provincia de la Rioja, República Argentina* (tesis de doctorado). Universidad de la Laguna. Base de datos. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1044987>
- Ramírez L. (2002), *Gobierno electrónico: la alternativa peruana*. Lisboa: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública; 2002.
- Rivoir A. L. (2013). *Estrategias Nacionales para la Sociedad de la Información y el Conocimiento en América Latina, 2000 - 2010*. El caso de Uruguay (tesis de doctorado). Universidad Oberta de Catalunya. Tesis Doctoral en Xarxa TDX. <http://hdl.handle.net/10803/132089>
- Rodríguez J. D. (2015). *La civilización ausente tecnología, sociedad y derecho en la era de la incertidumbre*. (Tesis de doctorado) Universitat Autònoma de Barcelona. (Tesis Doctoral) en Xarxa TDX. <http://hdl.handle.net/10803/299788>
- Royo S. (2007). *El Gobierno Electrónico en la rendición de cuentas de la Administración local*. (Tesis de doctorado). Universidad de Zaragoza. Repositorio Digital de la Universidad de Zaragoza.

<https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=412320>

Sánchez J. C. (2009). *La Administración Pública en la Sociedad de la Información: Antecedentes de la Adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por los ciudadanos*. (Tesis de doctorado), Universidad Nacional de Educación a Distancia. Base de datos.
<https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=836592>

Simón W. (2016). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco*. Universidad nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de:
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Soto, M.I. (2016). *El Rol Del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información. El Derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid. Base de datos.
<https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=425457>

Anexos

Matriz De Operacionalización De Variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición	Instrumento
Gobierno Electrónico	Es el empleo que realiza el Estado del uso de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de flexibilizar, optimizar y agilizar procesos de carácter administrativos internos y generando ahorro de costos por procesos y/o actividades de sistema público, generar transparencia a ciertos tramites y determinados procesos administrativos, y hacer más eficaz y eficiente, la atención de servicios públicos y comunicar información, haciendo apertura de los canales de participación ciudadana.	La técnica a emplear es la encuesta. Debido, a que se busca la opinión del personal administrativo, considerando la muestra representativa. El instrumento es el cuestionario.	Interacción Transparencia Transacción	Búsqueda de información Formatos en línea Información de actividades en la DEMUNA Servicio de la DEMUNA en línea. Seguimientos de tramites en la DEMUNA.	Ordinal: (1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) En desacuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.	Encuesta
Gestión de calidad	De acuerdo, lo mencionado por Moltini (2015), expresa que gestión de calidad significa un nuevo paradigma para el cambio y cooperación para toda organización. Además, manifiesta que la gestión de calidad se fundamenta en mejorar conocimientos adquiridos y pueden ser empleados en el caso que se encuentre adecuadamente y en continua capacitación, para luego emitir lo aprendido.	La técnica a emplear es la encuesta. Debido, a que se busca la opinión del personal administrativo, considerando la muestra representativa. El instrumento es el cuestionario.	Tangible Confiabilidad Capacidad de respuesta.	Equipos actualizados Eficiencia de servicio. Atención a las quejas.	Ordinal: (1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) En desacuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.	Encuesta

Matriz de Consistencia

Gobierno Electrónico Y Gestión De Calidad En La Entidad Publica De Jesús María, 2022

ITEM	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
General	¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico con la gestión de calidad en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico con la gestión de calidad en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022.	El gobierno electrónico está relacionado con la gestión de calidad en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022	Variable independiente (X) Gobierno Electrónico	Interacción Transparencia	Búsqueda de información Formatos en línea Información de actividades en la DEMUNA	-Enfoque: cuantitativo -Tipo de investigación: Descriptiva-Explicativo -Diseño: No experimental – transversal.
Específico 1	¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con la dimensión tangible en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico con la dimensión tangible en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022.	El gobierno electrónico está relacionado con la dimensión tangible en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022		Transacción	Servicio de la DEMUNA en línea.	-Método: Hipotético Deductivo -Población: 30 personal administrativo y usuarios de la DEMUNA de Municipalidad Jesús María
Específico 2	¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con la dimensión confiabilidad en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico con la dimensión confiabilidad en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022	El gobierno electrónico está relacionado con la dimensión confiabilidad en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022	Variable Dependiente (Y) Gestión de calidad	Tangible Confiabilidad	Equipos actualizados Eficiencia de servicio.	-Muestra: 30 personal administrativo y usuarios de la DEMUNA de Municipalidad Jesús María
Específico 3	¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con la dimensión capacidad de respuesta en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico con la dimensión capacidad de respuesta en el área de DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María, 2022	El gobierno electrónico está relacionado con la dimensión capacidad de respuesta en el área de DEMUNA en la Municipalidad de Jesús María, 2022		Capacidad de respuesta.	Atención a las quejas.	Tipo de Muestreo: Probabilística. Tipo de Instrumento: Encuesta tipo Likert.

