



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad
de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

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

AUTORA:

Evaristo Salas, Betty Cecilia (orcid.org/0000-0001-9910-0893)

ASESOR:

Dr. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

CO-ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mi madre, quien es motivo de superación, a mi familia que constantemente me apoyan en cada reto que tomo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por brindarme salud, conocimiento y sobre todo proteger a mi familia.

En segundo lugar, al docente del curso por la constante asesoría y brindarnos sus conocimientos para desarrollar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|----------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de figuras | v |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 20 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos | 20 |
| 3.5. Procedimiento | 21 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS | 45 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|-----------------------------------|------|
| Figura 1 : Esquema de correlación | 16 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. | |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 | Lista de expertos | 21 |
| Tabla 2 | Tabla de frecuencia de gobierno electrónico | 23 |
| Tabla 3 | Tabla de frecuencia de calidad de servicio | 24 |
| Tabla 4 | Prueba de normalidad | 25 |
| Tabla 5 | Prueba de hipótesis | 26 |
| Tabla 6 | Correlación de identidad digital y calidad de servicio | 27 |
| Tabla 7 | Correlación entre prestaciones de servicio y la calidad del servicio | 28 |
| Tabla 8 | Correlación entre interoperabilidad y la calidad del servicio | 29 |
| Tabla 9 | Correlación entre seguridad digital y calidad de servicio | 30 |
| Tabla 10 | Correlación entre gobernanza de datos y la calidad del servicio | 31 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo; determinar la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, se utilizó la metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo porque se aplicaron técnicas estadísticas que ayudaron a lograr los objetivos descritos, con un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal. la población de estudio estuvo conformada por docentes de instituciones educativas emblemáticas de la provincia de Huaraz; utilizando como técnica empleada la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario que nos permitió recolectar los datos para organizar en la base de datos del software Excel y posteriormente ser exportada al SPSS 27 para tener como resultado la estadística inferencial. Como resultados se obtuvo que existe relación positiva entre la Gobierno electrónico y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0, 716. ubicándose en un nivel de correlación es positiva media.

Palabras clave: gobierno digital, calidad del servicio, Unidad de Gestión Educativa Local.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between digital government and the quality of service in the Local Educational Management Unit of Huaraz, the methodology used was applied of study, quantitative approach because statistical techniques were applied to help achieve the objectives described, with a non-experimental design of correlational and cross-sectional type. The study population consisted of teachers from emblematic educational institutions in the province of Huaraz; using the survey as the technique employed and the instrument used was the questionnaire that allowed us to collect data to organize in the Excel software database and then be exported to SPSS 27 to have as a result the inferential statistics. The results showed that there is a positive relationship between e-Government and the quality of service in the Local Educational Management Unit of Huaraz. Likewise, there is a correlation value of Rho equal to 0.716, placing it at a medium level of positive correlation.

Keywords: digital government, quality of service, Local Educational Management Unit.

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años con lo vivido por la emergencia nacional que trajo consigo el virus del Covid-19, la sociedad del conocimiento tuvo grandes aportes en distintos sectores, contribuyendo en innovación tecnológica para la gestión documentaria, donde el usuario puede realizar sus trámites de manera presencial ahora con el uso de internet y desde cualquier lugar en donde se encuentre, a través del apoyo de plataformas digitales, para la implementación de digitalizar estos trámites las instituciones públicas deben conocer del gobierno digital, puesto que agiliza y aporta eficiencia a la institución en búsqueda de la calidad de servicio, pero además se reflejó que en esta pandemia se destapó las carencias que tienen las instituciones públicas en nuestro país con respecto a la infraestructura tecnológica.

En el plano internacional, en España, el sector educativo viene apostando por las herramientas digitales para simplificar los trámites de los ciudadanos y acortar los tiempos de espera, con sistemas de seguridad que brindan la confianza en la confidencialidad de sus datos personales, mejorando la eficiencia en la gestión administrativas en instituciones públicas que apoyan a la educación de dicho país, con ello mejorar los procesos para la calidad de servicios, siendo reflejado en la aceptación y conformidad de la ciudadanía (Murcia Economía, 2020). Además, para Chile, la ONU (Organización de las Naciones Unidas) resalta al vecino país por su nivel de adaptación de sus instituciones públicas al gobierno digital, a partir de ahora nombrado con las iniciales GD, esto se logró al aporte del estado e instituciones privadas en búsqueda de mejorar la banda ancha en zonas alejadas y la infraestructura de telecomunicaciones, siendo esta una estrategia de adaptación a la calidad de servicio, pues el usuario ahorra tiempo y realiza de manera ágil sus trámites (ONU, 2020).

En el entorno nacional, nuestro país está situado en el quincuagésimo cuarto lugar de competencias digitales, de aproximadamente más de setenta naciones analizados, conforme al índice de competitividad digital elaborado por el Institute for Management Development (IMD), viéndose reflejado la ubicación en el ranking por el poco aporte en el GD, para así contribuir con alce de calidad del servicio en las entidades del ámbito público, orientadas a la gestión de la

educación, como gobiernos locales (Marquina et al., 2022). Un año antes del Ranking mencionado, se publica un reglamento para la ley de GD, instrumento que conforma el marco establecido en la política nacional de modernización del estado, asimismo en el desarrollo del vínculo del Perú conjuntamente con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), dicho instrumento brinda planear una guía transversal a todas las entidades públicas, con ello se obtendrá beneficios como el reducir la criminalidad, además de ello la corrupción a través de trazabilidad, mayor competitividad con las empresas privadas, reducción de la tramitología, y el encuentro del ciudadano con un estado eficiente y moderno. Como menciona la Organización Ciudadanos y Gobiernos Locales Unidos (CGLU), esta política pretende satisfacer esa falta de liderazgo en el GD, acortando las brechas de alfabetización digital, la conectividad y la inclusión digital, además se tiene en cuenta la realización del último proceso de encuesta aplicada en el país en hogares, procesada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en donde menos del 6.0 % de hogares en las áreas rurales tienen acceso a internet (CGLU, 2022; Diario el Peruano, 2021).

En el ámbito local, una de las entidades públicas pertenecientes al sector educativo, es la Dirección Regional de Educación de Ancash, esta posee una unidad ejecutora que es la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz (UGEL Huaraz). Un medio informativo perteneciente a la provincia, manifestó que en un rápido recorrido a la UGEL Huaraz, se evidenció un aparente maltrato a los docentes, que sigue siendo uno de los problemas que a la fecha dicha institución no ha podido superarlo, puesto que los docentes para ser atendidos no sólo deben de adivinar el horario de atención de los trabajadores de dicha institución, sino que también deben de esperar horas para poder dar trámite a las documentaciones que requieren ejecutar, pese a la apertura de nuevas ventanillas para la atención al usuario, éstas aparentemente no son suficientes para la atención de profesores, a un mes de iniciar las labores educativas (Redacción Huaraz Noticias, 2022).

Con lo mencionado líneas anteriores, se manifiesta que, en las diferentes áreas administrativas de UGEL Huaraz, la gobernanza digital no se ha

implementado de la mejor manera posible, ya que se han presentado errores o demoras en diversos trámites que realizan las entidades, y la prueba es que los procedimientos tradicionales, burocráticos y manuales que utilizan han sido insuficientes. Del mismo modo, la deficiente capacitación de los funcionarios públicos, ha ocasionado la separación de las nuevas tecnologías de estos procesos, resultando retrasos en las innovaciones de las prestaciones de servicios digitales, así como también la identidad digital, interoperabilidad, seguridad digital y logro de metas, objetivos o brechas. Con ello la calidad de servicio para procesos digitales en toda la UGEL Huaraz también se ve afectado, los usuarios se han visto obstaculizados en agilizar sus trámites haciendo uso de la plataforma virtual, pues para realizar algún servicio que reduzca los tiempos de atención, ello lleva a generar un nivel de insatisfacción y desconfianza, obteniendo en sus resultados un bajo valor en sus servicios, escasa democracia digital, menor transparencia en los procesos falta de fortalecimiento del servicio y compromiso.

