



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y atención de usuarios de las instituciones  
educativas del ámbito de la UGEL- Ascope, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Acevedo Saenz, Paola Evelina ([orcid.org/0000-0002-6077-4310](https://orcid.org/0000-0002-6077-4310))

**ASESOR:**

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico ([orcid.org/0000-0002-2984-6603](https://orcid.org/0000-0002-2984-6603))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico a toda mi familia principalmente a mis padres Miguel y Marcia, porque son los pilares fundamentales en mi formación profesional, por brindarme su constante apoyo, motivación y recursos para lograrlo. A mis hijos Valery, Anapaula y Sebastián por ser mi fortaleza en mi lucha constante de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, por brindarme salud, sabiduría y la perseverancia necesaria para poder alcanzar este logro tan anhelado, por los momentos complicados y por triunfos alcanzados, con él todo es posible.

Gracias a la universidad por permitir que realice esta meta propuesta en mi desarrollo profesional, a los docentes que me guiaron de manera adecuada y responsable en este proceso de investigación profesional.

A mi familia, que durante mis ausencias suplieron mi lugar con admirables atenciones hacia mis hijos. A mis amigos, también por brindarme aliento y su constante apoyo para poder alcanzar el logro anhelado.

Y a la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, por la confianza brindada para el desarrollo de mi investigación.

***¡Gracias!***

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Instituciones Educativas del ámbito de la UGEL Ascope</i>	16
<b>Tabla 2</b> <i>Gobierno electrónico</i>	21
<b>Tabla 3</b> <i>Atención de usuarios</i>	22
<b>Tabla 4</b> <i>Estrategias del gobierno electrónico</i>	23
<b>Tabla 5</b> <i>Arquitectura del gobierno electrónico</i>	23
<b>Tabla 6</b> <i>Inclusión digital del gobierno electrónico</i>	24
<b>Tabla 7</b> <i>Búsqueda de requerimientos</i>	24
<b>Tabla 8</b> <i>Tiempo de atención</i>	25
<b>Tabla 9</b> <i>Errores en la elaboración de requerimientos</i>	25
<b>Tabla 10</b> <i>Registros de trámite</i>	26
<b>Tabla 11</b> <i>El gobierno electrónico y la atención de usuarios</i>	26
<b>Tabla 12</b> <i>Las estrategias del gobierno electrónico y la atención de usuarios</i>	27
<b>Tabla 13</b> <i>Las estrategias del gobierno electrónico y la atención de usuarios</i>	27
<b>Tabla 14</b> <i>La inclusión digital del gobierno electrónico y la atención de usuario</i>	28
<b>Tabla 15</b> <i>Relación del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL- Ascope, 2022.</i>	29
<b>Tabla 16</b> <i>Relación de las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022</i>	30
<b>Tabla 17</b> <i>Relación de la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022</i>	31
<b>Tabla 18</b> <i>Matriz de relación de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022</i>	32

## Resumen

En la presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico con la Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022. Se desarrolló una investigación básica, de nivel descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional de corte transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 179 directores de las instituciones educativas a nivel UGEL- Ascope. Para la recolección de la información relacionada a las variables de estudio, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario estructurado para determinar la relación entre un gobierno electrónico y la atención de usuarios de la población de estudio, con una escala tipo Likert, para medir las variables. Los resultados evidenciaron que el nivel regular de 25%, entre tanto el nivel menor del gobierno electrónico se relaciona con el nivel bueno de la atención de usuarios correspondiendo el 3%. Por el contrario, el coeficiente Rho 0,73 pudo determinar el coeficiente de correlación directa de Spearman. Este análisis nos permite determinar, que el grado de relación entre los usuarios institucionales es alta.

**Palabras claves:** *Gobierno electrónico, atención de usuarios e instituciones educativas.*

## **Abstract**

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between Electronic Government with the Attention of Users of the Educational Institutions of the UGEL-Ascope, 2022. A basic, descriptive research was developed, under the quantitative approach, with a non-experimental design of cross-sectional correlational type. The study sample consisted of 179 principals of educational institutions at the UGEL-Ascope level. For the collection of information related to the study variables, the survey technique was used and a structured questionnaire was applied as an instrument to determine the relationship between e-government and the attention of users of the study population, with a Likert-type scale to measure the variables. The results showed that the regular level of 25%, while the lower level of e-government is related to the good level of user service, corresponding to 3%. On the other hand, the Rho coefficient 0.73 was able to determine Spearman's direct correlation coefficient. This analysis allows us to determine, the degree of relationship between institutional users is high.

***Keywords:*** *E-government, user services and educational institutions*

## **I. INTRODUCCIÓN**

El proceso de digitalización se demanda en el mundo, por eso el e-government, e-government o liderazgo popular es una forma de trasladar las actividades de las autoridades tradicionales a un portal en línea donde el ciudadano puede convertirse en mayoría, además en las decisiones y en la gestión pública, demostrando una comprensión clara de la gobernanza (Cosquillo, 2021). Por ello, el Estado incluirá en el proceso, la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, con lo que se mejorará la asistencia y la información que se presta a los usuarios, para incrementar la eficiencia e integridad en la administración pública, y acrecentar la conciencia y participación de usuarios, de la forma más adecuada; de tal modo que se logre fortalecer la relación con la población (Manríquez, 2019).

En América Latina, como parte de la estructura del plan de modernización, se ha integrado la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, pero este escenario difiere del mundo de líderes que ustedes han abrazado. La mayoría de los países desarrollados, como Estonia, Reino Unido, Singapur, España e Israel, mostraron un ejemplo de planificación más compleja (Porrúa, et al. 2021), asimismo como una iniciativa de renovación mediante el uso del gobierno electrónico, ya que surge cuando las organizaciones reconozcan la gestión gubernamental como un negocio (Rivas, 2017), es decir, un tema político mayor que tecnológico.

En el caso peruano, las experiencias de e-government, se oficializó mediante decreto de ley, N° 27806, en el año 2003, con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, con la cual se promueve que, la información de estado sea accesible para los ciudadanos, incluso a través de medios electrónicos (Equipo Impacta, 2020).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se aprecian avances, entre el año 2019 con un cuarenta y cuatro por ciento, respecto del año 2018, lo que deja en claro que gran parte de la población no acepta la eficiencia de la gestión pública (INEI, 2020). Es por ello que, durante los últimos cinco años, lo organismos públicos, ha brindado capacitación en TIC a 517.630 funcionarios públicos. (Servir, 2019).

Es así que se presenta la problemática en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el cual, la utilización de la tecnología involucra a las



instituciones educativas con respecto al manejo de las herramientas tecnológicas que el Ministerio de Educación viene implementando como orientación a los usuarios, el medio de entrega y el recojo de información con los representantes de las instituciones educativas, mediante el uso del portal web, el cual en la UGEL, la información que se encuentra en dicha plataforma no está actualizada, a su vez el acceso a los servicios es limitado y además no se encuentran según los enlaces indicados.

La situación descrita nos obliga a desarrollar este estudio presentando el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera el Gobierno Electrónico se relaciona con la Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022? A su vez de manera específica se presenta los siguientes problemas: ¿De qué manera se relacionan las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022? ¿De qué manera se relacionan la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022? ¿De qué manera se relacionan de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022?

Del mismo modo, el presente investigación tiene como justificación desde el aspecto teórico, ya que en el estudio de las teorías de la investigación se podrá reconocer la integración tecnológicas que se consideran dentro de un gobierno electrónico, con lo que se puede cambiar el impacto en la sociedad y ética de las personas que trabajan dentro de las instituciones educativas de un país, además se pueda demostrar que el uso de la tecnología es una herramienta con lo que se puede influenciar en las mentalidad, actitudes en los representantes de las instituciones educativas, para poder disminuir la brecha digital que acerque a todas las instituciones. Integrando completamente el gobierno tradicional con el gobierno electrónico, desde el aspecto practico, ayuda a resolver las deficiencias que existen en la atención de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, para lo cual se analizará la relación del uso del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las Instituciones Educativas para mejorar los requerimientos que realizan de esta manera lograr el bienestar de su población estudiantil. Desde el punto de vista metodológico, mediante el uso de los instrumentos empleados durante el desarrollo de la investigación, servirán de

base para investigaciones futuras, asimismo la aplicación de la metodología básica y descriptiva será empleada para futuros análisis sobre la relación del gobierno electrónico y la atención de usuarios, y desde el punto de vista social, porque los mayores beneficiados del gobierno electrónico son la población en educación (directores), ya que se han tomado medidas rápidas y eficaces para cumplir con todos estos requisitos.

Partiendo de lo ya expuesto se planteó el objetivo general de Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico con la Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022, haciéndose necesario considerar los siguientes objetivos específicos: Analizar la relación entre las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022, Identificar la relación de la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 y Evaluar la relación de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022.

Partiendo de estos objetivos se presenta la siguiente hipótesis: El gobierno electrónico se relaciona de modo relevante con la Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022, del mismo modo se planteó las hipótesis específicas: Las estrategias de gobierno electrónico se relacionan de modo relevante con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022, La arquitectura de gobierno electrónico se relaciona de modo relevante con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 y La inclusión digital de un gobierno electrónico se relaciona de modo relevante con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionales, se encontró los siguientes estudios:

Martínez (2017) en su investigación realizada sobre el e-government, en América Latina, desarrolló un análisis comparativo, en el que se evaluaron los portales net de los gobiernos locales representativos de México, Chile, Colombia y Perú. Los resultados a nivel nacional contrastan en cuanto a gobierno electrónico según estimaciones de la ONU, Uruguay ocupa el primer lugar en América Latina en el ranking 2017. Se concluye que aspectos teóricos y metodológicos podrían establecer una relación entre gobierno estatal y local. Portales web de varios gobiernos locales en México, Chile, Colombia y Uruguay fueron considerados factores para el cumplimiento de la meta principal. y el gobierno electrónico se clasifica como una característica de los portales web.

También citamos, en Manríquez (2019), en su estudio comprende la problemática del estudio tendiente a la integración y uso de tecnologías en los espacios públicos, la observación y análisis del vínculo comunicacional entre obra pública y obra pública organizada. El método desarrollado es un método de estudio original, con una técnica cuantitativa, por ejemplo, se analizaron y evaluaron las ciudades de la gran ciudad de México, utilizando la herramienta de trabajo del documento de evaluación. Como principales conclusiones, se conoce que los municipios consideran las redes, que son plataformas que pueden mejorar el trabajo de los gobiernos, entre ellos el poder conectar y fortalecer el vínculo entre la comunidad y el gobierno.

De igual forma, en Bolivia, Roca (2016) realizó un estudio en el que sus problemas estaban relacionados con la satisfacción del usuario en la oficina privada en el estado Berisso. Se utilizó el método en la investigación original, un nivel descriptivo de diseño no experimental, donde se escogió una muestra de 250 personas, donde se aplicó la escala SERVQUAL. Los principales resultados obtenidos se encuentran entre la satisfacción y la insatisfacción de los usuarios, ya que la calidad del servicio y la atención a los usuarios no están desarrolladas al 100% en Cave, ya que no existe una herramienta que permita procesar sus documentos con mayor rapidez. En este nivel, el usuario determina directamente la vida y el desarrollo de la empresa.

También en España, Gimeno (2019), en su artículo, se refiere al poder de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, al final del gobierno

político local. El objetivo es analizar la relación entre los dos elementos principales del marco organizacional. El método original, su método cuantitativo y descriptivo, donde se utilizó el método Delphi con fines de investigación y estudio, en la aplicación de dos preguntas se halló una estrecha relación entre el uso de acciones internas de TIC, además del desarrollo de acciones efectivas entre la sociedad civil. servidores, el conocimiento del gobierno se ve afectado por la información a ser gobernado.