Matriz De Operacionalización De Las Variables

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Interacción	Búsqueda de información -Formatos en línea	1 - 5	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.
transparencia	Información de actividades en la DEMUNA	6 - 10	
Transacción	-Servicio de la DEMUNA en línea. -Seguimientos de tramites en la DEMUNA	11 – 15	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tangible	Equipos actualizados	16 - 21	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.
Confiabilidad	Eficiencia de servicio.	22 - 26	
Capacidad de respuesta.	Atención a las quejas.	27 - 30	

Fuente: Elaboración propia.

ENCUESTA A
GOBIERNO ELECTRÓNICO

INDICACIONES:

- Por favor lea detenidamente cada pregunta, cada uno tiene cinco respuestas.
- Marque con una "X" solo una alternativa, de acuerdo a la escala de calificación:

1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	ED
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	NAD
4	De acuerdo	DA
5	Totalmente de acuerdo	TA

ITEM	I. Gobierno electrónico	TD	ED	NAD	DA	TA
	1.1. Interacción	1	2	3	4	5
01	La utilización de equipos tecnológicos es la más apropiada para el trabajo desarrollado por la DEMUNA					
02	En la DEMUNA se está utilizando software adecuados en el logro de los objetivos planificados					
03	En el portal de transparencia de la DEMUNA del Municipio de Jesús María se encuentran todos los formatos de las solicitudes que se utilizan para realizar algún trámite.					
04	Todo el trabajo planificado que se va a desarrollar en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal electrónico de transparencia					
05	La función que realiza cada uno de las personas que laboran en la DEMUNA se encuentran en el portal de la transparencia					
06	La DEMUNA responde a las solicitudes presentadas en un plazo máximo de 48 horas					
07	La atención a las personas en la DEMUNA se realiza sin alguna condición o discriminación					
	1.2. Transparencia					
08	El portal de transparencia de la Municipalidad de Jesús María, respecto a la DEMUNA se actualizan constantemente					
09	El Manual de funciones de los integrantes de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia					
10	El Plan anual de actividades de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia					
11	El currículo personal de las personas que laboran en el Municipio de Jesús María se encuentra virtualmente en el portal de transparencia					
12	La Función que desarrollan los asesores en la DEMUNA se encuentra en el portal de transparencia					
13	El organigrama funcional en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia					
14	La DEMUNA son entes autónomos de la Municipalidad de Jesús María.					
	1.3. Transacción					
15	Los servicios telefónicos de la DEMUNA atienden las 24 horas a toda persona que requiera de sus servicios					
16	Las personas que se encuentran en situación de riesgo y peligro, son prioridad de atención en la DEMUNA					
17	Todos los documentos que se encuentran en trámite en la DEMUNA están codificados para una mejor atención					
18	La asesoría que brindan en la DEMUNA está dada por profesionales especializados en campo y se realiza de manera virtual o presencial					
19	La DEMUNA protegen la identidad de todas las personas que requieren de sus servicios.					
20	La DEMUNA brinda acompañamiento y ayuda a personas que se encuentran impedidas a desplazarse					

ENCUESTA B
GESTION DE CALIDAD

INDICACIONES:

- Por favor lea detenidamente cada pregunta, cada uno tiene cinco respuestas.
- Marque con una "X" solo una alternativa, de acuerdo a la escala de calificación:

1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	ED
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	NAD
4	De acuerdo	DA
5	Totalmente de acuerdo	TA