Respecto al problema general se planteó: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022?, para los específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre las prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022?

Esta investigación se justifica en lo metodológico, porque los instrumentos de medición para las variables serán realizados bajo las dimensiones que brinda el DL N°1412 (Gobierno Electrónico) y la NT N° 001_2019_PCM_SGP (Calidad de Servicio) y de esta manera encaminar futuras investigaciones. En el campo práctico, mostrará niveles porcentuales sobre el GD y la calidad de servicio en la

UGEL Huaraz, del mismo modo, la discusión de resultados y conclusiones pueden llegar a ser usadas para próximas investigaciones. En el campo social los resultados permitirán mostrar las percepciones de los usuarios, para así el personal de la UGEL Huaraz pueda proponer acciones de mejora del servicio. Por último, en el campo teórico, el estudio permitirá adquirir conocimientos sobre el DL N°1412 y la NT N° 001_2019_PCM_SGP, consecuentemente llegar a concluir dicha investigación y así aportar a la comunidad científica.

Los objetivos planteados que tiene la investigación son, como objetivo general, determinar la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Para los específicos: determinar la relación entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Determinar la relación entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Determinar la relación entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Determinar la relación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Determinar la relación entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Los objetivos serán medidos bajo los niveles de correlación establecidos por Hernández Sampieri, planteando como hipótesis general: Existe relación positiva entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Existe relación positiva entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Existe relación positiva entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Existe relación positiva entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Existe relación positiva entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Existe relación positiva entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de sustentar lo investigado, se detallaron publicaciones con un grado de semejanza entre las variables, para el contexto internacional, se ha tomado a Bremero (2017), en su artículo sobre “El gobierno electrónico y calidad de servicio en el rendimiento de las cuentas de universidades estatales en la zona 5 del Ecuador.” La cual contaba con un objetivo de medir la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en el rendimiento de cuentas. Se desarrollo bajo un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, logro concluir que, se encontró una correlación de nivel positiva considerable de 0,882; a partir de ello se puede decir que, a mayor gestión del DG, mayor será la calidad de servicio en el proceso de rendición de cuentas, en el mismo sentido y magnitud, puesto que el gobierno digital permitió agilizar este proceso a beneficio de las universidades públicas de la zona 5 del Ecuador.

Por otro lado, Bernhard et al. (2018), en su artículo realizado en Suecia, sobre “*Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden*”, el objetivo fue, medir la relación de las variables de estudio, así mismo la investigación fue realizada bajo un diseño correlacional con enfoque cuantitativo, donde se pudo llegar a concluir que, de acuerdo a los niveles de Sampieri, existió un nivel positiva media de correlación en las variables de estudio con un valor de 0,51 ello quiere decir que al aumentar una variable la otra aumentará en el mismo sentido o magnitud; con ello se menciona que el gobierno local electrónico en Suecia aportó a la satisfacción del usuario gracias al crecimiento de la calidad de servicio que se pone en práctica en los municipios locales.

En México, Lira (2020), realizó su investigación, “Gobierno electrónico y Calidad de servicio en la administración pública de Aguascalientes”, la cual tuvo el objetivo de evaluar y realizar el análisis de la relación existente entre la calidad del servicio y de los que se ofrece a través del gobierno electrónico, por ello fue desarrollada con un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, llegando a concluir que, existió en el estudio una correlación positiva media entre E-Gobierno y satisfacción de la ciudadanía, con un valor de 0,558; indicando que a mayor disponibilidad de los servicios de E-Gobierno mayor es la satisfacción

de la ciudadanía gracias a la calidad de servicio brindada en la administración pública de Aguascalientes.

Asimismo, Sichone y Mbamba (2021), con el artículo científico denominado “*E-Government Service Quality Evaluation On Tax Operations: A Test Of Users' Satisfaction Perception In Tanzania*”, con el objetivo de medir el nivel de relación entre la calidad de los servicios y el gobierno electrónico en operaciones tributarias. Con un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, haciendo uso del instrumento del cuestionario, concluyendo que, existió relación positiva considerable de un $Rho = 0,85$, mencionando que, se encontró que la calidad del servicio interactivo parece ser un factor significativo en la satisfacción de los usuarios porque era positiva y estaba significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios con el uso del gobierno electrónico.

Como antecedentes nacionales contamos con: Pillaca (2022), en su artículo publicado sobre, gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público en Latinoamérica en tiempos del COVID 19, se planteó como objetivo relacionar los gobiernos electrónicos y la calidad de servicio en países de Latinoamérica, con un estudio descriptivo correlacional, dando como resultados del estudio que Perú tiene una relación entre ambas variables del 0,65 mientras que Argentina y Brasil del 0,73 por debajo de Chile con un 0,74; donde se pudo concluir que, los gobiernos latinoamericanos realizaron esfuerzos para adaptarse a los procesos modernizados haciendo uso de las TIC's, pero países como Perú y Bolivia deben mejorar los servicios tecnológicos al ciudadano y transparentar la gestión pública.

Peralta (2021), con su investigación sobre “Gobierno digital y calidad de servicio de una Municipalidad de la provincia de San Martín – 2021”, el cual contaba con el objetivo de establecer la relación existente entre el GD y la calidad de servicio una Municipalidad de la provincia de San Martín – 2021. Se desarrolló con un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, obteniendo como resultado en su estadística descriptiva que la calidad de servicio se posiciona en un nivel medio con un 46%, concluyendo gracias a la estadística inferencial que la dimensión prestaciones de servicios digitales se encontró en un nivel de relación positiva media con un valor de Rho igual a 0,317, esto quiere decir que

si mejora las prestaciones de servicios digitales también mejorara la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud.

García (2021); en su investigación sobre “E-Gobierno y calidad de servicio en el acceso a la información pública de la provincia de San Martín”, se ubicó en el diseño correlacional de enfoque cuantitativo ,donde se tenía como objetivo medir la relación existente de las dimensiones de las variables uno con la variable dos, dando como resultado en su estadística descriptiva que el E-Gobierno se encuentra en un Nivel regular en la municipalidad provincial de San Martín con un 51%, concluyendo que se encontró relación entre la dimensión identidad digital de la variable 1 y la variable 2, con un nivel de relación positiva débil de un 0.272 esto porque las plataformas digitales recién estaban en la etapa de implementación, organizando los procesos tradicionales a la E-Gobierno.

Chereque (2022), en su trabajo de investigación, titulado “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza”, desarrollo la investigación en un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, con el objetivo de medir la relación entre gobierno digital y calidad de servicio, obtuvo como resultado en su prueba estadística descriptiva el GD se encuentra en un nivel medio con un 55,3% y la calidad de servicio también en un nivel medio con un 50%, que por lo cual se pudo concluir gracias a la pruebas inferencial que existió relación entre las variables con un valor de 0,723, esto gracias que el gobierno digital aportó para incrementar la calidad de servicio digital, donde el usuario puede realizar sus trámites en línea contando con una respuesta por parte de la entidad del estado.