Y finalmente, Reyson (2018) desarrolla su artículo sobre e-Government and the Perception of Corruption, en un análisis comparativo entre países de América Latina, para reivindicar la naturaleza de la relación entre estas características por parte de los habitantes. Metodológicamente, desarrollamos un diseño longitudinal. Tiene una población de 18 países. Se utilizó la estadística de prueba inferencial y el coeficiente de correlación de Pearson para los análisis bivariados. El concepto de corrupción se ha reducido, la importancia de (1,0, 0,20 y 0,01) puntos, en un 86,70% del concepto de corrupción.

Nacionales, en Pasco se citó a Simón (2018), en su estudio sobre el gobierno electrónico y su impacto en la administración pública del municipio de distrito de Yanacocha, buscó identificar los elementos que contribuyen en la administración electrónica en la administración del municipio. Se ha desarrollado aplicando la metodología del enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño transversal. Los residentes de Yanacocha representaron a la población, de la que se seleccionó una muestra de 124 personas, a la que se aplicó un cuestionario. Se ha constatado que el gobierno electrónico y la administración pública tienen un impacto importante.

En Lima se menciona a Infante (2019), quien desarrolló una introducción al gobierno electrónico excelente la administración pública de la procuraduría Reniec, en la cual exploró cómo se relaciona lo electrónico con la administración de la procuraduría Reniec-Lima - Lima. Metodológicamente, en cuanto a tipología principal, la relación con el diseño transversal no es experiencial. Estaba en un barco. Se generaron los resultados de la investigación de variables y el análisis descriptivo inferencial para el grado de análisis donde se generó la prueba de rho de búsqueda, verificación de traza de blanco y rechazo de blanco. La media positiva de las variables resultó ser 0,882.

En Ancash, Allauca (2017) desarrolló su proyecto de Gobierno Electrónico como una herramienta para identificar como es que administran las autoridades locales en la región, con el objetivo de desarrollar la frecuencia de la variable desde el punto de origen. Se seleccionó una muestra de 135 individuos y 100 muestras aleatorias. Las herramientas utilizadas fueron cuestionarios y revisiones bibliográficas. Los hallazgos clave indican que el 85% de los encuestados está de acuerdo en que el gobierno electrónico está teniendo un impacto significativo en el gobierno local de Ancash.

En Huánuco, Palacios (2018), quien estudió el gobierno electrónico y su impacto en la simplificación administrativa en la provincia de Trujillo. El estudio se desarrolló con base en la metodología del estudio de diseño no experimental, porque no se realizó el empleo activo de ninguna variable y los fenómenos observados se encuentran solo en su entorno natural y luego se analizan. Los empleados del gobierno local y los usuarios participaron en la encuesta, y se realizaron cuestionarios en la muestra de la encuesta. Se destacaron los principales resultados, enfatizando la necesidad de que la Provincia de Huánuco se comunique bien con el ciudadano medio en medios electrónicos y estrategias de distribución con el fin de facilitar el proceso.

Y, por último, Quispe (2017), en su estudio, tuvo como objetivo establecer la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Jesús María. Se construyó sobre la base del diseño no experimental del nivel de correlación. El ejemplo es 302 usuarios. La técnica utilizada es la investigación, utilizando como herramienta un cuestionario. Los resultados mostraron que el coeficiente de Rho Spearman fue de 0.6, lo que significa que existe una relación entre baja y alta resistencia. Concluyó que el gobierno electrónico depende en gran medida del bienestar del usuario.

En base al sustento de las aproximaciones de las teorías relacionadas a la modernización de la gestión pública, es necesario partir de la teoría burocrática, en el cual, el Estado está orientado en gobernar sobre un sistema jerárquico, normas y un personal profesional. Según Longo (1999) el modelo burocrático ha sido cuestionado, a consecuencia del exceso de protocolos, y así también por la hipernormatividad, causa principal del declive de dicha teoría, ya que presentaba una incapacidad en la respuesta de adecuarse al reto de la innovación y la competencia, piedras angulares del éxito y la supervivencia de

una gran parte de las organizaciones. En ese sentido la teoría burocrática, se fue convirtiendo en arcaica en un mundo globalizado e interdependiente, en el que busca soluciones y rápidos resultados.

Es por esto que las teorías que han sustentado la investigación desde finales de los años ochenta, todos los países miembros de la OCDE, viendo el avance del problema de la teoría burocrática que atraviesa la administración pública, pretenden cambiar el lenguaje en la relación entre el administrador y el ciudadano, considerando que la Administración es un servicio público y debe ser accesible a todo el público. Con él buscamos cambiar la cultura de gestión, atender las carencias de los usuarios, fomentar la cooperación y obtener reducciones de costes, disponible en cualquier momento y en cualquier lugar. En ellas participan diferentes actores (ciudadanos, organizaciones, trabajadores y gobiernos). Esto permite una gestión integrada. El gobierno electrónico se denomina e-government, e-government o gobierno digital.

La teoría democrática, en la que se han desarrollado cuatro modelos de democracia, se centra en la democracia representativa, que privilegia uno u otro recurso en la planificación de las instituciones públicas para producir resultados diferentes en materia de gobernabilidad. Asimismo, existen democracias consensuales, que buscan a través de las instituciones la expresión de la diversidad y la creación de sistemas efectivos. Aunque la mayoría de las democracias quieren el control y la estabilidad del establecimiento y las primeras democracias, donde se da importancia a la legitimidad de los resultados (Villoria y Alvarado, 2013).

La teoría de la administración pública, en la que algunos autores han identificado las tres partes de gobierno, administración, política y derecho. Con base en esto, Gil-García y Luna documentan que consideran cuatro categorías necesarias para entender el gobierno: e-servicios, e-gobierno, e-democracia y e-consejo, cada parte está conectada a varios elementos (Gil et al., 2018).

La teoría "BOD" (Hedström, 2010) explica nuestras acciones en función de las necesidades, ideas y oportunidades de las personas y los procesos de interacción con ellas. La investigación sobre la metodología del trabajo social es necesaria para construir este conocimiento. El concepto principal detrás de los métodos sociales se define al referirse a los fenómenos sociales como una

constelación de cosas y acciones, generalmente actores y sus acciones, que están relacionadas con la naturaleza de lo que queremos.

En cuanto al marco teórico, se consideraron diferentes los principales factores: la gestión electrónica y el seguimiento de los usuarios de las Instituciones Educativas del área UGEL-Ascope; Del mismo modo, se explica la teoría de la relación entre los dos tipos.

Para la variable gobierno electrónico, la Agencia Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información manifiesta ante la ONU que, en el Gobierno Electrónico, el estado utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para brindar servicios e información a los ciudadanos, para aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública, y para aumentar significativamente la transparencia del sector público y la participación de la población (ONGEI, 2018),

Sánchez (2017) afirmó que el gobierno electrónico es similar a todas las actividades de nuevas tecnologías que construye el estado, con el objetivo de incrementar la eficiencia de la gestión pública, brindando y brindando mejores servicios a los ciudadanos. actividades de gobierno con un contenido más transparente que el actual, a través del uso interno y externo de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector gubernamental.

Holden y Millett (2015) indicaron, que el gobierno electrónico o e-government se está convirtiendo en “una de las iniciativas públicas más grandes que tiene un gran potencial para cambiar la actitud de los usuarios hacia los organismos estatales y la visión del estado para ellos” (p.s./f.).

El gobierno electrónico es la selección, desarrollo, implementación de estrategias para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en el gobierno para la prestación de los servicios estatales, la mejora de la eficiencia administrativa y la promoción de los valores democráticos y los mecanismos de las TIC y el cambio arquitectura. y desarrollo. “Se desarrolla en los marcos legales y normativos que faciliten la integración digital en el entorno de la organización para optimizar el acceso a los datos y desarrollar iniciativas a fin de que la sociedad cuente con la información y el conocimiento” (Hernández, 2017).

Es relevante enfatizar que el gobierno electrónico debe ser destacado en las tipologías de gobierno ciudadano/usuario (G2C). Están surgiendo iniciativas

gubernamentales para brindar a los ciudadanos servicios administrativos o gubernamentales, servicios públicos y nuevos canales de conectividad. Se pueden identificar iniciativas encaminadas a la prestación de servicios o la formación de personal, empleados o funcionarios de la administración pública en el uso de las TIC (Servir, 2019).

Las dimensiones relacionadas con la variable gobierno electrónico, se citan a continuación: La primera fue las *estrategias*, sí como posibles políticas municipales, políticas de uso, la creación de procesos clave, el desarrollo de un mecanismo de “autoaprendizaje” y, por último, un plan estratégico que abarque la gobernanza interna del municipio, los vínculos y la comunicación. con otras instituciones sociales o gubernamentales; considere crear innovación social en la esfera pública con acceso a internet. (Rivera, 2016).

Con referente a la dimensión estrategias, los indicadores son: el gobierno, el plan estratégico y la capacitación.

El gobierno, corresponden al establecimiento de dos comités (Grupo de Alta Dirección y Grupo de Líderes de TI) para definir prioridades, estrategias y varios proyectos a implementar. (Rivera, 2016).

El plan estratégico, es importante que el representante, junto con los grupos del Consejo, en particular la dirección general, defina las metas, objetivos, planes, tareas y recursos necesarios para implementarlos de manera continua y efectiva. (Rivera, 2016).

La capacitación, es un elemento clave en la implementación del plan estratégico y, finalmente, se deben establecer métodos de seguimiento y evaluación de los resultados del proyecto directamente para el seguimiento y la evaluación (Rivera, 2016).

La segunda dimensión fue la arquitectura, se refiere aquí a todos los aspectos técnicos, tanto del gobierno como de otras partes, que pueden apoyar la innovación social (De Armas, 2017).

Con referente a la dimensión arquitectura, los indicadores son: los estándares, sistemas, infraestructura y privacidad y seguridad, la accesibilidad, usabilidad y escalabilidad y calidad.

Los estándares, donde es necesario asegurar la funcionalidad entre la misión con los sistemas y las aplicaciones de los sistemas (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, 2015).



Sistemas, elementos que deben soportar las actividades y que, dependiendo de las prioridades de los municipios, pueden ser diferentes objetivos desarrollados por el área TIC interna o implementados por el proveedor del servicio (De Armas, 2017).

Infraestructura, incluye los equipos informáticos y de telecomunicaciones necesarios para dar soporte a los sistemas y aplicaciones municipales (De Armas, 2017).

Privacidad y seguridad, a partir de las políticas definidas, es fundamental establecer los estándares y tecnologías tendientes a proteger la privacidad de las personas, tanto funcionarios públicos como ciudadanos (De Armas, 2017).

La accesibilidad, usabilidad y escalabilidad, el desarrollo e implementación de los sistemas debe respetar tres aspectos claves que tienen consecuencias en las áreas de inclusión social, eficiencia de uso y visión de mediano y largo plazo (De Armas, 2017).

Y la calidad, en el desarrollo de software a partir del uso de las mejores prácticas en ingeniería de software, el uso de herramientas adecuadas, personal debidamente capacitado y con las habilidades necesarias, y énfasis en la prevención de defectos o prevención temprana (De Armas, 2017).

La tercera dimensión corresponde a la inclusión digital, se refiere a un área probada de “recursos locales”, que se preocupa por el uso efectivo o eficiente por parte de individuos y organizaciones (Robinson, 2018). La integración digital a veces se ve como un nuevo derecho humano, con el objetivo final de crear, desarrollar y gestionar programas que conecten a personas que a menudo están aisladas de la sociedad por razones económicas, geográficas, económicas, de proyecto, etc (López y Samek, 2019).

Con referente a la dimensión inclusión digital, los indicadores son: la integración y la inclusión con la alfabetización.

La integración y la inclusión, donde se puede promover la gestión de la electricidad para estimular el desarrollo de la innovación social, el sector público debe involucrarse en el fortalecimiento de la economía, las comunicaciones y el acceso a las TIC (López y Samek, 2019).