ITEM	I. Gestión de calidad	TD	ED	NAD	DA	TA
	1.1. Tangible	1	2	3	4	5
01	Los equipos tecnológicos utilizados en la DEMUNA son de última generación					
02	Las denuncias en la DEMUNA pueden ser realizadas de manera virtual o presencialmente					
03	Todos los asesores y tutores en la DEMUNA están capacitados para hacer uso de software especializados					
04	Todos los asesores y tutores cuentan con amplia experiencia profesional en el campo en el que se están desarrollando					
05	Todos los asesores legales en la DEMUNA presentan amplia experiencia profesional					
06	El apoyo que brinda la DEMUNA es rápido y con bastante profesionalismo					
07	La DEMUNA realiza las coordinaciones necesarias con los Ministerios pertinentes para dar solución a los problemas que presentan las personas que acuden con sus denuncias					
08	Las autoridades de la Municipalidad de Jesús María permiten el buen desarrollo de la función que realizan la DEMUNA sin intervenir directa o indirectamente					
	1.2. Confiabilidad					
09	Los tramites que se realizan de tipo judicial penal por la DEMUNA son conllevados de manera profesional y eficientemente					
10	La planificación de las actividades laborales se realiza en la DEMUNA con bastante profesionalismo					
11	Al programar citas para la atención al usuario en la DEMUNA se respeta el día y la hora indicada					
12	Es política de la DEMUNA participar en proyección a la sociedad mediante charlas informativas y capacitaciones a la población en lo referente a situaciones de riesgo y como enfrentarlo (apoyo social)					
13	Es política de la DEMUNA realizar un directorio de los diversos pobladores que utilizan a la DEMUNA					
14	La DEMUNA tiene la obligación de apoyar a las familias y personas en abandono de tipo social y económico					
15	La DEMUNA se hacen responsables de la seguridad de las personas que requieren su apoyo					
	1.3. Capacidad de respuesta					
16	La DEMUNA tienen actitud de respuesta rápida y efectiva frente a problemas de personas vulnerables que requieren apoyo					
17	La respuesta de la DEMUNA ante los problemas de agresión a mujeres, niños y adultos es rápida					
18	La respuesta de la DEMUNA es rápida ante el abuso de menores de edad					
19	La DEMUNA asegura asesoramiento legal rápido y especializado a mujeres agredidas.					
20	La DEMUNA genera la conexión con entidades estatales para que niños abandonados sean derivado de manera rápida.					

Test De Del Instrumento De Medición De La Variable Independiente: Gobierno Electrónico

Estadística De Fiabilidad Alfa De Cronbach En El Cuestionario De La Variable Independiente

Resultado Piloto:

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.853	15

CONFIABILIDAD: GOBIERNO ELECTRONICO																					
FICHA	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	
1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	56
2	2	3	3	3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	57
3	2	3	4	3	1	4	5	2	1	1	1	5	1	1	2	3	2	3	1	4	49
4	4	1	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	47
5	2	3	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	76
6	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	3	4	43
7	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	54
8	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	1	1	2	1	1	1	3	3	1	4	50
9	3	3	2	3	4	3	2	3	5	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	61
10	1	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	52
11	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	5	2	1	4	4	2	3	3	59
12	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	1	2	1	4	4	2	1	3	3	54
13	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	1	1	2	49
14	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	79
15	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	70
	1.095	0.924	1.4	1.552	1.067	1.286	1.171	0.552	1.981	1.286	1.695	1.495	1.238	1.695	1.781	0.924	0.838	1.6	1.543	0.6	110.8
																					25.72

ALFA DE CROMBACH: 0.853

Test Del Instrumento De Medición De La Variable Dependiente: Gestión de Calidad

Estadística de Fiabilidad Alfa de Cronbach en el Cuestionario de la Variable Independiente

Resultado Piloto:

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.888	15

CONFIABILIDAD: GESTION DE CALIDAD																					
FICHA	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	
1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	51
2	1	2	2	5	5	3	3	4	1	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	1	61
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
4	2	5	3	2	2	5	2	2	5	2	4	5	4	5	5	2	5	2	2	5	69
5	1	3	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	53
6	2	2	2	3	4	4	2	4	4	3	1	3	3	5	2	4	4	2	4	4	62
7	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44
8	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	1	1	5	4	5	2	3	3	3	2	58
9	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	2	1	3	3	4	4	5	69
10	4	1	3	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	56
11	3	2	2	2	1	3	4	2	5	3	5	2	2	2	2	1	3	4	2	5	55
12	2	5	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	31
13	2	3	2	4	5	5	5	2	3	3	5	4	5	3	3	5	5	5	2	3	74
14	2	3	3	2	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	75
15	4	5	1	1	4	1	1	5	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	41
	0.886	1.857	0.543	1.352	1.638	1.352	1.429	1.21	2.314	1.143	2.21	1.314	1.495	1.638	1.924	1.838	1.352	1.352	0.981	2.352	150.1
																					30.18

ALFA DE CROMBACH: 0.888

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

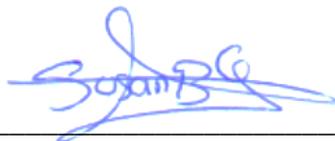
El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Electrónico y Gestión de Calidad en la Entidad Pública de Jesús María, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Susan Lisett Bonilla Cotacallapa
DNI: 71426050

Definición Conceptual De Las Variables Y Dimensiones

Variable: Gobierno Electrónico

Estrategia efectiva y moderna de gestión pública a través del uso de herramientas de información y comunicación. Al utilizar los servicios de manera electrónica, la administración podrá comprender y atender las necesidades de los ciudadanos de manera más rápida, barata y cómoda (Sztomp-Rutkowska et al. 2019)

Dimensiones de las variables

Dimensiones de Interacción

Se emplea para mencionar lo referente a la interrelación entre usuarios y los sistemas informáticos en el desarrollo y comunicación, entre las personas y sistemas digitales. (Rost – 2001 s.p.)

Dimensiones de Transparencia

La democracia se basa en la participación activa de sus ciudadanos, requiere que estos estén informados sobre las políticas y actividades de los gobiernos para que puedan participar democráticamente. (Tandoc & Devis 2013 – pag. 7)

Dimensiones de Transacción

Es la unidad de ejecución de un programa, que está constituido en varias operaciones de acceso a una base de datos delimitado por estructuras como begin-transacción y end-transacción.

En el caso de conflicto de las partes permite poner fin a las discrepancias referente al interés de las partes encontrando la parcial satisfacción de las mismas. (NICCIO – 2007 PAG. 453).

Definición Conceptual De Las Variables Y Dimensiones

Variable: Gestión de calidad

Es la estrategia empleado actualmente que genera la competitividad a nivel de sectores públicos y privados, con una visión integral de la organización referente a procesos interrelacionados cuya finalidad es brindar servicios de calidad. (Hernández & Barrios – 2018 pág. 2)

Dimensiones de las variables

Dimensiones de Tangible:

Apariencia del ambiente físico, equipos tecnológicos, personal, y materiales e instrumentos de comunicación (Kerin y Hartley, 2018, s.p).

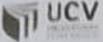
Dimensiones de Confiabilidad:

Comprende las habilidades que se debe tener para poder desarrollar de manera eficiente y eficaz los servicios, satisfaciendo las necesidades y cumpliendo con las expectativas de los usuarios o ciudadanos y solucionando los problemas del usuario generando beneficio y comodidad (Kerin & Hartley, 2018, s.p).

Dimensiones de Capacidad de respuesta:

Este podrá ser valorada, partiendo de los indicadores tales como la disposición del personal para poder desarrollar adecuadamente las actividades a nivel de sistema e información; la rapidez de respuesta a los usuarios del servicio y el tiempo de la respuesta. (Fontalvo - Díaz - Segura, 2020, s.p).