Moreno (2021), realiza una investigación sobre, relación del “Gobierno digital y gestión administrativa en la calidad de servicio de una municipalidad provincial de Tarapoto”, esta investigación desarrollada con diseño correlacional de enfoque cuantitativo, tomó como objetivo medir la relación de la dimensión seguridad digital de la variable E-Gobierno con la segunda variable, con una prueba de confiabilidad del 0,93 para la primera variable y un 0,87 para la segunda variable, mostrando en su prueba de correlación que existió una relación de nivel positiva considerable con un valor de Rho igual al 0,870; mencionando que si mejora la seguridad digital en el E-Gobierno también

mejorará la variable dos en el mismo sentido y magnitud.

Díaz et al. (2022), en su artículo científico sobre “*E-government services and user satisfaction in a municipality. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*”, de diseño correlacional bajo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de ver si existe relación significativa entre las variables de estudio, llegando a la conclusión que, existió una relación significativa, encontrándose en un nivel de correlación positiva media con un valor Rho de 0,701; influyendo la Interoperabilidad en la satisfacción del usuario, pues manifestaron que se evidencio mejoras en la calidad de servicio que se proporciona en el municipio distrital, asimismo el E-government influye en un 48% en la calidad de servicio.

La fundamentación teórica de la investigación, se compone por varios autores que desarrollan estudios de las variables, las cuales se definen a continuación:

Antes de definir la variable independiente, se debe comprender que son las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), para Marrufo (2021), es el conjunto de herramientas informáticas, infraestructura de comunicaciones, recursos, programas y aplicaciones informáticas que apoyan en el procesamiento, recopilación y almacenamiento de datos. Las TIC's utilizadas en los gobiernos y sector público, promueven la integración y socialización de los ciudadanos por medio de la administración pública, para sumar con el mejoramiento en la calidad de vida, cuya intención es la de proporcionar a los ciudadanos una información más inmediata y brindar una manera ágil de los procesos manuales (Villalobos et al., 2021).

Del mismo modo antes de hablar del gobierno digital se debe definir lo que son las plataformas digitales, son un canal de apoyo a las entidades públicas que permiten el ofrecer productos o servicios y facilita la interacción con el usuario o cliente con el fin de otorgar lo que puede consumir o realizar de manera presencial (Asadullah et al., 2018). Las plataformas digitales en el sector público permiten agilizar los trámites documentarios y llegar una base de datos de estos, estas pueden ser utilizadas para reportes y toma de decisiones para una óptima calidad de servicio (Jeréz et al., 2018; Reyna et al., 2020).

El 13 de octubre del 2018 se promulgo el D.L N°1412 en su artículo 6, preciso al gobierno digital como el uso primordial de las TIC's y datos en la administración pública, cuyo objetivo pretende en establecer el valor público, mediante instrucciones, principios, políticas, normas, instrumentos y técnicas maniobradas por las instituciones gubernamentales en su jurisdicción de gestión (Diario el Peruano, 2021). Asimismo, González et al. (2020), define al gobierno digital o también conocido como gobierno electrónico a la aplicación de las TIC's con el funcionamiento o administración de los procesos del sector público, en búsqueda de brindar mejoras en su servicio, incrementando eficiencia y gran participación de la ciudadanía.

Además, para OCDE (2021), el gobierno digital radica en brindar nuevas formas de valor público, y promover que los trámites y servicios gubernamentales sean puramente de diseño digital, para así fortalecer la gobernanza pública, y pueda contribuir a un hacia un gobierno eficiente, transparente, abierto, y centrado en el ciudadano, esto permite tener un historial y orden en la documentación. Por último, Salirrosas et al. (2022), lo definen como la modificación de las enlaces externos e internos por medio de los canales tecnológicos de los servicios comunicación e información en el contexto actual (lo vivido por el Covid-19), con el objetivo de mejorar día a día el proceso en función de los servicios que presta las entidades públicas, permitiendo la participación del usuario y facilitando las decisiones administrativas mediante el uso de las herramientas tecnológicas.

Para el estado peruano, el usar estratégicamente la tecnología de la comunicación e información en la gestión pública permite crear valor a sus servicios, esto se menciona en el D.L N°1412, lo cual profundiza que el gobierno digital consiste en dar un correcto uso a los datos que se almacenan en cada proceso que brindan las entidades públicas. La implementación de este gobierno comprende un conjunto de principios, normas, políticas e instrumentos que son utilizadas en entidades de administración pública. Este decreto cuenta con 35 artículos y 6 capítulos, los cuales permite comprender la importancia del uso del gobierno digital para brindar valor y salvaguardar la información almacenada en los servidores que utiliza cada entidad pública.

Se identificaron las dimensiones de la primera variable, primera dimensión es identidad digital, mediante el Decreto Supremo (DL) N°1412 se define como los atributos y cualidades que permiten al usuario al momento de identificarse en plataformas y páginas web, estos atributos corresponden a sus credenciales de autenticación digital, registro de datos personales y validación mediante el uso de mensajería a correo o celular (Diario el Peruano, 2021). Por otro lado, también es definida como las características personales que distinguen a una persona de otra, pero en este caso de forma digital conectada a cualquier servicio de Internet, ya sea una red social, plataforma educativa o administrativa, etc., comprendiéndose que una identidad digital es independiente de cada persona y se presenta digitalmente a través de la tecnología (Rossi, 2022).

La segunda dimensión, respecto a la prestación de servicios digitales está definida como un conjunto de asistencia que las agencias gubernamentales brindan a la población según sea necesario. Se deben considerar las garantías de datos del servicio digital, el almacenamiento de documentos electrónicos firmados digitalmente, la sede digital, el registro digital, la dirección digital y sobre todo la infraestructura para brindar estas prestaciones de servicios (Diario el Peruano, 2021; Fernández Prieto Marta, 2018). Para Mergel (2019), menciona que permite obtener un servicio o bien, información o contenido, acceder a información sobre productos, bienes o personas y hacer uso de esto en tiempo real.

La tercera dimensión que es la seguridad digital, desde el punto de vista del estado peruano, está determinado por la unión de principios, políticas, leyes, etapas, secuencias y medios técnicos que crean protección, vitalidad, neutralidad e institucionalización para la reserva y tratamiento de datos digitales en las instituciones públicas, se debe considerar el estado de confianza, las acciones proactivas y reactivas, como también la articulación de la seguridad digital, brindando tranquilidad al usuario (Diario el Peruano, 2021). Para Kopecký et al. (2022), es la disciplina responsable de salvaguardar la infraestructura informática de una entidad pública o privada, ante ataques maliciosos o registros de riesgo similar. Para Camargo y Pinzon (2022), es la confianza de la administración pública en los entornos digitales, estos representan un conjunto

de contingencias que reducen los peligros a los que se muestra las diferentes informaciones que proporcionan las personas.

La penúltima dimensión interoperabilidad, se define como la capacidad de los sistemas de información y los procedimientos respaldados por ellos para compartir información y permitir el intercambio mutuo de datos y conocimiento (Pérez et al., 2021). Se refleja en las plataformas, pues estas sirven para compartir información entre ellos, pero en el estado peruano no ha sido utilizada de la mejor manera, lo que provoca muchos retrasos en el avance de la digitalización de trámites y modernización del país (Moreno, 2021). Por otro lado, en el DL N° 1412, el enfoque de la administración peruana, consiste en lineamientos, especificaciones, políticas, planes e infraestructura TIC que ayuden a llevar a cabo de manera efectiva el intercambio de información entre dependencias gubernamentales a través de canales digitales (Diario el Peruano, 2021).