La alfabetización se ocupa de la capacidad de comprender la información cuando se necesita y de obtener, evaluar, utilizar y comunicar información de diferentes maneras (López y Samek, 2019).

Para la variable atención de usuarios, es un camino a la excelencia como plataforma para el desarrollo y mejora de los servicios, tiene como objetivo fortalecer los procesos de atención dentro de este grupo de servicios que están directamente relacionados con los aspectos tecnológicos, interpersonales y ambientales del bienestar (Merino, 2017).

Gómez (2017) define la atención de usuarios al cliente de la siguiente manera: a la respuesta integral de los resultados del proceso de mejora continua de todos los procesos de trabajo de la empresa, que se logra a través de la implementación de la gestión de calidad.

Las dimensiones relacionadas con la variable atención de usuarios, se citan a continuación, la primera es la búsqueda de requerimientos, mediante la seguridad, conocimiento y cortesía del personal y su capacidad para generar confianza. El conocimiento y la atención demostrada por el personal de la UGEL y demás directivos. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantizar la atención. (Gómez, 2018).

El segundo tiempo de atención, la respuesta rápida es deseable, listo para ayudar usuarios y prestar los servicios con prontitud y prudencia, actitud y ganas de venir asistir a los usuarios en la prestación de servicios de emergencia. (Gómez, 2018).

La tercera dimensión errores en la elaboración de requerimientos, es la capacidad de realizar con éxito el servicio prometido. La capacidad de proporcionar el servicio de manera precisa, cuidadosa y tal como se anuncia. (Gómez, 2018).

Y la cuarta corresponde registros de trámite, con el fin de mejorar la tramitación de expedientes y emisión de resoluciones de las UGEL, han habilitado un nuevo formulario de ingreso y salida que además de brindar información, también permite control de documentos. más rápido. (Gómez, 2018).

Respecto al marco legal, la norma dirigida a la integración de la tecnología digital, la identidad digital, todos los sistemas que pueden ser activados por el sistema en todos los sistemas de salud de acuerdo con las actividades y objetivos de la organización. (MEF, 2021).

Decreto N° 1412, la aprobación de la “Ley de Gobierno Digital” sentó las bases del gobierno digital y el marco legal para el uso de la tecnología digital en

la administración pública. No garantizo el estándar técnico. 001-2019-PCM-SGP “Normas técnicas para la gestión de la calidad del servicio público”, según se adjunta y forma parte de la presente resolución.

En cuanto al sistema en el que se realizó la investigación, el gobierno electrónico declaró: Deyas (2012) “el gobierno electrónico apuesta por la planificación estratégica para impulsar el desarrollo del país” (p., 3). El ministerio ahora puede brindar a los ciudadanos información sobre sus actividades, por ejemplo, en Internet e información básica de investigación, por ejemplo, puede enviar archivos y documentos (Alianza, 2016) La comunicación es fácil. significa comunicación entre el Servicio y el ciudadano, en contacto por teléfono o por correo electrónico (Alianza 2016, p.6). Trabajo que considera, como alternativa a la gestión presencial de la oficina, formas electrónicas de comunicación entre el ciudadano y el servicio, como la autenticación, transferencia de documentos, etc. (Phocy 2016 p.6). Y a su vez, esta aplicación brinda acceso a servicios públicos, como foros para discutir temas públicos o sitios web relacionados con el tema. (Alianza 2016, p. 6).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### ***3.1.1. Tipo de investigación***

El tipo de investigación es básica, según Hernández et al. (2018), para definir la relación entre distintas variables relacionadas que pueden dar respuesta a la pregunta de investigación. Asimismo, Escudero y Cortez (2018) argumentan que esta investigación es empírica, aunque su propósito principal asume los objetivos estratégicos del conocimiento, con el fin de investigar el conocimiento técnico que tiene que resolver el problema inmediato. en un contexto determinado. En la investigación se utilizará teorías, aportes y principios de otros autores que servirán para conocer sobre la aplicación de un gobierno electrónico para mejorar la atención de usuarios y poder responder a la problemática sobre dichas variables de análisis en las instituciones educativas del ámbito de la UGEL- Ascope, 2022.

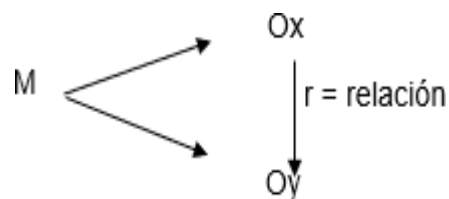
El enfoque en el que se ha desarrollado este estudio es cuantitativo, ya que su objetivo es específicamente verificar la hipótesis general propuesta por la observación y experimentación efectivas en muestras de largo alcance, basadas en enfoques cuantitativos, con el objetivo de certificar y refinar el amor (Sánchez, 2018). Es así, que se analizarán los datos luego de aplicarse a las variables y herramientas dimensionales y los valores que se obtienen en la evaluación estadística de tablas y gráficos basados en métodos empírico, con los que se producen los resultados sobre una población específica.

##### ***3.1.2. Diseño de investigación***

En cuanto a la investigación, no es experimental, no es interactiva, este tipo de estudio está dirigido de diferentes maneras, el objetivo de estos estudios es explorar los hechos de su naturaleza en su primera forma, para aprender. ellos mismos el primero (Lozada, 2017). La información de las variables gobierno electrónico y atención de usuarios, fueron tomadas tal cual, al inicio de la investigación, sin presentar algún cambio o transformación.

Además, se trata de un estudio transversal, ya que los datos se recogen en un solo contexto y una sola vez. Es así que la fecha establecida para la investigación es el periodo 2022.

También hay una forma de mejorar, porque el destinatario se enfoca en la relación de eventos, a través de la relación de variables (Hernández et al., 2018). En la investigación se determinó el grado de asociación entre las variables gobierno electrónico con la atención de usuarios de la muestra seleccionada en este caso a los directores de las Instituciones Educativas del Ámbito de la UGEL- Ascope, 2022. El diagrama es el siguiente:



En dónde:

M= Muestra, directores de Instituciones Educativas del Ámbito de la UGEL- Ascope, 2022

Ox= Observación de la variable gobierno electrónico

Oy= Observaciones de la variable atención de usuarios

r= Relación de causalidad de variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### ***Variable independiente: Gobierno electrónico***

**Definición conceptual.** El gobierno electrónico, es la selección, desarrollo e implementación de estrategias para el uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para brindar servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa y promover valores democráticos, y promover cambios en los mecanismos y la arquitectura de las TIC. y desarrollo (Hernández, 2017).

**Definición operacional.** La variable gobierno electrónico será medida mediante la técnica de la encuesta, con la aplicación de cuestionarios aplicados a los directores de las II.EE del ámbito de la UGEL

Ascope, en los cuales se elaborarán preguntas en las que se comprendan las 3 dimensiones de la variable.

**Indicadores.** Plan estratégico; Políticas Capacitación, Procesos claves, Monitoreos y evaluación; Estándares Sistemas, Aplicaciones, Infraestructura, Privacidad y seguridad, Accesibilidad, usabilidad y escalabilidad Calidad; Conectividad y acceso y Alfabetización mediática e informacional.

**Escala de medición.** Ordinal

***Variable dependiente: Atención de usuarios***

**Definición conceptual.** Es un camino a la excelencia como plataforma para el desarrollo y mejora de los servicios, tiene como objetivo fortalecer los procesos de atención dentro de este grupo de servicios que están directamente relacionados con los aspectos tecnológicos, interpersonales y ambientales del bienestar (Merino, 2017).

**Definición operacional.** La variable atención de usuarios será medida mediante la técnica de la encuesta, con la aplicación de cuestionarios aplicados a los directores de las II.EE del ámbito de la UGEL Ascope, en los cuales se elaborarán preguntas en las que se comprendan las 3 dimensiones de la variable.

**Indicadores.** Competencia profesional, Credibilidad, Garantía, Prontitud, Prudencia, Actitud, Precisión, Cuidado, Formulario de ingreso y salida y control de documentos.

**Escala de medición.** Ordinal

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

#### 3.3.1 Población

La población del estudio, es reconocida como el conjunto de acontecimiento limitados y accesibles, de la cual se seleccionará una muestra, con la que se analizará el cumplimiento de pautas específicas. (Arias, et al. 2016). En el presente estudio la población está conformada por los 288 directivos, igual al número de II.EE del ámbito de la UGEL Ascope. La cual se refleja de la siguiente manera:

**Tabla 1** *Instituciones Educativas del ámbito de la UGEL Ascope*

Distrito	Cantidad de instituciones
Ascope	17
Casa Grande	58
Chocope	38
Chicama	30
Magdalena de Cao	9
Paján	58
Rázuri	24
Santiago de Cao	34
Sinsicap	20
Total	288

*Nota:* Extraído de [gelascope.gob.pe/curriculo-nacional-2/](http://gelascope.gob.pe/curriculo-nacional-2/)

**Criterios de inclusión:** Han sido considerados todos los directores de las instituciones educativas públicas que laboren en la provincia de Ascope, además que se encuentren laborando con una antigüedad de un año.

**Criterios de exclusión:** Debido a la dificultad de la recogida de datos, se excluyó del estudio a los líderes de las regiones ultraperiféricas, así como los directores que no quisieron participar.

### **3.3.2. Muestra**

Representa una proporción de la población objeto de estudio (Hernández et al, 2018). La muestra seleccionada para la investigación fueron 179 directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL Ascope.

### **3.3.3 Muestreo**

Se aplicó el muestro probabilístico aleatorio simple, donde se trabajó de manera proporcional a los directores que pertenecen a la UGEL Ascope, 2022.

### **3.3.4 Unidad De análisis**

Unidad de análisis, cada director que pertenece a la UGEL Ascope, 2022.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta, lo que Bernal (2010) indico que "Es una de las técnicas de recolección de datos más utilizadas, a pesar de su creciente confiabilidad debido a que induce a error a los encuestados. Preguntas para informar a la gente" (p. 194).

El instrumento que se usó para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario, los cuales se organizaron por dimensión de las dos variables.

El cuestionario dirigido a la variable gobierno electrónico, el cual consta de 3 dimensiones, y está conformado con 30 preguntas. El cuestionario dirigido a la variable atención de usuarios, el cual consta de 4 dimensiones, y está conformado por 30 preguntas.

Correspondiente a la validación y a la fiabilidad de los instrumentos, se establece como constructores al estudio a partir de las percepciones positivistas con el fin de obtener instrumentos e información precisos y que tengan la estabilidad apropiada para poder presentar los resultados de las variables analizadas.



Según Pedrosa (2014), la validez de contenido de un dispositivo responde a las consideraciones necesarias para interpretar los resultados de un dispositivo de medición; indicando que el instrumento utilizado integra las dimensiones constitutivas de la variable. En este estudio se obtuvo la validación en base al criterio de expertos de la administración pública necesarios para asegurar el cumplimiento del instrumento. Los jueces evaluadores fueron los especialistas en gestión pública con grado académico reconocido en SUNEDU, el Mg. Paucar Rupay Juan Alberto, identificado con N° DNI 09359153; el Mg. Higuera Konfu Niki D'angelo, identificado con N° DNI 709220870 y el Mg. Salazar Mendoza Roger Eduardo, identificado con N° DNI 70017449.

Los instrumentos anteriores han sido adoptados de manera consistente, con el resultado de que las pandillas y los señores se han apoderado del contexto. (Sánchez et al., 2018). Un marcado aumento en el número de pilotos en los datos se muestra en el conjunto de datos de UGEL Ascope, que se define como el coeficiente alfa de Cronbach en términos de valor estadístico (SPSS V.26).