Validador 1


 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INTERACCIÓN								
1	La utilización de equipos tecnológicos es la más apropiada para el trabajo desarrollado por la DEMUNA	✓		✓		✓		
2	En la DEMUNA se está utilizando software adecuados en el logro de los objetivos planificados	✓		✓		✓		
3	En el portal de transparencia de la DEMUNA del Municipio de Jesús María se encuentran todos los formatos de las solicitudes que se utilizan para realizar algún trámite	✓		✓		✓		
4	Todo el trabajo planificado que se va a desarrollar en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal electrónico de transparencia	✓		✓		✓		
5	La función que realiza cada uno de las personas que laboran en la DEMUNA se encuentran en el portal de la transparencia	✓		✓		✓		
6	La DEMUNA responde a las solicitudes presentadas en un plazo máximo de 48 horas	✓		✓		✓		
7	La atención a las personas en la DEMUNA se realiza sin alguna condición o discriminación	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: TRANSPARENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El portal de transparencia de la Municipalidad de Jesús María, respecto a la DEMUNA se actualizan constantemente	✓		✓		✓		
9	El Manual de funciones de los integrantes de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	✓		✓		✓		
10	El Plan anual de actividades de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	✓		✓		✓		
11	El currículo personal de las personas que laboran en el Municipio de Jesús María se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	✓		✓		✓		
12	La Función que desarrollan los asesores en la DEMUNA se encuentra en el portal de transparencia	✓		✓		✓		
13	El organigrama funcional en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	✓		✓		✓		
14	La DEMUNA son entes autónomos de la Municipalidad de Jesús María.			✓		✓		
DIMENSION 3: TRANSACCION		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los servicios telefónicos de la DEMUNA atienden las 24 horas a toda persona que requiera de sus servicios	✓		✓		✓		
16	Las personas que se encuentran en situación de riesgo y peligro, son prioridad de atención en la DEMUNA	✓		✓		✓		
17	Todos los documentos que se encuentran en trámite en la DEMUNA están codificados para una mejor atención	✓		✓		✓		



18	La asesoría que brindan en la DEMUNA está dada por profesionales especializados en campo y se realiza de manera virtual o presencial	✓	✓	✓		
19	La DEMUNA protegen la identidad de todas las personas que requieren de sus servicios.	✓	✓	✓		
20	La DEMUNA brinda acompañamiento y ayuda a personas que se encuentran impedidas a desplazarse	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Vicini Diaz Paul Roberto*

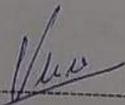
DNI: *18418730*

Especialidad del validador: *Ma. en Ciencias de la Educación*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

27 Mayo del 2022.

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

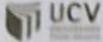


 Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VIRU DIAZ, PAUL ROBERTO DNI 08418730	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 13/03/1991 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VIRU DIAZ, PAUL ROBERTO DNI 08418730	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL Fecha de diploma: 14/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VIRU DIAZ, PAUL ROBERTO DNI 08418730	GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN: CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 01/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VIRU DIAZ, PAUL ROBERTO DNI 08418730	LICENCIADO EN EDUCACIÓN AREA: CIENCIAS NATURALES SUB-AREA: BIOLOGÍA Y QUÍMICA Fecha de diploma: 03/09/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Validador 2


 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTION DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBLE								
1	Los equipos tecnológicos utilizados en la DEMUNA son de última generación	X		X		X		
2	Las denuncias en la DEMUNA pueden ser realizadas de manera virtual o presencialmente	X		X		X		
3	Todo el personal administrativo de la DEMUNA está capacitado para hacer uso de software especializados	X		X		X		
4	Todo el personal administrativo cuenta con amplia experiencia profesional en el campo en el que se están desarrollando	X		X		X		
5	Todo el personal administrativo en la DEMUNA presenta amplia experiencia profesional	X		X		X		
6	El apoyo que brinda la DEMUNA es rápido y con bastante profesionalismo.	X		X		X		
7	La DEMUNA realiza las coordinaciones necesarias con los Ministerios pertinentes para dar solución a los problemas que presentan las personas que acuden con sus denuncias.	X		X		X		
8	Las autoridades de la Municipalidad de Jesús María permiten el buen desarrollo de la función que realizan la DEMUNA sin intervenir directa o indirectamente.	X		X		X		
DIMENSION 2: CONFIABILIDAD								
9	Los tramites que se realizan de tipo judicial penal por la DEMUNA son conllevados de manera profesional y eficientemente.	X		X		X		
10	La planificación de las actividades laborales se realiza en la DEMUNA con bastante profesionalismo	X		X		X		
11	Al programar citas para la atención al usuario en la DEMUNA se respeta el día y la hora indicada.	X		X		X		
12	Es política de la DEMUNA participar en proyección a la sociedad mediante charlas informativas y capacitaciones a la población en lo referente a situaciones de riesgo y como enfrentarlo (apoyo social).	X		X		X		
13	Es política de la DEMUNA realizar un directorio de los diversos pobladores que utilizan a la DEMUNA	X		X		X		
14	La DEMUNA tiene la obligación de apoyar a las familias y personas en abandono de tipo social y económico	X		X		X		
15	La DEMUNA se hacen responsables de la seguridad de las personas que requieren su apoyo	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
16	La DEMUNA tienen actitud de respuesta rápida y efectiva frente a problemas de personas vulnerables que requieren apoyo	X		X		X		
17	La respuesta de la DEMUNA ante los problemas de agresión a mujeres, niños y adultos es rápida	X		X		X		
18	La respuesta de la DEMUNA es rápida ante el abuso de menores de edad	X		X		X		