La última dimensión, gobernanza de datos, desde el enfoque del DL N° 1412, las instituciones públicas deben administrar los datos como un activo estratégico, garantizando la infraestructura necesaria para que los datos recopilados se procesen, publiquen y puedan estar a disposición (Diario el Peruano, 2021). Para la gobernanza de datos se debe garantizar la infraestructura que permita salvaguardar el almacenamiento y disposición de estos, con el fin de agilizar los procesos y ser usados para reportes que contribuyan a la mejor forma de la toma de decisiones (Tilimbe, 2021).

Respecto los modelos de medición para esta variable será tomada en primer lugar, a partir de los principios del DL N°1412, identidad digital, prestaciones de servicio, interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de datos, los cuales permiten implementar y comprender el uso del gobierno digital para brindar valor y salvaguardar la información (Diario el Peruano, 2021).

Otro modelo, para la OCDE (2021), consideran la importancia de implementar, porque permite desarrollar e innovar en los procesos y con ello desarrollar una gobernanza con buenos resultados. Para darse ello, desarrollaron una lista de indicadores, que permiten examinar el proceso de lo

manual a lo digital, entre ellos se tiene al gobierno en proceso tradicional, diseño del proceso para digitalizar, el valor brindado al ciudadano e institución.

Para Rufino (2021), en su artículo sobre gobierno digital para gobiernos locales de Latinoamérica, propone cinco etapas: informatización, presencia, interacción, transacción, integración y transformación.

Con respecto a la segunda variable, entre sus bases teóricas encontramos, La calidad de servicio, según la NT N° 001_2019_PCM_SGP, es la distribución de bienes y servicios prestados por diversos organismos públicos para satisfacer o cumplir las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía en cualquiera de los canales de atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019). La calidad de servicio se basa en el pensamiento del usuario o consumidor, respecto a los servicios y la empatía sobre lo que necesitan los clientes, buscando superar las expectativas del usuario o las expectativas de servicio, relacionada a la aceptación del usuario, por tanto, la calidad del servicio refleja la valoración que hace el usuario del estado del servicio, es decir, el servicio se presta sin errores (Izquierdo, 2021). Por otro lado, Rojas et al. (2020), mencionan que la calidad de servicio es la percepción que posee un individuo de la experiencia que brinda un negocio o institución en relación de su capacidad para atender exitosamente las necesidades de los consumidores y superar sus expectativas en cada interacción.

Asimismo, Luna y Torres (2021), indican que en instituciones públicas y privadas se implementa para garantizar y lograr la satisfacción al cliente o usuario, ello es importante para que se siga consumiendo los servicios o productos brindados y ello sirva para recomendar. Por último, se menciona que es la ventaja competitiva de una organización, pues forma parte de la oferta (Arellano, 2017).

Comprendiendo la NT N° 001_2019_PCM_SGP, que fue aprobada en el año 2019, con el objetivo de garantizar resolver conflictos de competencia entre autoridades públicas, cumpliendo requisitos e información que permitan una oportuna atención al usuario. Dando la responsabilidad a las máximas autoridades administrativas para otorgar la calidad de servicio a la población,

partiendo desde los gobiernos locales, provinciales y regionales como entidades reguladoras del estado en que se unan para agilizar trámites documentarios y otorgar valor a sus procesos.

Entre las dimensiones encontradas se tiene a las necesidades y expectativas de las personas, Silva et al. (2018), lo define a la necesidad como algo que resuelve un problema, las expectativas es lo que desea experimentar al interactuar con una marca o servicio y ambas sería suceso pronosticados sobre una compra de producto o servicio. Por ello, las entidades deben definir formas y medios que faciliten la captación de bienes y servicios que los ciudadanos necesitan y desean, asegurando así que la información recabada sea consistente y basada en evidencia, por lo que deberá ser procesada y sistematizada. información y resultados de segmentación (Secretaría de Gestión Pública, 2019; Vasic et al., 2019).

La segunda dimensión de esta variable, el valor de servicio, de manera general, es brindar un aporte al cliente o usuario, a partir de los componentes básicos que debe cumplir el producto o servicio (Levi y Weber, 2015). El valor del servicio desde la gestión pública, se considera como las revisiones del valor que se debe entregar al ciudadano en el aspecto material y/o de servicio que se brinda, identificando las necesidades que permitan diseñar o estructurar nuevos servicios o bienes dentro de su capacidad (Gellweiler y Krishnamurthi, 2020). El valor del servicio debe ser determinado por el ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿para quienes? y como se debe brindar las entregas de los materiales y/o servicios que se ofrece a la ciudadanía y sobre todo optimizar el valor público de las instituciones (Liu et al., 2020; Secretaría de Gestión Pública, 2019).

La siguiente dimensión es, fortalecimiento del servicio, las entidades públicas deben identificar el valor del servicio, implementando elementos que permitan diseñar, mejorar o reestructurar los bienes y servicios, mejorando el vínculo y la manera de interactuar con el ciudadano (Mohamad et al., 2021). Para la NT N° 001_2019_PCM_SGP, las entidades públicas deben determinar la cadena de valor de sus servicios, asegurando la provisión de recursos, definiendo canales de entrega y comunicación pudiendo ser de manera virtual y presencial (Díaz y Cruz, 2020; Secretaría de Gestión Pública, 2019).

La cuarta dimensión es el compromiso y liderazgo, Munayco y Bojórquez (2021), mencionan que el liderazgo tiene relación significativa en gestión, puesto que ayuda a implementar y desarrollar desafíos que permitan enfrentar a la organización ante eventualidades. El liderazgo y compromiso en las entidades públicas deben ser demostradas de acuerdo a la norma técnica, que aporta a la calidad de servicios, de manera activa, entendiendo las problemáticas que tiene la población, asegurando los recursos que permitan la implementación y participación para el fortalecimiento de los bienes y así mismo de los servicios, promoviendo una cultura de calidad de servicio en toda la entidad (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

La medición y análisis del servicio de la calidad, según la norma técnica, es la actividad de medición anual mediante encuesta de manera anónima a los servidores públicos. Los resultados permitirán plantear acciones para mejora, de sugiere que sean medidas de manera longitudinal para garantizar la calidad de servicio en los procesos digitales a implementar (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

La última dimensión, la cultura de calidad de servicio, según la norma técnica, es el proceso que implementa las entidades públicas en que los colaboradores interioricen la cultura de bienes y servicios en sus actividades cotidianas en las atenciones presenciales como las virtuales. En este proceso el colaborador identifica que comportamientos no contribuye a lograr la calidad en bienes y servicios y determinar acciones de cambios, además promover el trabajo en equipo con el uso compartido de conocimiento e información (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Para esta variable el modelo de medición a utilizar, se centrará en la NT N° 001_2019_PCM_SGP, la cual permite la implementación óptima de ella, los cuales son: las necesidades y expectativas de las personas, valor del servicio, fortalecer el servicio, liderazgo y compromiso, medición y análisis del servicio de la calidad y la cultura de calidad.