Para efecto de calcular la confiabilidad se tomará el 10% de la muestra: A 18 directores de las Instituciones educativas de la UGEL Ascope. Los resultados demostraron que el Alpha de Cronbach del cuestionario general fue de 0.87 de las 30 preguntas; mientras que para la variable gobierno electrónico fue de 0.85 y para la variable atención de usuarios fue de 0.79, de lo que se infiere que el instrumento aplicado es aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se redactó el contexto del problema que se da en relación al gobierno electrónico y la atención de usuarios de las instituciones educativas; para en segundo lugar se clasifique datos teóricos, con los que se seleccionaron investigaciones previas, con las que además se exploraron las bases teóricas, el marco conceptual de los diferentes enfoques de conceptos de las variables. En tercer lugar, a ello se empleó la metodología a utilizar identificando el tipo y diseño de la investigación, presentando la población y la muestra para efecto de análisis, indicando la técnica e instrumentos que serán aplicados para efecto de análisis de los objetivos de la investigación, al igual que su validez y confiabilidad.

Luego se aplicó los instrumentos de recolección de datos, en este caso los cuestionarios que fueron diseñados para analizar las variables de estudio, aplicados a la muestra seleccionada. La información se recopiló través de formularios en Google Drive mediante cuestionarios, de aplicación virtual. Los datos recolectados fueron procesados en el programa SPSS V.26, para ello se elaboró una base de datos en el programa informático Excel, para posterior someterse al análisis estadístico. Los cuales fueron presentados en tablas, para posteriormente ser discutidos con las bases teóricas y los estudios que son el sustento de la investigación, con lo que se determinó los resultados y las conclusiones de cada objetivo, para finalmente dar recomendaciones pertinentes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Estadística descriptiva, se creó una base de datos en Excel con un programa informático para analizar los datos obtenidos de los instrumentos de las variables; Esta información se utiliza para compilar y presentar tablas de porcentajes y distribuciones de frecuencia.

Estadística inferencial, además del cálculo de confiabilidad y la evaluación de la prueba de normalidad, se utiliza el instrumento del programa estadístico SPSS V.26, para determinar la contrastación de las hipótesis planteadas primero se analizó la distribución de los datos recolectados, del cual se aplicó la prueba de normalidad con la que se identificó la distribución anormal de los datos, para luego ser organizados y medidos según la prueba de correlación, Rho de Spearman, el cual fue elegido debido a los resultados de la prueba de normalidad de datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas para la investigación, se encuentra bajo los siguientes principios éticos: Confidencialidad, se mantiene durante el desarrollo de la investigación, durante el uso de la información que será utilizada en la segunda etapa de la investigación. Integridad, el investigador se muestra directo y sincero de acuerdo a sus capacidades y limitaciones personales. Respeto, el entrevistador trató a los participantes con calidez, respeto y dignidad, los

informantes tienen derecho a hacer lo que crean conveniente. El aporte de esta investigación será utilizado directamente para fines académicos, además servirá para mejorar la atención de usuarios, a través de la aplicación de un gobierno electrónico de parte de la Instituciones Educativas en la UGEL Ascope. Es por ello que se determinara realizar una investigación después de haber presentado una carta que permita la autorización por parte de UGEL Ascope. Resaltando la originalidad de la investigación, se presenta el sistema anti plagio turniting, asimismo la aplicación de las normas internacionales de redacción APA séptima edición, las cuales fueron empleadas para la citación y presentación de la información, respetando la originalidad del contenido.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### *Análisis descriptivo de la variable Gobierno electrónico*

**Tabla 2**

*Gobierno electrónico*

Escala	Instituciones Educativas									Total de II. EE	%
	Ascop e	Casa Grande	Chocope	Chicama	Magdalena de Cao	Paján Rázuri	Santiago de Cao	Sinsicap			
Bueno	10	16	18	10	6	8	15	10	8	101	56%
Regular	5	3	5	15	2	5	5	6	1	47	26%
Malo	2	1	7	5	1	7	4	4	0	31	17%
Sub total	17	20	30	30	9	20	24	20	9		
Total										179	100%

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

#### **Interpretación:**

En la tabla 2, se puede observar con respecto a la calificación que se le da a la variable gobierno electrónico, 101 directores encuestados de las instituciones educativas de la UGEL- Ascope califican, que la aplicación de un gobierno electrónico en sus instituciones sería “Bueno”, el cual representan un 56% del total de directores, 47 encuestados califican como “Regular” representando un 26% del total de directores encuestados; y 31 directores los cuales representan el 17% calificaron como “Malo” aplicar un gobierno electrónico dentro de las instituciones educativas.

**Análisis descriptivo de la variable atención de usuarios**

**Tabla 3**

*Atención de usuarios*

Escala	Instituciones Educativas										Total de II.EE	%
	Ascope	Casa Grande	Chocope	Chicama	Magdalena de Cao	Paiján	Rázuri	Santiago de Cao	Sinsicap			
Bueno	4	5	10	8	6	8	10	8	5	64	36%	
Regular	11	14	12	17	2	5	6	7	2	76	42%	
Malo	2	1	8	5	1	7	8	5	1	39	22%	
Sub total	17	20	30	30	9	20	24	20	8			
Total	178										179	100%

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

**Interpretación:**

En la tabla 3, se puede observar con respecto a la calificación que se le da a la variable atención de usuarios, 64 directores encuestados de las instituciones educativas de la UGEL- Ascope califican, que la atención de usuarios en sus instituciones es “Bueno”, el cual representan un 36% del total de directores, 76 encuestados califican como “Regular” representando un 42% del total de directores encuestados; y 39 directores que representan el 22% lo calificaron como “Malo” la atención de usuarios dentro de las instituciones educativas.

## **Análisis descriptivo de las dimensiones de gobierno electrónico**

**Tabla 4**

*Estrategias del gobierno electrónico*

Escala	Estrategias	
	II.EE	%
Bueno	99	55%
Regular	66	37%
Malo	14	8%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 4, se puede observar que 99 directores califican la aplicación de estrategias en un gobierno electrónico como “Bueno” los cuales representan el 55%, el 37% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 8% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

**Tabla 5**

*Arquitectura del gobierno electrónico*

Escala	Arquitectura	
	II.EE	%
Bueno	84	47%
Regular	66	37%
Malo	29	16%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 5, se puede observar que 84 directores califican la aplicación de la arquitectura en un gobierno electrónico como “Bueno” los cuales representan el 47%, el 37% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 16% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

**Tabla 6***Inclusión digital del gobierno electrónico*

Escala	Inclusión digital	
	II.EE	%
Bueno	96	54%
Regular	65	36%
Malo	18	10%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 6, se puede observar que 96 directores que representan el 54% califican la inclusión digital en un gobierno electrónico como “Bueno”, el 36% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 10% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

***Análisis descriptivo de las dimensiones de atención de usuarios*****Tabla 7***Búsqueda de requerimientos*

Escala	Búsqueda de requerimientos	
	II.EE	%
Bueno	58	32%
Regular	76	43%
Malo	45	25%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 7, se puede observar que 58 directores que representan el 32 %, califican la búsqueda de requerimientos en la atención de usuarios como “Bueno”, el 43% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 25% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

**Tabla 8***Tiempo de atención*

Tiempo de atención		
Escala	II.EE	%
Bueno	49	27%
Regular	93	52%
Malo	37	21%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 8, se puede observar que 49 directores que representa el 27% del total, califican el tiempo de atención, en la atención de usuarios de parte de la institución Educativa como “Bueno”, el 52% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 21% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

**Tabla 9***Errores en la elaboración de requerimientos*

Errores en la elaboración de requerimientos		
Escala	II.EE	%
Bueno	82	46%
Regular	59	33%
Malo	38	21%
Total	179	100%

*Nota:* Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 9, se puede observar que 82 directores que representa el 46%, califican los errores en la elaboración de requerimientos en la atención de usuarios de parte de la institución como “Bueno”, el 33% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 21% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.



**Tabla 10***Registros de trámite*

Registro de tramite			
Escala	II.EE	%	
Bueno	82	46%	
Regular	59	33%	
Malo	38	21%	
Total	179	100%	

Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 10, se puede observar que 82 directores que representa el 46% del total, califican los registros de tramites en la atención de usuarios de parte de la institución como “Bueno”, el 33% de los directores lo califica como “Regular” mientras que un 21% de los encuestados llegan a calificarlo como “Malo”.

***Análisis descriptivo del gobierno electrónico y la atención de usuarios*****Tabla 11***El gobierno electrónico y la atención de usuarios*

Atención de usuarios					
	Escala	Bueno	Regular	Malo	Total
Gobierno electrónico	Bueno	35 (54%)	15 (23%)	14 (21%)	64 (36%)
	Regular	20 (26%)	45 (59%)	11 (15%)	76 (42%)
	Malo	3 (07%)	16 (41%)	20 (51%)	39 (22%)
	Total	58 (32%)	76(42%)	45 (25%)	179 (100%)

Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26

En la tabla 11, se observa que la mayor frecuencia sobre la relación de un gobierno electrónico, se encuentra en el cruce de niveles “Regular” y el nivel “Regular”, de la atención de usuarios; con 45 respuestas representando un 59% del total, la menor frecuencia de aceptación se da en los cruces de nivel “Bueno” y “Malo”, con 3 respuestas representando el 7% del total, así mismo el cruce del nivel “Malo” del gobierno electrónico, y el nivel “Regular” de la atención de usuarios es de 11 respuestas, el cual representa el 15%.

***Análisis descriptivo de las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022***

**Tabla 12***Las estrategias del gobierno electrónico y la atención de usuarios*

		Atención de usuarios			
Escala		Bueno	Regular	Malo	Total
Estrategias Gobierno electrónico	Bueno	41 (23%)	15 (23%)	16 (9%)	99 (55%)
	Regular	20 (11%)	45 (25%)	23(13%)	66 (37%)
	Malo	3 (2%)	16 (6%)	0(0%)	14(8%)
	Total	64 (36%)	76 (42%)	39(22%)	179 (100%)

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 12, se observa que la mayor frecuencia sobre la aplicación de un gobierno electrónico, se encuentra en el cruce de niveles “Regular” y el nivel “Bueno”, de la atención de usuarios; con 45 respuestas representando un 25% del total, la menor frecuencia de aceptación se da en los cruces de nivel “Bueno” y “Malo”, con 3 respuestas representando el 2% del total, así mismo el cruce del nivel “Malo” del gobierno electrónico, y el nivel “Regular” de la atención de usuarios es de 11 respuestas.

### ***Análisis descriptivo de la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022***

**Tabla 13***Las estrategias del gobierno electrónico y la atención de usuarios*

		Atención de usuarios			
Escala		Bueno	Regular	Malo	Total
Arquitectura Gobierno electrónico	Bueno	41 (23%)	41 (23%)	2 (8%)	84 (47%)
	Regular	20 (11%)	23(13%)	23 (6%)	66 (37%)
	Malo	3 (2%)	11 (6%)	14 (11%)	28 (16%)
	Total	64 (36%)	76 (42%)	39(25%)	179 (100%)

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 13, se observa que la mayor frecuencia sobre la aplicación de un gobierno electrónico, se encuentra en el cruce de niveles “Regular” y el nivel “Bueno”, de la atención de usuarios; con 41 respuestas representando un 23% del total, la menor frecuencia de aceptación se da en los cruces de nivel “Bueno” y “Malo”, con 3 respuestas representando el 2% del total, así mismo el cruce del nivel

“Malo” del gobierno electrónico, y el nivel “Regular” de la atención de usuarios es de 11 respuestas.

**Análisis descriptivo de la inclusión digital del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022**

**Tabla 14**

*La inclusión digital del gobierno electrónico y la atención de usuarios*

		Atención de usuarios			
Escala		Bueno	Regular	Malo	Total
Inclusión digital	Bueno	35 (20%)	15 (8%)	14 (8%)	96(54%)
	Regular	20 (11%)	45 (25%)	11 (6%)	65 (36%)
	Malo	3 (2%)	16 (9%)	20 (11%)	18 (10%)
Gobierno electrónico Total		58 (32%)	76 (42%)	45 (25%)	179 (100%)

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 14, se observa que la mayor frecuencia sobre la aplicación de un gobierno electrónico, se encuentra en el cruce de niveles “Regular” y el nivel “Bueno”, de la atención de usuarios; con 45 respuestas representando un 25% del total, la menor frecuencia de aceptación se da en los cruces de nivel “Bueno” y “Malo”, con 3 respuestas representando el 2% del total, así mismo el cruce del nivel “Malo” del gobierno electrónico, y el nivel “Regular” de la atención de usuarios es de 11 respuestas.