67

UCV						
19	La DEMUNA asegura asesoramiento legal rápido y especializado a mujeres agredidas.	X		X		X
20	La DEMUNA genera la conexión con entidades estatales para que niños abandonados sean derivado de manera rápida.	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BENDEZÚ HERNÁNDEZ JORGE

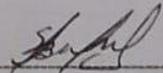
DNI: 07091514

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

26 de MAYO del 2022.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** 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



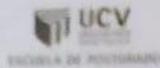
Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BENDEZU HERNANDEZ, JORGE EDUARDO DNI 07091514	LIC. EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BENDEZU HERNANDEZ, JORGE EDUARDO DNI 07091514	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BENDEZU HERNANDEZ, JORGE EDUARDO DNI 07091514	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BENDEZU HERNANDEZ, JORGE EDUARDO DNI 07091514	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL Fecha de diploma: 16/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
BENDEZU HERNANDEZ, JORGE EDUARDO DNI 07091514	GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN: CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 20/01/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

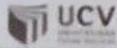
(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validador 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INTERACCION								
1	La utilización de equipos tecnológicos es la más apropiada para el trabajo desarrollado por la DEMUNA	X		X		X		
2	En la DEMUNA se está utilizando software adecuados en el logro de los objetivos planificados	X		X		X		
3	En el portal de transparencia de la DEMUNA del Municipio de Jesús María se encuentran todos los formatos de las solicitudes que se utilizan para realizar algún trámite	X		X		X		
4	Todo el trabajo planificado que se va a desarrollar en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal electrónico de transparencia	X		X		X		
5	La función que realiza cada uno de las personas que laboran en la DEMUNA se encuentran en el portal de la transparencia	X		X		X		
6	La DEMUNA responde a las solicitudes presentadas en un plazo máximo de 48 horas	X		X		X		
7	La atención a las personas en la DEMUNA se realiza sin alguna condición o discriminación	X		X		X		
DIMENSION 2: TRANSPARENCIA								
8	El portal de transparencia de la Municipalidad de Jesús María, respecto a la DEMUNA se actualizan constantemente	X		X		X		
9	El Manual de funciones de los integrantes de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	X		X		X		
10	El Plan anual de actividades de la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	X		X		X		
11	El currículo personal de las personas que laboran en el Municipio de Jesús María se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	X		X		X		
12	La Función que desarrollan los asesores en la DEMUNA se encuentra en el portal de transparencia	X		X		X		
13	El organigrama funcional en la DEMUNA se encuentra virtualmente en el portal de transparencia	X		X		X		
14	La DEMUNA son entes autónomos de la Municipalidad de Jesús María	X		X		X		
DIMENSION 3: TRANSACCION								
15	Los servicios telefónicos de la DEMUNA atienden las 24 horas a toda persona que requiera de sus servicios	X		X		X		
16	Las personas que se encuentran en situación de riesgo y peligro, son prioridad de atención en la DEMUNA	X		X		X		
17	Todos los documentos que se encuentran en trámite en la DEMUNA están codificados para una mejor atención	X		X		X		



18	La asesoría que brindan en la DEMUNA está dada por profesionales especializados en campo y se realiza de manera virtual o presencial	X		X		X		
19	La DEMUNA protegen la identidad de todas las personas que requieren de sus servicios	X		X		X		
20	La DEMUNA brinda acompañamiento y ayuda a personas que se encuentran impedidas a desplazarse	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Victor Elias Estrada Alcantara

DNI: 95679595

Especialidad del validador: Mg. en Ciencias de la Educación

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico 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 conciso, exacto y directo

26 de Mayo del 2022.