Otro modelo, se tiene al SERVQUAL, con más de 30 años en aportar a la calidad de los servicios con previas modificaciones de acuerdo al ámbito a

aplicar, este modelo está conformado en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

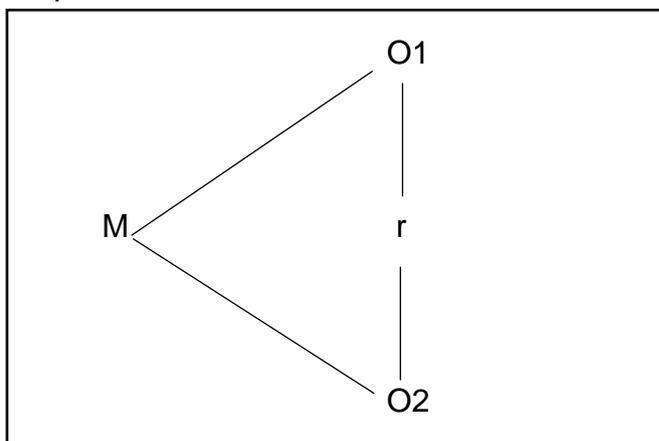
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación corresponde al tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, porque se aplicaron técnicas estadísticas para lograr los objetivos descritos en el primer apartado (Concytec, 2018). El diseño corresponde al no experimental, debido a que no se realizó manipulación en el objeto de estudio, con esquema correlacional, donde nos permitió medir la existencia de relación entre las variables de estudio, también de corte transversal, porque se aplicó el instrumento en un solo momento de la investigación (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquema de correlación



Nota. Esquema que permite medir la relación entre ambas variables (Guillen et al., 2020).

M : Muestra

O1 : Observación de la V1: Gobierno Electrónico

r : Relación entre variables

O2 : Observación de V2: Calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable gobierno electrónico

Según el DL N°1412, se precisa al gobierno digital como el uso primordial de las TIC's y datos en la administración pública, con el objetivo de instaurar el valor público, mediante principios, instrucciones, políticas, técnicas, instrumentos y normas utilizados por las entidades gubernamentales en su gestión (Diario el Peruano, 2021).

Para la definición operacional, la variable fue medida a través del instrumento de cuestionario, donde se encontrará sus 05 dimensiones, las cuales son la identidad digital, prestación de servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de datos.

La identidad digital, se define como los atributos y cualidades que permiten al usuario al momento de identificarse en plataformas y páginas web, (Diario el Peruano, 2021). Sus indicadores son: inclusión digital e identificación.

La prestación de servicios digitales se define como un conglomerado de asistencia que las agencias gubernamentales brindan a la población según sea necesario. (Diario el Peruano, 2021; Fernández Prieto Marta, 2018). Sus indicadores: interculturalidad y centrado en los ciudadanos.

La tercera dimensión que es la seguridad digital, desde el punto de vista del estado peruano, está determinado por la unión de principios, políticas, leyes, etapas, secuencias y medios técnicos que crean protección, vitalidad, neutralidad e institucionalización para la reserva y tratamiento de datos digitales en las instituciones públicas, se debe considerar el estado de confianza, las acciones proactivas y reactivas, como también la articulación de la seguridad digital, brindando tranquilidad al usuario (Diario el Peruano, 2021). Sus dimensiones: custodia y respaldo de documentos del usuario y claves únicas.

La cuarta dimensión interoperabilidad, por otro lado, en el DL N°

1412, a partir del enfoque de la administración peruana, consiste en lineamientos, especificaciones, políticas, planes e infraestructura de TIC's que ayuden a llevar a cabo de manera efectiva el intercambio de información entre dependencias gubernamentales a través de canales digitales (Diario el Peruano, 2021). Sus dimensiones: por nivel interno y por nivel externo.

La última dimensión, gobernanza de datos, en base al DL N° 1412, las instituciones públicas deben administrar los datos como un activo estratégico, garantizando la infraestructura necesaria para que los datos recopilados se procesen, publiquen y puedan estar disponibles (Diario el Peruano, 2021). Sus dimensiones: almacenamiento y disponibilidad de datos.

3.2.2. Variable calidad de servicio

Según la NT N° 001_2019_PCM_SGP, es la distribución de bienes y servicios prestados por diversos organismos públicos para satisfacer o cumplir las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía en cualquiera de los canales de atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Para la definición operacional de esta segunda variable fue medida a través del instrumento del cuestionario, donde se encontrarán 06 dimensiones conformada por la necesidad y expectativa del usuario, valor del servicio, fortalecimiento del servicio, por último, compromiso y liderazgo.

Las necesidades y expectativas de las personas, las entidades deben definir formas y medios que faciliten la captación de bienes y servicios que los ciudadanos necesitan y desean, asegurando así que la información recabada sea consistente y basada en evidencia, por lo que deberá ser procesada y sistematizada dando resultados de información y resultados de segmentación (Secretaría de Gestión Pública, 2019; Vasic et al., 2019). Con sus indicadores: medios y métodos para reconocer las necesidades y expectativas, así mismo la garantía de la información.

El valor del servicio debe ser determinado por el porqué, cuando, para quienes y como se debe brindar las entregas de los insumos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y sobre todo optimizar el valor público de las instituciones (Liu et al., 2020; Secretaría de Gestión Pública, 2019). Con dos indicadores: identificar las oportunidades del entorno en beneficio de las personas y así mismo vincularlas a las expectativas y necesidades de las personas.

La siguiente dimensión es, fortalecimiento del servicio, para la NT N° 001_2019_PCM_SGP, las entidades públicas deben determinar la cadena de valor de sus servicios, asegurando la provisión de recursos, definiendo canales de entrega y comunicación pudiendo ser de manera virtual y presencial (Díaz y Cruz, 2020; Secretaría de Gestión Pública, 2019). Con los indicadores: provisión de recursos para agilizar el servicio y canales o medios de entrega.

El liderazgo y compromiso en las entidades públicas deben ser demostradas de acuerdo a la norma técnica, que aporta a la calidad de servicios, de manera activa, entendiendo las problemáticas que tiene la población, asegurando los recursos que permitan la implementación y participación para el fortalecimiento en los bienes y servicios, promoviendo una cultura de calidad de servicio en toda la entidad (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Con los indicadores: empatía respecto a las expectativas y necesidades de los usuarios y así mismo promover condiciones que mejoren el servicio.

La medición y análisis del servicio de la calidad, según la norma técnica, es la actividad de medición anual mediante encuesta de manera anónima a los servidores públicos. Los resultados permitirán plantear acciones para mejora, de sugiere que sean medidas de manera longitudinal para garantizar la calidad de servicio en los procesos digitales a implementar (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Con los indicadores: encuestas físicas y virtuales e indicadores para oportunidades de mejora.

La última dimensión, la cultura de calidad de servicio, según la

norma técnica, es el proceso que implementa las entidades públicas en que los colaboradores interioricen la cultura de bienes y servicios en sus actividades cotidianas en las atenciones presenciales como las virtuales. En este proceso el colaborador identifica que comportamientos no contribuye a lograr la calidad en bienes y servicios y determinar acciones de cambios, además promover el trabajo en equipo con el uso compartido de conocimiento e información (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Con los indicadores: trabajo en equipo y uso compartido del conocimiento.

La escala de medición de ambas variables será ordinal. Esta escala otorga orden y clasificación a los datos (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: estuvo conformado por docentes de instituciones educativas emblemáticas de la provincia de Huaraz. Hernández y Mendoza (2018), consideran a la población como la agrupación de personas o individuos que tienen o comparten características similares. Para los criterios de inclusión, se considera a los distintos profesores o también llamados docentes, de instituciones educativas emblemáticas de la provincia de Huaraz. A sí mismo, en los criterios de exclusión, se consideró a los profesores que no pertenezcan a las instituciones educativas emblemáticas de la provincia de Huaraz, ni al personal administrativo de las instituciones emblemáticas.