## 4.2. Análisis inferencial

### Hipótesis general

Ho: El gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022

H1: El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022

**Tabla 15**

*Relación del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL- Ascope, 2022.*

Rho de Spearman		Gobierno Electrónico	Variable
			Atención de usuarios
Variable Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1	0.73
	Sig. (Bilateral)		0.000
	N	179	179
Variable Atención de usuarios	Coefficiente de correlación	0.73	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	179	179

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 15 se puede observar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.73, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se afirma la hipótesis alternativa, con lo que se determina el gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022. Asimismo, el valor p (0.000), nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

Hipótesis específica uno

Ho: Las estrategias de gobierno electrónico no se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

H1: Las estrategias de gobierno electrónico se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

**Tabla 16**

*Relación de las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022*

Rho de Spearman		Dimensión Estrategias del gobierno electrónico	Variable Atención de usuarios
Dimensión Estrategias del gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1	0.84
	Sig. (Bilateral)		0.000
	N	179	179
Variable Atención de usuarios	Coefficiente de correlación	0.84	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	179	179

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 16 se puede observar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.84, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se afirma la hipótesis alternativa, con lo que se determina que las estrategias de gobierno electrónico se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022. Asimismo, el valor p (0.000), nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

Hipótesis específica dos

Ho: La arquitectura de gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

H1: La arquitectura de gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

**Tabla 17**

*Relación de la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022*

Rho de Spearman		Dimensión Arquitectura del gobierno electrónico	Variable Atención de usuarios
Dimensión Arquitectura del gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1	0.73
	Sig. (Bilateral)		0.000
	N	179	179
Variable Atención de usuarios	Coefficiente de correlación	0.73	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	179	179

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 17 se puede observar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.73, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se afirma la hipótesis alternativa, con lo que se determina que la arquitectura de gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022. Asimismo, el valor p (0.000), nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

Hipótesis específica tres

Ho: La inclusión digital de un gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

H1: La inclusión digital de un gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022

**Tabla 18**

*Relación de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022*

Rho de Spearman		Dimensión Inclusión digital del gobierno electrónico	Variable Atención de usuarios
Dimensión Inclusión digital del gobierno electrónica	Coefficiente de correlación	1	0.81
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	179	179
Variable Atención de usuarios	Coefficiente de correlación	0.81	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	179	179

*Nota: Información recolectada de los cuestionarios aplicados a las II.EE de la UGEL ASCOPE, y procesadas en SPSS v. 26*

En la tabla 18 se puede observar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.81, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se afirma la hipótesis alternativa, con lo que se determina la inclusión digital de un gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022. Asimismo, el valor p (0.000), nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

## V. DISCUSIÓN

Considerando que según la Agencia Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información (ONGEI, 2018), informa a la ONU que, en materia de gobierno electrónico, el país utiliza la información y la comunicación (TIC) a fin de ofrecer servicios e información a los usuarios, aumenta la evidencia y eficacia de la gestión pública y determina la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Y de acuerdo Holden y Millett (2015), se está convirtiendo en una de las iniciativas públicas más grandes que tiene un gran potencial para cambiar la actitud de los usuarios hacia las entidades públicas y la visión del estado para ellos. Así también como lo indica Hernández (2017) el gobierno electrónico, es la selección, desarrollo e implementación de estrategias para el uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para brindar servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa y promover valores democráticos, y promover cambios en los mecanismos y la arquitectura de las TIC. y desarrollo.

Así también la atención de usuarios, es un camino a la excelencia como plataforma para el progreso y perfeccionamiento de los servicios, tiene como objetivo fortalecer los procesos de atención dentro de este grupo de servicios que están directamente relacionados con los aspectos tecnológicos, interpersonales y ambientales del bienestar (Merino, 2017). Y según la OCDE (2018), las operaciones, talentos y prácticas de un producto o servicio permiten satisfacer las necesidades de los consumidores en todas sus dimensiones, a partir de habilidades específicas del servicio.

Los resultados hallados con relación al objetivo general en el análisis descriptivo señalan que el mayor nivel de frecuencia del gobierno electrónico, este asociado con el nivel mayor de la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022; en la tabla 11, correspondiente al nivel regular de 59%, mientras que el menor nivel del gobierno electrónico se relaciona con el nivel bueno de la atención de usuarios correspondiendo el 7%. Por el contrario, en la Tabla 15, el coeficiente Rho 0,73 pudo determinar el coeficiente de correlación directa de Spearman. Este análisis nos permite determinar el grado de



relación entre los usuarios institucionales es alta, estos resultados se asemejan con los hallados por Manríquez (2019), en la investigación sobre la utilización de las TIC, en la comunicación con los usuarios, diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México; los resultados fueron, que los Municipios consideran a los sitios web, además de ser plataformas con las que se puede perfeccionar el trabajo de sus gobiernos, les proporciona la capacidad de integración con el fortalecimiento del vínculo entre sociedad y gobierno. Asimismo, respecto a la atención de usuarios Roca (2016), realizó un estudio en el cual su problemática se concentró en el nivel de satisfacción de los ciudadanos en el departamento de obras particulares del Municipio de Berisso, donde encontró que los usuarios se encuentran entre satisfechos e insatisfechos, ya que la calidad de los servicios y la atención al usuario no se desarrolla al 100% con un trato agradable, ya que no se cuenta con herramientas que le permitan que el proceso de sus trámites sea con mayor rapidez.

Por otra parte, Allauca (2017) desarrolló su tesis doctoral sobre gobierno electrónico como herramienta para de esta manera demostrar la transparencia en la gestión pública, a la vez identifica como es que administran las autoridades en los gobiernos locales de la región, con el objetivo de desarrollar la frecuencia de la variable desde el punto de origen, los principales resultados muestran que el 85% de los encuestados está de acuerdo en que el gobierno electrónico tiene un impacto estadísticamente significativo en la gestión del gobierno local en Ancash, con los que concuerda, Infante (2019) quien analizó la introducción del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública del Ministerio Público Reniec, sus resultados de la encuesta que aplico, determinar el nivel de correlación mediante la prueba de Spearman rho, la verificación del logro de la meta y el rechazo de la hipótesis nula. La correlación positiva media de las variables resultó ser de 0,882.

Por lo tanto, según los resultados hallados en contraste con las investigaciones de los antecedentes que se asemejan al estudio, en beneficio del desarrollo de la gestión de las instituciones públicas, el resultado de relación significativa entre gobierno electrónico y atención a los usuarios, demuestra que un eficiente gobierno electrónico repercute en una mejor atención de usuarios en las instituciones.

Con respecto al análisis de las estrategias de un gobierno electrónico, se sustentan en la teoría, de Rivero (2016) las cuales indico que son políticas de uso, las cuales son importantes para la creación de procesos clave, el desarrollo de un mecanismo de “autoaprendizaje” y, por último, un plan estratégico que abarque la gobernanza interna del municipio, los vínculos y la comunicación. con otras instituciones sociales o gubernamentales; considere crear innovación social en la esfera pública con acceso a internet.

Los resultados encontrados con respecto al primer objetivo específico en el análisis descriptivo señalan que el nivel mayor frecuencia de la atención de usuarios, este asociado con el nivel mayor de la dimensión de estrategias del gobierno electrónico de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022; en la tabla 12, correspondiente al nivel regular de 23%, entre tanto el nivel menor de las estrategias del gobierno electrónico se relaciona con el nivel bueno de la atención de usuarios correspondiendo el 2%. En la contrastación; en la tabla 16 se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.84. Este análisis permite determinar que las estrategias del gobierno electrónico se relacionan con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta; estos resultados se asemejan con los hallados por Martínez (2017) en su investigación realizada sobre el e-government, en América Latina, desarrollo un análisis comparativo, en el que se evaluaron los portales web de los gobiernos locales representativos de México, Chile, Colombia y Perú. “Los resultados a nivel nacional contrastan en cuanto a gobierno electrónico según estimaciones de la ONU, Uruguay ocupa el primer lugar en América Latina en el ranking 2017”. La incorporación de las TIC, en muchas administraciones públicas, alrededor del mundo, han logrado generar proyectos que fortalezcan al gobierno electrónico, mediante la creación de los portales web gubernamentales. Mientras que los resultados de Roca (2016) obtuvo, es que los usuarios se encuentran entre satisfechos e insatisfechos, ya que la calidad de los servicios y la atención al usuario no se desarrolla al 100% con un trato agradable, ya que no se cuenta con herramientas que le permitan que el proceso de sus trámites sea con mayor rapidez. Asimismo, Gimeno (2019), en su artículo, sobre la influencia de las nuevas tecnologías de información y comunicación, en la repercusión de las estrategias de los gobiernos locales, existe una estrecha relación

entre que hacer uso de las TIC como estrategias internas, además de influenciar en las estrategias de eficiencia entre los funcionarios, ya que la incorporación de transparencia de la información del gobierno, ha repercutido en la atención sociedad.

Por lo tanto, según los resultados hallados en contraste con las investigaciones de los antecedentes que se asemejan al estudio, en beneficio de la gestión de las instituciones públicas, el resultado de relación significativa entre las estrategias del gobierno electrónico y atención a los usuarios, demuestra que el desarrollo de estrategias eficientes en un gobierno electrónico trasciende en una mejor atención de usuarios en las instituciones.

Con respecto al análisis de la arquitectura de un gobierno electrónico, se sustentan en la teoría, de De Armas (2017), el cual se refiere a todos los aspectos técnicos, tanto del gobierno como de otras partes, que pueden apoyar la innovación social.

Los resultados encontrados con respecto al segundo objetivo específico en el análisis descriptivo señalan que el nivel mayor frecuencia de la atención de usuarios, este asociado con el nivel mayor de la dimensión de arquitectura del gobierno electrónico de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022; en la tabla 13, correspondiente al nivel regular de 25%, entre tanto el nivel menor de la arquitectura del gobierno electrónico se relaciona con el nivel bueno de la atención de usuarios correspondiendo el 0%. En la contrastación; en la tabla 17 se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.73. Este análisis permite determinar que la arquitectura del gobierno electrónico se relacionan con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta; estos resultados se asemejan con los hallados por Pasco se citó a Simón (2018), en su estudio sobre el gobierno electrónico y su impacto en la administración pública del municipio de distrito de Yanacocha, se ha constatado que el gobierno electrónico y la administración pública tienen un impacto importante, asimismo concuerda con Narrea (2017) en su tesis sobre el modelo e-gov y lo factores que explican el desarrollo de la política de e-gov en el Perú desde inicios del siglo XXI, el cual refiere que las capacidades de gestión de TI y comunicación con las autoridades

públicas dependían de los desarrollos tecnológicos, una serie de referencias de SUNAT, incluido el INEI, que han sido plataformas de aplicación exitosas debido a su independencia. Este estudio ayudo a identificar las tecnologías de la información utilizadas por diferentes autoridades públicas que han resultado en aplicaciones muy exitosas.

Por lo tanto, según los resultados hallados en contraste con las investigaciones de los antecedentes que se asemejan al estudio, en beneficio de la gestión de las instituciones públicas, el resultado de relación significativa entre la arquitectura del gobierno electrónico y atención a los usuarios, demuestra que la aplicación de una buena arquitectura de un gobierno electrónico transcende en una mejor atención de usuarios en las instituciones.