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



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 Aplicativo

 Guía

 BUSCAR

 IMPRIMIR

 LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESTRADA ALCANTARA, VICTOR ELIAS DNI 25679398	PROF. EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESTRADA ALCANTARA, VICTOR ELIAS DNI 25679398	PROF. EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESTRADA ALCANTARA, VICTOR ELIAS DNI 25679398	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/12/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESTRADA ALCANTARA, VICTOR ELIAS DNI 25679398	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

BASE DE DATOS: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTION DE CALIDAD

FICHA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	1	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	
2	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	2	3	4	2	4	1	1	3	2	3	3	4	2	4	4	1	1	3	2	3
3	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
4	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3
5	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	3	2	
6	2	4	3	3	3	1	1	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
8	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	
9	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	3	2	
10	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	2	2	2	2	4	3	2	2	1	4	3	2	2	2	1	3	2	3	4	3	2	2	2	1	3	2	3	4	
12	4	2	1	3	4	4	2	4	1	3	4	3	1	3	4	4	2	4	3	1	3	1	3	4	4	2	4	3	1	
13	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
14	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	
15	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	3	2	
16	1	2	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	2	2	3	4	3	3	1	4	2	2	
17	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	2	3	4	2	4	1	1	3	2	3	3	4	2	4	1	1	3	2	3	
18	1	2	2	4	2	1	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	1	3	1	2	3	3	3	4	4	1	3	1	2	
19	1	1	3	2	4	1	2	4	4	4	3	1	3	2	4	1	2	1	3	4	1	3	2	4	1	2	1	3	4	
20	2	3	2	4	3	1	3	2	4	3	4	3	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	4	3	1	1	1	3	3	
21	1	2	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	2	2	3	4	3	3	1	4	2	2	
22	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	2	3	4	2	4	1	1	3	2	3	3	4	2	4	1	1	3	2	3	
23	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
24	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	
25	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3	
26	2	4	3	3	3	1	1	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	1	1	3	2	3
27	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
28	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	
29	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	3	2	
30	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	V1	V2	INT	TRA	TRS	TAG	COF	CAR
1	1	3	3	3	1	1	2	3	1	3	44	42	14	15	15	17	15	10
4	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	50	52	17	19	14	20	20	12
4	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	58	59	21	20	17	24	22	13
3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	47	47	17	16	14	19	17	11
3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	53	52	17	21	15	21	16	15
4	2	4	3	3	3	1	1	3	4	3	65	67	17	24	24	32	23	12
4	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	58	59	21	20	17	24	22	13
3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	47	47	17	16	14	19	17	11
3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	53	52	17	21	15	21	16	15
4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	76	76	24	28	24	32	24	20
2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	1	50	48	19	16	15	18	18	12
1	4	2	1	3	4	4	2	4	1	3	57	54	20	19	18	24	16	14
4	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	58	59	21	20	17	24	22	13
3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	47	47	17	16	14	19	17	11
3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	53	52	17	21	15	21	16	15
3	1	2	3	4	3	1	1	4	2	2	50	50	15	20	15	22	18	10
4	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	50	52	17	19	14	20	20	12
3	1	2	2	4	2	1	2	3	4	2	51	50	14	22	15	22	16	12
3	1	1	3	2	4	1	2	4	4	4	50	50	14	21	15	17	18	15
2	2	3	2	4	3	1	3	2	4	3	52	50	18	22	12	18	19	13
3	1	2	3	4	3	1	1	4	2	2	50	50	15	20	15	22	18	10
4	1	2	4	2	4	1	3	3	2	3	50	52	17	19	14	20	20	12
4	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	58	59	21	20	17	24	22	13
3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	47	47	17	16	14	19	17	11
3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	53	49	17	21	15	17	17	15
4	2	4	3	3	3	1	1	3	4	3	65	54	17	24	24	20	22	12
4	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	58	59	21	20	17	24	22	13
3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	47	47	17	16	14	19	17	11
3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	53	52	17	21	15	21	16	15
4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	76	76	24	28	24	32	24	20

Panel fotográfico

Evidencias realizadas al momento de aplicar dicha encuesta al personal de la DEMUNA como también a los usuarios