La muestra de la investigación es considerada toda la población, por tener una cantidad alcanzable para el investigador (222 docentes), a conveniencia de quien realiza la investigación, así mismo la unidad de análisis, se considera a los profesores de las instituciones educativas emblemáticas de la UGEL Huaraz, 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

En ambas variables se efectuó el uso de la técnica de la encuesta, debido a plantearse una serie de preguntas para responder a los objetivos. El instrumento es el cuestionario, el cual nos permitió recolectar información de manera ordenada, así mismo contribuyo a darnos cuenta del estado de relación entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez de los cuestionarios se efectuó bajo la técnica de juicio de expertos (03 expertos profesionales), la cual estuvo conformada mediante un documento, el cual contenía conceptos de las variables y dimensiones, asimismo, el certificado de la validez del contenido estuvo compuesto por los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, estos evaluaron los ítems de cada variable, el cual permitió mejorar las preguntas del instrumento, por último, se mostró un formato de matriz de aplicabilidad. Una vez realizada dicha validez se empleó una prueba piloto conformada por 15 personas que no pertenecieron a la muestra, para así medir la fiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach, dando como resultados en la variable 1 (0.783) y la variable 2 (0,.765), con ello vemos que ambos resultados se acercan a 1, de esta manera se comprueba la fiabilidad del instrumento.

Tabla 1

Lista de expertos

| N° | Datos del experto | Grado Académico |
|----|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Ms. Marrufo Cabanillas Renzo A. | Maestro en Docencia Universitaria |
| 2 | Dr. Ponte Quiñones Elvis J. | Magister en Gestión Pública |
| 3 | Dr. Montañez Benito Jorge R. | Maestro en Gestión Pública |

3.5. Procedimiento

Se envió una solicitud a los directores de las instituciones educativas emblemáticas de la provincia de Huaraz, solicitando su autorización para aplicar el instrumento a sus docentes, una vez obtenida la autorización, se dio paso a programar las fechas que permitieron aplicar el instrumento para la recolección de información que fueron ingresados a una hoja de cálculo, siendo esta la base de datos del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Después de realizada la aplicación del instrumento con la muestra, se procedió a la elaboración de una base de datos en Excel que permitió organizar la información recolectada, para ser exportada al SPSS 27 con el fin de conocer los niveles porcentuales de percepción en la estadística descriptiva, para después dar pase a la estadística inferencial, iniciando con la prueba de

normalidad, con el resultado obtenido se establece el estadístico a emplear (paramétrico o no paramétrico). Seguido de las pruebas de correlación para los específicos y la tabla 5 nos muestra la correlación de las variables, para terminar con la interpretación, conclusión y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

La ética conlleva pautas que permiten poder realizar una investigación transparente, sin afectar a personas que forman parte del estudio (no maleficencia). El consentimiento informado, permitió a quien realiza la investigación sustentar el propósito y objetivos planteados a los integrantes de la muestra. La legitimidad, es obtener datos verdaderos de la muestra, garantizando en todo momento que no sean manipulados. La justicia, busca el bien en la investigación, aportando con las recomendaciones para mejorar y tomar medidas que ayuden a una buena calidad de servicios en el gobierno electrónico (Marrufo, 2022).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Se realizó la estadística descriptiva para medir los niveles de percepción de las variables, no se profundizó con las dimensiones porque los objetivos no miden niveles de percepción.

Tabla 2

Tabla de Frecuencia de Gobierno Electrónico

| | fi | % |
|-----------------------|-----|-------|
| De acuerdo | 53 | 23,9 |
| Totalmente de acuerdo | 169 | 76,1 |
| Total | 222 | 100,0 |

Interpretación:

Con respecto a la segunda tabla, para conocer los niveles de percepción del gobierno electrónico, se pudo evidenciar que, 169 docentes de los colegios emblemáticos que representan el 76,1% consideran que se encuentran totalmente de acuerdo con la implementación del gobierno electrónico que viene brindando la UGEL Huaraz, mientras que 53 docentes que representan el 23,9 consideran que están de acuerdo con la implementación, con ello se evidencia que la UGEL aporó a que se continúe con la gestión documentaria en etapa de pandemia.

Tabla 3*Tabla de Frecuencia de Calidad de Servicio*

| | fi | % |
|-----------------------|-----|-------|
| De acuerdo | 27 | 12,2 |
| Totalmente de acuerdo | 195 | 87,8 |
| Total | 222 | 100,0 |

Interpretación:

Con respecto a la tercera tabla, se puede evidenciar que se percibe a la calidad de servicio en dos niveles, entre ellos, 195 docentes de los colegios emblemáticos que representan el 87,8% consideran que se encuentran totalmente de acuerdo con la calidad de servicio que se viene dando en la UGEL Huaraz, mientras que 27 docentes que representan el 12,2% consideran que están de acuerdo con la calidad de servicio, con ello se evidencia que la UGEL gracias a la implementación del gobierno electrónico para la gestión documentaria en tiempo de pandemia, donde se evidencio buenas opiniones para esta variable, pues los tramites documentarios se agilizaron.

Resultados inferenciales

Como parte de la estadística inferencial se procedió a observar si los datos corresponden a una distribución normal. Con ello se establece el estadístico a utilizar, pudiendo ser paramétrico o no paramétrico.

Tabla 4

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gobierno | ,096 | 222 | ,000 | ,976 | 222 | ,001 |
| Electrónico | | | | | | |
| Calidad de Servicio | ,144 | 222 | ,000 | ,953 | 222 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a la información que se muestrea en la tercera tabla, se realizó el uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov, por tener un valor de muestra mayor a 50; del mismo modo, se cuenta con un nivel de significancia mostrado en ambas variables, menor al 0,05, con ello se comprende que la información o datos no pertenecen a una distribución normal, en tal sentido se apunta dar uso del estadístico no paramétrico de Rho Spearman para determinar la existencia de relación de las variables.

Correlación entre gobierno electrónico y calidad de servicio

Prueba de Hipótesis General

Una vez obtenido los resultados de los objetivos específicos, se realizará la prueba de Hipótesis que permite responder al objetivo general de la investigación.

Tabla 5

Prueba de Hipótesis

| | | Gobierno Electrónico | Calidad de Servicio |
|---------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,716** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 222 | 222 |
| Calidad de Servicio | Calidad de Servicio | | |
| | Coeficiente de correlación | ,716** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Una vez analizado la tabla 5, se puede evidenciar en las variables gobierno electrónico y calidad de servicio, el P valor es de 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el objetivo general, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la variable de gobierno electrónico y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,716. Y con los niveles establecido por los autores Hernández y Mendoza (2018), se ubica en el nivel de correlación es positiva media. Con ello se entiende que, si mejora la variable gobierno electrónico, también va a mejorar la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud.

Correlación entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Tabla 6

Correlación de identidad digital y calidad de servicio

| | | Identidad Digital | Calidad de servicio |
|---------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Identidad Digital | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,621** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 222 | 222 |
| Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,621** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Analizando la sexta tabla, se evidencia en la primera dimensión de la variable 1, el P valor mostrado es equivale a 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el primer objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, con ello se manifiesta que existe relación positiva entre la dimensión 1 de la V1y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,621. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Con ello se entiende que, si mejora la dimensión identidad digital, también va a mejorar la calidad de servicio en misma magnitud y sentido.