Con respecto al análisis de la inclusión digital de un gobierno electrónico, se sustentan en la teoría, de Robinson (2018) el cual se refiere a un área probada de “recursos locales”, que se preocupa por el uso efectivo o eficiente por parte de individuos y organizaciones La integración digital a veces se ve como un nuevo derecho humano, con el objetivo final de crear, desarrollar y gestionar programas que conecten a personas que a menudo están aisladas de la sociedad por razones económicas, geográficas, económicas, de proyecto, etc (López y Samek, 2019).

Los resultados encontrados con respecto al tercer objetivo específico en el análisis descriptivo señalan que el nivel mayor frecuencia de la atención de usuarios, este asociado con el nivel mayor de la dimensión de inclusión digital del gobierno electrónico de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022; en la tabla 14, correspondiente al nivel regular de 20%, entre tanto el nivel menor de las estrategias del gobierno electrónico se relaciona con el nivel bueno de la atención de usuarios correspondiendo el 3%. En la contrastación; en la tabla 18 se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.81. Este análisis permite determinar que la inclusión digital del gobierno electrónico se relaciona con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta; estos resultados se asemejan con los hallados por a Infante (2019) analizó la introducción del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública del Ministerio Público Reniec, la

correlación positiva media de las variables resultó ser de 0,882. Asimismo, los resultados concuerdan con Allauca (2017) desarrolló su tesis doctoral sobre gobierno electrónico como herramienta para la transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región, con sus principales resultados muestran que el 85% de los encuestados está de acuerdo en que el gobierno electrónico tiene un impacto estadísticamente significativo en la gestión del gobierno local en Ancash. Y con, Palacios (2016), quien estudió el gobierno electrónico y su impacto en la simplificación administrativa en la provincia de Trujillo, enfatizando la necesidad de que la Provincia de Trujillo se comuniquen bien con el ciudadano medio en medios electrónicos y estrategias de distribución con el fin de facilitar el proceso.

Por lo tanto, según los resultados hallados en contraste con las investigaciones de los antecedentes que se asemejan al estudio, en beneficio de la gestión de las instituciones públicas, el resultado de relación significativa entre la inclusión digital del gobierno electrónico y atención a los usuarios, demuestra que la eficiente inclusión digital de un gobierno electrónico trasciende en una mejor atención de usuarios en las instituciones.

## VI. CONCLUSIONES

Existen evidencias suficientes para concluir que se determinó el grado de relación entre el Gobierno Electrónico con la Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022, se encuentra en un nivel de correlación alta, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.73, con lo cual queda confirmado a nivel de las instituciones educativas encuestadas. Hecho que nos indica que el gobierno electrónico favorece la atención de usuarios entre los representantes de las instituciones con lo que logra contribuir significativamente en la eficiencia de la atención de los usuarios. Es por ello que se considera un factor clave en el gobierno electrónico y su estudio sobre la atención de usuarios incide de manera directa.

1. Se llegó a la conclusión que existe una correlación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.84, este análisis permite indicar que las estrategias del gobierno electrónico se relacionan con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta. Debido a que las estrategias de un gobierno electrónico y la atención de usuarios, es esencial debido al diseño de tareas sistemáticas sobre las estrategias que se encaminen en mejorar la atención de los usuarios.
2. Se llegó a la conclusión que existe una correlación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.73, lo cual este análisis permite indicar que las estrategias del gobierno electrónico se relacionan con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta. Debido a que la arquitectura del gobierno electrónico, es un factor primordial en la atención de usuarios.
3. Y se concluyó existe una correlación directa con un coeficiente Rho de Spearman de 0.81, lo cual este análisis permite indicar que las estrategias del gobierno electrónico se relacionan con la atención de usuarios de las instituciones educativas en un nivel de correlación alta. Debido a que la inclusión digital es el factor clave en el desarrollo de una atención eficiente de los usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda en primera instancia que el Ministerio de la Educación, considere que el impacto que genera la implementación de un servicio en línea, debe mantener actualizada la información de los portales de transparencia y de toda la tecnología que se utiliza, debe estar puesta al servicio de cada uno de sus usuarios, con el fin de poder identificar acciones de mejora en beneficio de la comunidad estudiantil y de los padres de familia, así también los responsables directos que mantienen contacto con los estudiantes, directores y docentes.
2. Se recomienda a la UGEL de Ascope, implementar en sus objetivos institucionales estrategias tecnológicas, donde permita que las que padres de familia puedan acceder a través de las TIC, a una mejor interacción con las instituciones educativas, con acceso oportuno, inclusivo y participativo, con lo la finalidad de fortalecer la aplicación de un gobierno electrónico, ya que, en la nueva era tecnológica en la que se desarrolla el mundo entero, nada mejor que conectar a padres con docentes y representantes de la educación para actuar de manera oportuna ante el manejo y supervisión tanto académica como en la detección de posibles problemas entorno interno sobre el manejo de sus requerimientos, como al orientado al seguimiento de académico de sus estudiantes.
3. Por otra parte, se recomienda a los directores de las instituciones educativas, a tener una participación más activa, en la que puedan dejar constancia de la preocupación en base a logro de objetivos, desde el compromiso de la alta dirección, directivos, personal administrativo y personal docente, para lograr un trabajo articulado y de forma conjunta, en base al uso de las TIC, y la atención de los usuarios, en este caso padre y alumnos de las instituciones.
4. Mientras que, para las próximas investigaciones relacionadas a la problemática de investigación se recomienda a los autores, considerar en la población a las UGELs a nivel de región La Libertad, con las que se pueda realizar un análisis comparativo sobre la relación del gobierno electrónico y atención de usuarios, en este caso en la muestra deben de considerarse la participación de directores, docentes y toda la plataforma institucional.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información (ONGEI, 2018). Una mirada al gobierno electrónico en el Perú la oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través del TIC. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Alianza, S. (2016). Fases del E-Gobierno. Lima, Perú: MaAll
- Allauca, W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash 2014-2015 [tesis de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú] Repositorio UNFV.
- Adebayo, O., et al. (2018). The role of ict in provision of library services: A panacea for sustainable development in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1–13. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5305&context=libphilprac>
- Askari, G., et al. (2020). The impact of teamwork on an organization's performance: A cooperative game's approach. *Mathematics*, 8(10), 1804. <https://doi.org/10.3390/math8101804>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5(2). 2020-2032
- Decreto Legislativo N° 1412 (2018). Decreto Legislativo Que Aprueba La Ley De Gobierno Digital. *Diario Oficial el peruano*.
- Fath-Allah, Abdoullah, Cheikhi, Laila, Al-Qutaish, Rafa E. y Idri, Ali (2014), e-Government maturity models: a comparative study, en *International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA)*. <http://airccse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf>
- Holden, T., Millett. G. (2015). E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas.



- Hernández, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y representaciones*, 5(1), 325. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Infante, Z. (2019). "Aplicación Del Gobierno Electrónico Para Optimizar La Gestión Pública De La Procuraduría Pública Del Reniec". Universidad Nacional Federico Villareal. Perú.
- Gil-García, José Ramón y Luna-Reyes, Luis Felipe (2003), Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review, en Méndez-Vilas, A. et al. (Eds.), *Techno-legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Badajoz: Formatex
- Gimeno, V. (2019). La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito. Universitat de Valencia. España. <http://hdl.handle.net/10803/52170>
- Gómez, L. (2017). La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina. Buenos Aires - Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Gómez, M. (2018). La reforma de la gestión pública en Latinoamérica: su impacto en la transparencia y la divulgación de la información financiera. Valencia: Universidad de Valencia.
- Manríquez, A. (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Martinez, F (2017). "Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay". Universidad Autónoma Del Estado De México. México.
- Narrea, L. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Perú.

- Porrúa, M. Lafuente, M. Mosqueira, E. Roseth, B. y Reyes, A. (2021). Transformación digital y Empleo público. El futuro del Trabajo del Gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- de Armas, R. U., & de Armas, A. S. (01 de 07 de 2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación <http://eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Equipo Impacta (2020). Saber para servir mejor: Oportunidades de capacitación en el sector público. Impacta, Jóvenes por la gestión pública. <https://www.impacta.pe/post/saber-para-servir-mejor-oportunidades-decapitacion-en-el-sector-publico>
- López, R. E., y Surdez, E. G. (2019). La Gestión Del Talento Humano En Las Organizaciones. UX, 1–19.
- Merino, M. (2017). La participación Ciudadana en la Democracia Ilpes, CEPAL, Quito.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OCDE) (2018). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Adopted by the OECD Council on 15 July 2018. <http://www.oecd.org/gov/digitalgovernment/Recommendation-digitalgovernment-strategies.pdf>
- Pichler, D. y Stehrer, R. (2021). Breaking Through the Digital Ceiling: ICT Skills and Labour Market Opportunities. wiiw, 193, 1–44. <https://wiiw.ac.at/breaking-through-the-digital-ceiling-ict-skills-and-labourmarket-opportunities-dlp-5597.pdf>
- Reyson, L. (2018) Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Universidad Complutense de Madrid. España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Rivas, A. (2019). Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019. Revista

gobierno y gestión pública, 6(2), 167-188.  
<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.11>

Rivera, J (2016), tesis titulada "Nivel socioeconómico en el teletrabajo, en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao", tesis para optar el grado académico de: doctor en administración, ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Roca, L (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público: Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de La Plata. Bolivia.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Sánchez, C. (2017). La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.

Servir (2019) Análisis de la ejecución de los planes de desarrollo de las personas (PDP) al servicio del Estado. La inversión del Estado en sus servidores públicos.  
[https://storage.servir.gob.pe/serviciocivil/Analisis\\_PDP\\_DelEstado.p](https://storage.servir.gob.pe/serviciocivil/Analisis_PDP_DelEstado.p)

Simón, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. [Tesis de grado] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

Palacios Trujillo, G. (2018). Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018. Huánuco, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33028>

Quispe, S. (2017). Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú] Repositorio UCV. <https://handle20.500.12692/22091>

INEI (2019). Perú: Percepción ciudadana sobre la gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

[http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_gobernabilidad\\_febrero2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf)

- Issa, S. (2016). Gestión de las personas: Ensayo. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*. Universidad de Santiago de Chile. 25(1). 32-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=577102>
- Yataco, C. W. (2018). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018.
- Prado Salguero, S. M., & Quispe Quispe, A. P. (2018). Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local-Arequipa Norte 2018.
- Parvina Hernández, A. C. (2021). Gobierno electrónico en tiempos de covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01–San Juan de Miraflores, Lima 2021.
- Arce, J. (2022). El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018-2020.
- Deisy, E., y Llatas, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1).
- Ancco Prada, V. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020.
- Riera-, A.,y Moreno, Á. (2009). Capacidad innovativa en instituciones de gobierno electrónico en Venezuela. *Razón y palabra*, (70).
- De la Cruz, J (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018.
- Scarbay, F., Parra, D., & Medina, N. (2018). Gobierno electrónico de la alcaldía del municipio Carirubana del estado Falcón-Venezuela. *Télématique*, 7(2), 39-50.
- Mendez Oliva, J. P. (2021). Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.
- Vargas Díaz, J. (2021). Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, provincia y Región San Martín, 2020.

## ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología																						
GENERAL: ¿De qué manera el Gobierno Electrónico se relaciona con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022?	GENERAL: Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022	El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la Atención De Usuarios en las Instituciones Educativas Del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022	Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Corte: Transversal  <b>Población: UGEL ASCOPE</b> <b>Muestra: 179 II. EE. DE LA UGEL DE ASCOPE</b> <b>Técnica: Encuesta</b> <b>Instrumento: Cuestionario</b>																						
ESPECIFICOS: ¿De qué manera se relacionan las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022? ¿De qué manera se relacionan la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022? ¿ De qué manera se relacionan de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022?	ESPECIFICOS: Analizar la relación entre las estrategias del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 Identificar la relación de la arquitectura del gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 Evaluar la relación de la inclusión digital de un gobierno electrónico con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022	ESPECIFICOS: Las estrategias de gobierno electrónico se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 La arquitectura de gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022 La inclusión digital de un gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la atención de usuarios de las instituciones educativas de la UGEL - Ascope, 2022	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">GOBIERNO ELECTRONICO</td> <td style="text-align: center;">Estrategias aplicación</td> <td>Plan estratégico Capacitación Monitoreos y evaluación  Políticas Procesos claves</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Arquitectura de aplicación</td> <td>Estándares Aplicaciones Privacidad y seguridad usabilidad Calidad  Sistemas Infraestructura Accesibilidad, escalabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Inclusión digital</td> <td>Conectividad Alfabetización mediática e informacional  y acceso</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">ATENCIÓN DE USUARIOS</td> <td style="text-align: center;">Búsqueda de requerimientos</td> <td>Competencia profesional, Credibilidad Garantía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Tiempo de atención</td> <td>Prontitud Prudencia Actitud</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Errores en la elaboración de requerimientos</td> <td>Precisión Cuidado</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Registros de trámite</td> <td>Formulario de ingreso y salida Control de documentos</td> </tr> </tbody> </table>			Variables	Dimensiones	Indicadores	GOBIERNO ELECTRONICO	Estrategias aplicación	Plan estratégico Capacitación Monitoreos y evaluación  Políticas Procesos claves	Arquitectura de aplicación	Estándares Aplicaciones Privacidad y seguridad usabilidad Calidad  Sistemas Infraestructura Accesibilidad, escalabilidad	Inclusión digital	Conectividad Alfabetización mediática e informacional  y acceso	ATENCIÓN DE USUARIOS	Búsqueda de requerimientos	Competencia profesional, Credibilidad Garantía	Tiempo de atención	Prontitud Prudencia Actitud	Errores en la elaboración de requerimientos	Precisión Cuidado		Registros de trámite	Formulario de ingreso y salida Control de documentos
Variables	Dimensiones	Indicadores																							
GOBIERNO ELECTRONICO	Estrategias aplicación	Plan estratégico Capacitación Monitoreos y evaluación  Políticas Procesos claves																							
	Arquitectura de aplicación	Estándares Aplicaciones Privacidad y seguridad usabilidad Calidad  Sistemas Infraestructura Accesibilidad, escalabilidad																							
	Inclusión digital	Conectividad Alfabetización mediática e informacional  y acceso																							
ATENCIÓN DE USUARIOS	Búsqueda de requerimientos	Competencia profesional, Credibilidad Garantía																							
	Tiempo de atención	Prontitud Prudencia Actitud																							
	Errores en la elaboración de requerimientos	Precisión Cuidado																							
	Registros de trámite	Formulario de ingreso y salida Control de documentos																							



### ANEXO 3 Instrumento de recolección de datos

#### Instrumento de recolección de datos: Gobierno electrónico

#### Cuestionario

**Autor:** Acevedo Saenz, Paola Evelina

**Año:** 2022

**Instrucciones:** Con la finalidad de analizar la relación entre gobierno electrónico con la atención de usuarios de las Instituciones Educativas del Ámbito de la UGEL-Ascope, 2022, a continuación, se presenta el conjunto de ítems, el mismo que solicitamos sea respondido con sinceridad.

**Institución Educativa:** .....

La valoración es la siguiente:

	<b>Escala</b>	<b>Peso</b>
TA	Totalmente de acuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NAND	Ni en desacuerdo, ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TD	Totalmente de en desacuerdo	5

N°	Gobierno electrónico	Respuesta				
		TA	ED	NAND	DA	TD
	<b>Estrategias</b>					
	Plan estratégico					
	¿La disponibilidad de registro detallado responde a las necesidades de información?					
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?					
	Políticas					
	¿El sistema electrónico de información cuenta con política de clave seguro?					
	Capacitación					
	¿La cantidad de información presentada por medio de reportes permite mejorar la toma de decisiones dentro de la institución?					
	Procesos claves					
	¿El servicio responde a las necesidades del usuario, el personal de la institución brinda el servicio que se espera?					
	Monitoreos y evaluación					

	¿El tiempo esperado para poder consultar la generación de información de algún registro de datos es corto y correcto?					
	<b>Arquitectura</b>					
	Estándares					
	¿Existen equipos y programas suficientes para la atención del servicio?					
	Sistemas					
	¿Los equipos y programas de cómputo son visualmente atractivos y claros?					
	Aplicaciones					
	¿El sistema electrónico de información cuenta con un Plan respaldo y contingencia de seguridad de datos?					
	Infraestructura					
	¿Cuenta con respaldo en un servidor de datos (backap)?					
	Privacidad y seguridad					
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?					
	Accesibilidad, usabilidad y escalabilidad					
	¿Los reportes son correctos?					
	Calidad					
	¿El tiempo que demora en procesar los datos es rápido y oportuno?					
	<b>Inclusión digital</b>					
	Conectividad y acceso					
	¿El sistema electrónico de información muestra una adecuada sincronía con Google drive?					
	Alfabetización mediática e informacional					
	¿Cree usted que el sistema informático del servicio es muy fácil de utilizare interactivo?					



*Instrumento de recolección de datos: Atención de usuarios*

**Cuestionario**

**Autor:** Acevedo Saenz, Paola Evelina

**Año:** 2022

**Instrucciones:** Con la finalidad de analizar la relación entre gobierno electrónico con la atención de usuarios de las Instituciones Educativas del Ámbito de la UGEL-Ascope, 2022, a continuación, se presenta el conjunto de ítems, el mismo que solicitamos sea respondido con sinceridad.

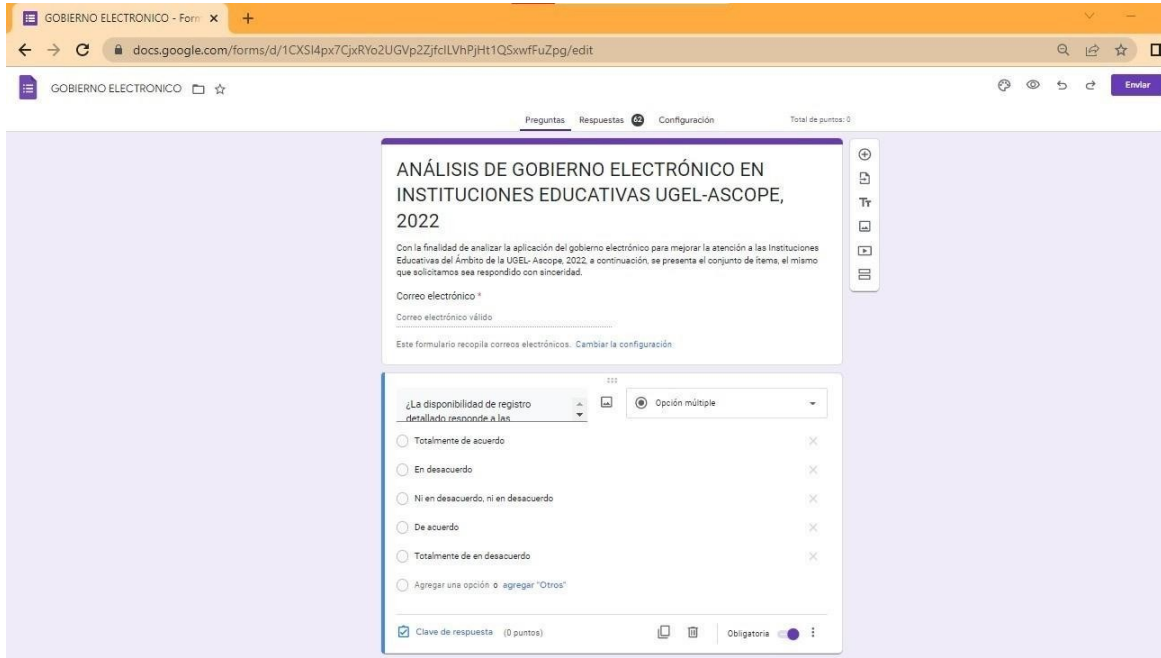
**Institución Educativa:** .....

La valoración es la siguiente:

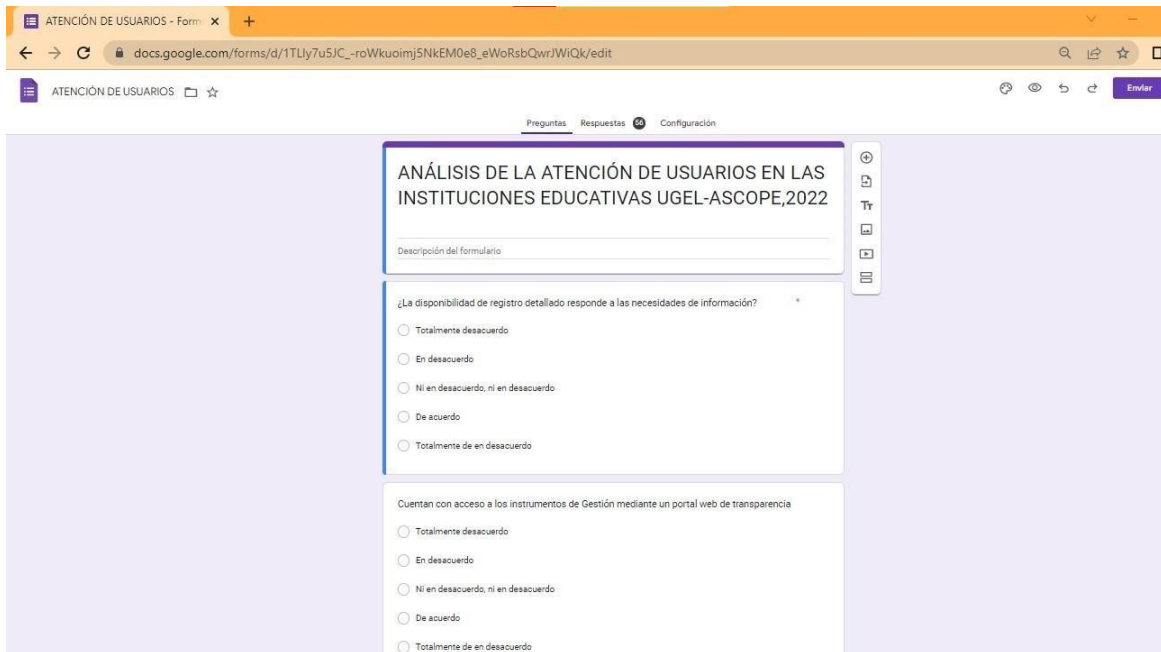
	<b>Escala</b>	<b>Peso</b>
TA	Totalmente de acuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NAND	Ni en desacuerdo, ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TD	Totalmente de en desacuerdo	5

<b>N°</b>	<b>Atención de usuarios</b>	<b>Respuesta</b>				
		TA	ED	NAND	DA	TD
	<i>Búsqueda de requerimientos</i>					
	Competencia profesional					
	Los directores tienen acceso a información ágil y transparente					
	Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia					
	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.					
	Credibilidad					
	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.					
	Garantía					
	Existe información necesaria acerca de la aplicación de Gobierno electrónico en la institución					
	<i>Tiempo de atención</i>					
	Prontitud					
	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.					
	Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet					
	Prudencia					

	Existe un nivel de integración los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución					
	Actitud					
	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, docentes, estudiantes y ciudadanía en general a través de su tecnología web.					
	<i>Errores en la elaboración de requerimientos</i>					
	Precisión					
	¿Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la institución?					
	¿Utiliza la tecnología para apoyar actividades que requiere su entorno laboral?					
	Cuidado					
	¿Utiliza algún sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones?					
	<i>Registros de trámite</i>					
	Formulario de ingreso y salida					
	¿Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.)					
	¿Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la institución?					
	Control de documentos					
	¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la institución?					