Correlación entre prestaciones de servicios y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Tabla 7

Correlación entre prestaciones de servicio y la calidad del servicio

| | | | Prestaciones de servicios | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Prestaciones de servicios | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,284** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 222 | 222 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,284** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Una vez observado la tabla 7, se evidencia en la segunda dimensión de la variable gobierno electrónico, el P valor mostrado es equivalente a 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula del segundo objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, con ello se manifiesta que existe relación positiva entre la prestaciones de servicio de la V1 y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,284. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva débil. Con ello se entiende que, si mejora la dimensión prestaciones de servicio, también va a mejorar la calidad de servicio en menor cantidad.

Correlación entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Tabla 8

Correlación entre interoperabilidad y la calidad del servicio

| | | | Interoperabilidad | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Interoperabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,534** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 222 | 222 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,534** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Una vez observado la tabla 6, se evidencia en la tercera dimensión de la variable 1 (Gobierno Electrónico), el P valor es equivalente a 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el tercer objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la dimensión 3 de la V1 y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,534. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Con ello se entiende que, si mejora la dimensión Interoperabilidad, también va a mejorar la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud.

Correlación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Tabla 9

Correlación entre Seguridad Digital y Calidad de Servicio

| | | | Seguridad Digital | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad Digital | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,288** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 222 | 222 |
| | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | ,288** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Una vez analizado la tabla 8, se puede evidenciar en la cuarta dimensión de la variable 1 (Gobierno Electrónico), que el P valor es de 0,000 siendo menor al 0,01; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el cuarto objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la seguridad digital de la V1 y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,288. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Con ello se entiende que, si mejora la dimensión seguridad digital, también va a mejorar la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud.

Correlación entre gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.

Tabla 10

Correlación entre gobernanza de datos y la calidad del servicio

| | | | Gobernanza De Datos | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gobernanza De Datos | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,152* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,023 |
| | | N | 222 | 222 |
| | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | ,152* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,023 | . |
| | | N | 222 | 222 |

Interpretación:

Una vez analizado la tabla 10, se puede evidenciar en la quinta dimensión de la variable 1 (Gobierno Electrónico), que el P valor es de 0,023 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el quinto objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la gobernanza de datos y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,152. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva baja. Con ello se entiende que, si mejora la dimensión gobernanza de datos, también va a mejorar la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general, determinar la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Una vez analizado la última tabla, se puede evidenciar en las variables Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio, el P valor es de 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se desestima la hipótesis nula para el objetivo general, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,716. Y con los niveles establecido por los autores Hernández y Mendoza (2018), se ubica en el nivel de correlación es positiva media. Comparando con, Lira (2020), realizó su investigación, “Gobierno electrónico y Calidad de servicio en la administración pública de Aguascalientes”, llegando a concluir que, existió en el estudio una correlación positiva media entre E-Gobierno y satisfacción de la ciudadanía, con un valor de 0,558; del mismo modo, Sichone y Mbamba (2021), con el artículo científico denominado “*E-Government Service Quality Evaluation On Tax Operations: A Test Of Users' Satisfaction Perception In Tanzania*”, concluyo que, existió relación positiva considerable de un $RhO = 0,85$, mencionando que, se encontró que la calidad del servicio interactivo parece ser un aspecto de suma importancia para el beneficio y satisfacción de los usuarios.

El gobierno electrónico, presente en las diversas instituciones del estado aporta a desarrollar procesos de manera eficiente, como también que los usuarios internos como externos realicen tramites documentarios de manera ágil, viéndose reflejado en los valores de la calidad de servicio que se tuvo en los resultados de la segunda tabla. El uso de las Tic y la infraestructura de comunicaciones apoya a brindar un gobierno electrónico con niveles de percepción favorables, como se evidencia en la tabla 1, pues la administración de las TIC's con el funcionamiento o administración de los procesos del sector público, en búsqueda de brindar mejoras en su servicio, incrementando eficiencia y gran participación de la ciudadanía. Por otro lado, la calidad de servicio se basa en el pensamiento del usuario o consumidor, de los servicios y

la empatía y comprensión respecto a las necesidades que se identifican en el cliente, buscando superar las expectativas del usuario o las expectativas de servicio.

Así definen las variables, el DL N°1412 en su artículo 6, precisa al gobierno digital como el uso primordial de las TICs y datos en la administración pública, con el objetivo de conseguir la implementación del valor público, mediante instrucciones, principios, políticas, normas, técnicas e instrumentos puestos en práctica por las entidades gubernamentales en su jurisdicción (Diario el Peruano, 2021). La calidad de servicio, según la NT N° 001_2019_PCM_SGP, es la distribución de bienes y servicios prestados por diversos organismos públicos para satisfacer o cumplir las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía en cualquiera de los canales de atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Durante la investigación se plantearon 5 objetivos específicos, los cuales también fueron comparados bajos la triangulación con otras investigaciones que desarrollaron el mismo tema o similar.

Según el primer objetivo específico, determinar la relación entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Una vez analizado la tabla 6, se evidenció que el P valor es equivale a 0,000 siendo menor al 0,05; contando con un valor de correlación de Rho igual a 0,621, a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el primer objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, con ello se manifiesta que existe relación positiva entre la dimensión identidad digital de la variable gobierno electrónico y la Variable calidad de servicio. Así mismo, de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Datos que fueron comparados con la publicación de García (2021); sobre “E-Gobierno y calidad de servicio en el acceso a la información pública de la provincia de San Martín”, quien concluye, que se encontró relación entre la dimensión identidad digital y la variable 2, con un nivel de relación positiva débil de un Rho igual a 0.272; esto porque las plataformas digitales recién estaban en la etapa de implementación, organizando los procesos tradicionales a la E-Gobierno.

Como resultados de ambos se afirma que la identidad digital abarca sobre los atributos de cada persona, como sus datos personales, mediante la validación segura a través de sus dispositivos de electrónicos, además estos resultados quieren decir que, si la identidad digital aumenta, la calidad y servicio aumentará en el mismo sentido y magnitud. Asimismo, mediante el DL N°1412 se define como los atributos y cualidades que permiten al usuario al momento de identificarse en plataformas y páginas web, estos atributos corresponden a sus credenciales de autenticación digital, registro de datos personales y validación mediante el uso de mensajería a correo o celular (Diario el Peruano, 2021).

Para el segundo objetivo específico, determinar la relación entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022; una vez observado la tabla 7, se evidencia en la segunda dimensión de la variable 1 un P valor equivalente a 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula del segundo objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, con ello se manifiesta que existe relación positiva entre la prestación de servicios de la V1 y la variable calidad de servicio, contando con un valor de correlación de Rho igual a 0,284; ubicándose en un nivel de correlación positiva débil, de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018). Datos que fueron comparados por lo realizado por, Peralta (2021), con su investigación sobre “Gobierno digital y calidad de servicio de una Municipalidad de la provincia de San Martín – 2021”, concluyendo gracias a la estadística inferencial que la dimensión prestaciones de servicios digitales se encontró en un nivel de relación positiva media con un valor de Rho igual a 0,317.

Ambos resultados quieren decir, que si mejora las prestaciones de servicios digitales también mejorara la calidad de servicio en el mismo sentido y magnitud, pues permite obtener un servicio o bien, información o contenido, acceder a información sobre productos, bienes o personas y hacer uso de esto en tiempo real. Además, la prestación de servicios digitales es definida como un conjunto de asistencia que las agencias gubernamentales brindan a la población según sea necesario. Se deben considerar las garantías de datos del servicio digital, el almacenamiento de documentos electrónicos firmados digitalmente, la

sede digital, el registro digital, la dirección digital y sobre todo la infraestructura para brindar estas prestaciones de servicios (Diario el Peruano, 2021; Fernández Prieto Marta, 2018).