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJmpQ74RR0amSscQyhYjxHXTj43vzn\\_HdU7eEmmi\\_bMUB4cjw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJmpQ74RR0amSscQyhYjxHXTj43vzn_HdU7eEmmi_bMUB4cjw/viewform)



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaFQXC8pe6FaE\\_Pm-ruXrhk3OGv2z8R0sONJyTzQUatsUPyg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaFQXC8pe6FaE_Pm-ruXrhk3OGv2z8R0sONJyTzQUatsUPyg/viewform)

## ANEXO 4 Validación de instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Gobierno electrónico</b>							
	<i>Estrategias de las TIC</i>							
	Plan estratégico							
	¿La disponibilidad de registro detallado responde a las necesidades de información?	X		X		X		
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	X		X		X		
	Políticas							
	¿El sistema electrónico de información cuenta con política de clave seguro?	X		X		X		
	Capacitación							
	¿La cantidad de información presentada por medio de reportes permite mejorar la toma de decisiones dentro de la institución?	X		X		X		
	Procesos claves							
	¿El servicio responde a las necesidades del usuario, el personal de la institución brinda el servicio que se espera?	X		X		X		
	Monitoreo y evaluación							
	¿El tiempo esperado para poder consultar la generación de información de algún registro de datos es corto y correcto?	X		X		X		
	<i>Arquitectura de la TIC</i>							
	Estándares							
	¿Existen equipos y programas suficientes para la atención del servicio?	X		X		X		
	Sistemas							
	¿Los equipos y programas de cómputo son visualmente atractivos y claros?	X		X		X		
	Aplicaciones							
	¿El sistema electrónico de información cuenta con un Plan respaldo y contingencia de seguridad de datos?	X		X		X		
	Infraestructura							
	¿Cuenta con respaldo en un servidor de datos (backup)?	X		X		X		
	Privacidad y seguridad							
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	X		X		X		
	Accesibilidad, usabilidad y escalabilidad							
	¿Los reportes son correctos?	X		X		X		
	Calidad							
	¿El tiempo que demora en procesar los datos es rápido y oportuno?	X		X		X		
	<i>Inclusión digital de la TIC</i>							
	Conectividad y acceso							
	¿El sistema electrónico de información muestra una adecuada sincronía con Google drive?	X		X		X		
	Alfabetización mediática e informacional							
	¿Cree usted que el sistema informático del servicio es muy fácil de utilizarse interactivo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del Juez validador, Mg. Paucar Rupay Juan Alberto    DNI: 09359153

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Empresarial / Licenciado en Administración Pública

Trajillo, 17 de mayo de 2022

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Atención de usuarios</b>							
	<i>Búsqueda de requerimientos</i>							
	Competencia profesional							
	Los directores tienen acceso a información ágil y transparente	X		X		X		
	Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia	X		X		X		
	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.	X		X		X		
	<b>Credibilidad</b>							
	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Garantía</b>							
	Existe información necesaria acerca de la aplicación de Gobierno electrónico en la institución	X		X		X		
	<i>Tiempo de atención</i>							
	<b>Prontitud</b>							
	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.	X		X		X		
	Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet	X		X		X		
	<b>Prudencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Existe un nivel de integración los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución	X		X		X		
	<b>Actitud</b>							
	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, docentes, estudiantes y ciudadanía en general a través de su tecnología web.	X		X		X		
	<i>Errores en la elaboración de requerimientos</i>							
	<b>Precisión</b>							
	¿Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la institución?	X		X		X		
	¿Utiliza la tecnología para apoyar actividades que requiere su entorno laboral?	X		X		X		
	<b>Cuidado</b>							
	¿Utiliza algún sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones?	X		X		X		
	<i>Registros de trámite</i>							
	Formulario de ingreso y salida							
	¿Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.)	X		X		X		
	¿Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la institución?	X		X		X		
	<b>Control de documentos</b>							
	¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Paucar Rupay, Juan Alberto    DNI: 09359153

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Empresarial / Licenciado en Administración Pública

Trujillo, 17 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Gobierno electrónico</b>							
	<i>Estrategias de las TIC</i>	x		x		x		
	Plan estratégico	x		x		x		
	¿La disponibilidad de registro detallado responde a las necesidades de información?	x		x		x		
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	x		x		x		
	Políticas	x		x		x		
	¿El sistema electrónico de información cuenta con política de clave segura?	x		x		x		
	Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿La cantidad de información presentada por medio de reportes permite mejorar la toma de decisiones dentro de la institución?	x		x		x		
	Procesos claves	x		x		x		
	¿El servicio responde a las necesidades del usuario, el personal de la institución brinda el servicio que se espera?	x		x		x		
	Monitoreos y evaluación	x		x		x		
	¿El tiempo esperado para poder consultar la generación de información de algún registro de datos es corto y correcto?	x		x		x		
	<i>Arquitectura de la TIC</i>	x		x		x		
	Estándares	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Existen equipos y programas suficientes para la atención del servicio?	x		x		x		
	Sistemas	x		x		x		
	¿Los equipos y programas de cómputo son visualmente atractivos y claros?	x		x		x		
	Aplicaciones	x		x		x		
	¿El sistema electrónico de información cuenta con un Plan respaldo y contingencia de seguridad de datos?	x		x		x		
	Infraestructura	x		x		x		
	¿Cuenta con respaldo en un servidor de datos (backup)?	x		x		x		
	Privacidad y seguridad	x		x		x		
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	x		x		x		
	Accesibilidad, usabilidad y escalabilidad	x		x		x		
	¿Los reportes son correctos?	x		x		x		
	Calidad	x		x		x		
	¿El tiempo que demora en procesar los datos es rápido y oportuno?	x		x		x		
	<i>Inclusión digital de la TIC</i>	x		x		x		
	Conectividad y acceso	x		x		x		
	¿El sistema electrónico de información muestra una adecuada sincronía con Google drive?	x		x		x		
	Alfabetización mediática e informacional	x		x		x		
	¿Cree usted que el sistema informático del servicio es muy fácil de utilizarse interactivo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg. Higuera Korfu Niki D'angelo                      DNI: 70920070

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Trujillo, 17 de mayo de 2022



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Atención de usuarios</b>							
	Búsqueda de requerimientos	x		x		x		
	Competencia profesional	x		x		x		
	Los directores tienen acceso a información ágil y transparente	x		x		x		
	Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia	x		x		x		
	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.	x		x		x		
	Credibilidad	x		x		x		
	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
	Garantía	x		x		x		
	Existe información necesaria acerca de la aplicación de Gobierno electrónico en la institución	x		x		x		
	Tiempo de atención	x		x		x		
	Prontitud	x		x		x		
	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.	x		x		x		
	Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet	x		x		x		
	Prudencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	Existe un nivel de integración los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución	x		x		x		
	Actitud	x		x		x		
	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, docentes, estudiantes y ciudadanía en general a través de su tecnología web.	x		x		x		
	Errores en la elaboración de requerimientos	x		x		x		
	Precisión	x		x		x		
	¿Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la institución?	x		x		x		
	¿Utiliza la tecnología para apoyar actividades que requiere su entorno laboral?	x		x		x		
	Cuidado	x		x		x		
	¿Utiliza algún sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones?	x		x		x		
	Registros de trámite	x		x		x		
	Formulario de ingreso y salida	x		x		x		
	¿Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.)	x		x		x		
	¿Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la institución?	x		x		x		
	Control de documentos	x		x		x		
	¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la institución?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Higuera Konfu Niki D'angelo

DNI: 70920870

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Trujillo, 17 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Gobierno electrónico</b>							
	<i>Estrategias de las TIC</i>							
	<i>Plan estratégico</i>							
	¿La disponibilidad de registro detallado responde a las necesidades de información?	X		X		X		
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	X		X		X		
	<i>Políticas</i>							
	¿El sistema electrónico de información cuenta con política de clave seguro?	X		X		X		
	<i>Capacitación</i>							
	¿La cantidad de información presentada por medio de reportes permite mejorar la toma de decisiones dentro de la institución?	X		X		X		
	<i>Procesos claves</i>							
	¿El servicio responde a las necesidades del usuario, el personal de la institución brinda el servicio que se espera?	X		X		X		
	<i>Monitoreo y evaluación</i>							
	¿El tiempo esperado para poder consultar la generación de información de algún registro de datos es corto y correcto?	X		X		X		
	<i>Arquitectura de la TIC</i>							
	<i>Estándares</i>							
	¿Existen equipos y programas suficientes para la atención del servicio?	X		X		X		
	<i>Sistemas</i>							
	¿Los equipos y programas de cómputo son visualmente atractivos y claros?	X		X		X		
	<i>Aplicaciones</i>							
	¿El sistema electrónico de información cuenta con un Plan respaldo y contingencia de seguridad de datos?	X		X		X		
	<i>Infraestructura</i>							
	¿Cuenta con respaldo en un servidor de datos (backup)?	X		X		X		
	<i>Privacidad y seguridad</i>							
	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de una herramienta informática adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información?	X		X		X		
	<i>Accesibilidad, usabilidad y escalabilidad</i>							
	¿Los reportes son correctos?	X		X		X		
	<i>Calidad</i>							
	¿El tiempo que demora en procesar los datos es rápido y oportuno?	X		X		X		
	<i>Inclusión digital de la TIC</i>							
	<i>Conectividad y acceso</i>							
	¿El sistema electrónico de información muestra una adecuada sincronía con Google drive?	X		X		X		
	<i>Alfabetización mediática e informacional</i>							
	¿Cree usted que el sistema informático del servicio es muy fácil de utilizarse interactivo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg. Salazar Mendoza Roger Eduardo

DNI: 70017449

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Trujillo, 17 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y afilado.

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



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Atención de usuarios</b>							
	<i>Búsqueda de requerimientos</i>							
	<b>Competencia profesional</b>							
	Los directores tienen acceso a información ágil y transparente	X		X		X		
	Cuentan con acceso a los instrumentos de Gestión mediante un portal web de transparencia	X		X		X		
	Las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información.	X		X		X		
	<b>Credibilidad</b>							
	Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Garantía</b>							
	Existe información necesaria acerca de la aplicación de Gobierno electrónico en la institución	X		X		X		
	<i>Tiempo de atención</i>							
	<b>Prontitud</b>							
	La institución tiene infraestructura tecnológica para iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite virtual.	X		X		X		
	Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet	X		X		X		
	<b>Prudencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Existe un nivel de integración los sistemas de información gubernamentales con los sistemas de información propios de la institución	X		X		X		
	<b>Actitud</b>							
	La institución está articulada entre autoridades, trabajadores, docentes, estudiantes y ciudadanía en general a través de su tecnología web.	X		X		X		
	<i>Errores en la elaboración de requerimientos</i>							
	<b>Precisión</b>							
	¿Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la institución?	X		X		X		
	¿Utiliza la tecnología para apoyar actividades que requiere su entorno laboral?	X		X		X		
	<b>Cuidado</b>							
	¿Utiliza algún sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones?	X		X		X		
	<i>Registros de trámite</i>							
	<b>Formulario de ingreso y salida</b>							
	¿Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.)	X		X		X		
	¿Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la institución?	X		X		X		
	<b>Control de documentos</b>							
	¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Salazar Mendoza Roger Eduardo

DNI: 70017449

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Trujillo, 17 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.

## ANEXO 5 Aceptación para publicación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Unidad de Gestión Educativa local de Ascope	20396863171
Nombre del Titular o Representante legal:	
Ananías Carranza Acosta	DNI: 19558048

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno Electrónico y Atención De Usuarios de las Instituciones Educativas del Ámbito De La UGEL- Ascope, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Paola Evelina Acevedo Saenz	DNI: 41737836

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Trujillo, 05 de septiembre de 2022.



Firmado digitalmente por CARRANZA  
ACOSTA Ananías PAU 20440374248  
eSfB  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.09.2022 22:05:43 -05:00

Firma: \_\_\_\_\_

*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.