Referente al tercer objetivo específico, determinar la relación entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Determinar la relación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022; se evidencia que el P valor es equivalente a 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para el tercer objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la dimensión 3 de la variable gobierno electrónico y la variable calidad de servicio. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0, 534 y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Datos que fueron cotejados con Díaz et al. (2022), en su artículo científico sobre “E-government services and user satisfaction in a municipality. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies”, de diseño correlacional bajo un enfoque cuantitativo, concluye que, existió una relación significativa, encontrándose en un nivel de correlación positiva media con un valor Rho de 0,701.

Observando que la interoperabilidad apporto en la satisfacción del usuario, se refleja en las plataformas, pues estas sirven para compartir información de manera interna como también con otras entidades, pues los encuestados manifestaron que se evidencio mejoras en la calidad de servicio que imparte la UGEL Huaraz como el municipio distrital donde realizó el estudio Diaz. Como define el DL N° 1412, desde el enfoque de la gestión peruana, consiste en lineamientos, especificaciones, políticas, planes e infraestructura TIC que ayuden a llevar a cabo de manera efectiva el intercambio de información entre dependencias gubernamentales a través de canales digitales (Diario el Peruano, 2021).

Para el cuarto objetivo específico, determinar la relación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022; una vez analizado la tabla 9, se pudo evidenciar en la cuarta

dimensión de la variable 1 (Gobierno Electrónico), que el P valor es de 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se desestima la hipótesis nula para el cuarto objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la seguridad digital de la V1(Gobierno Electrónico) y la V2 (Calidad de servicio). Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0, 288. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media. Siendo comparado los datos anteriores con el estudio de, Moreno (2021), realiza una investigación sobre, relación del “Gobierno digital y gestión administrativa en la calidad de servicio de una municipalidad provincial de Tarapoto”, tomó como objetivo medir la relación de la dimensión seguridad digital de la variable E-Gobierno con la segunda variable, mostrando en su prueba de correlación que existió una relación de nivel positiva considerable en la dimensión seguridad digital, con un valor de Rho igual al 0,870; mencionando que si mejora la seguridad digital en el E-Gobierno también mejorará la variable dos en el mismo sentido y magnitud.

Ello quiere decir que la seguridad digital aporta en garantizar que el trámite documentario se realiza con toda normalidad, sin ver expuesto su información personal, como sus trámites, pues es la disciplina responsable de salvaguardar la infraestructura informática de una institución privada o pública, ante ataques maliciosos y/o registros de riesgo similar. Desde el punto de vista del estado peruano, está determinado por la unión de principios, políticas, leyes, etapas, secuencias y medios técnicos que crean protección, vitalidad, neutralidad e institucionalización para la reserva y tratamiento de datos digitales en las instituciones públicas, se debe considerar el estado de confianza, las acciones proactivas y reactivas, como también la articulación de la seguridad digital, brindando tranquilidad al usuario (Diario el Peruano, 2021).

Con respecto al último objetivo específico, determinar la relación entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022; una vez analizado la tabla 10, se puede evidenciar en la quinta dimensión de la variable 1 (Gobierno Electrónico), que el P valor es de 0,023 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula para

el quinto objetivo específico, y se debe aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se manifiesta que existe relación positiva entre la gobernanza de datos y la variable calidad de servicio. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0,152 y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva baja. Datos comparados con García (2021); sobre “E-Gobierno y calidad de servicio en el acceso a la información pública de la provincia de San Martín”, quien concluye, que se encontró relación entre la dimensión gobernanza de datos y la variable 2, con un nivel de relación positiva baja de un Rho igual a 0.389.

Los docentes comprenden que la gobernanza de datos debe garantizar la infraestructura que permita salvaguardar el almacenamiento y disposición de estos, con el fin de agilizar los procesos y con ello agilizar sus trámites documentarios. Y desde el enfoque del DL N° 1412, las instituciones públicas deben administrar los datos como un activo estratégico, garantizando la infraestructura necesaria para que los datos recopilados se procesen, publiquen y puedan estar a disposición (Diario el Peruano, 2021).

VI. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general, se determinó la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022; con un P valor de 0,000 siendo menor al 0,05; a partir de lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, manifestando que existe relación positiva entre la variable gobierno electrónico y la calidad del servicio con un Rho igual a 0, 716 ubicándose en el nivel de correlación positiva media.
2. Se determinó la relación entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022, justificado con un Rho igual a 0.61, indican que el nivel de correlación es positiva media.
3. Se determinó la relación entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022, justificado con un Rho igual a 0.284, indican que el nivel de correlación es positiva débil.
4. Se determinó la relación entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Con un valor de correlación de Rho igual a 0, 534. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media.
5. Se determinó la relación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Con un valor de correlación de Rho igual a 0, 288. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva media.
6. Se determinó la relación entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. Se manifiesto que existe relación positiva entre la gobernanza de datos y la V2. Así mismo, se cuenta con un valor de correlación de Rho igual a 0, 233. Y de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018), indican que el nivel de correlación es positiva baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al momento de realizar la ejecución del cuestionario, se encontró muy poca disposición de los docentes de las dos instituciones emblemáticas de Huaraz, por motivos de las diferentes labores que cumplen al día, por lo que se recomienda para futuras investigaciones, establecer horarios y/o fecha donde los docentes como el investigador puedan administrar su tiempo y responder lo más veras posible a los instrumentos de investigación.
2. Como parte de futuras investigaciones, se recomienda trabajar con un tipo de diseño experimental, con el enfoque o intención de poder medir el grado de influencia que pueden llegar a tener otras variables de investigación referentes o similares al gobierno electrónico, puesto que día a día se va avanzando con innovaciones tecnológicas, en bien o a favor de la atención al usuario.
3. Se recomienda poder realizar una investigación que tenga la principal intención de medir el grado de implementación del gobierno electrónica en la UGEL Huaraz, sim embargo no es la única institución pública de la región, también se puede realizar dicha investigación en instituciones como la DREA y hasta en las mismas instituciones educativas.

REFERENCIAS

- Arellano Díaz, H. (2017). *Quality in service as a competitive advantage*.
- Asadullah, A., Faik, I., & Kankanhalli, A. (2018). *Digital Platforms: A Review and Future Directions*.
- Bernhard, I., Norström, L., Lundh Snis, U., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). *Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden*. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1583607/FULLTEXT01.pdf>
- Bremero Leonardo, F. O. (2017). *El gobierno electrónico y su relación con la rendición de cuentas de las universidades públicas de la zona 5 del ecuador*. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gobierno-electronico-universidades.html>
- Camargo, E. A. R., & Pinzon, M. A. R. (2022). The importance of information security in the public sector in Colombia. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 46, 87–99. <https://doi.org/10.17013/risti.46.87-99>
- CGLU. (2022). *Acceso a los servicios básicos*. <https://www.uclg.org/es/temas/acceso-los-servicios-basicos>
- Chereque Pretel, M. R. (2022). *El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Concytec. (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. Concytec.
- Diario el Peruano. (2021, September 25). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*. <https://www.vuce.gob.pe/Normatividad/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0%20157-2021-PCM.pdf>
- Díaz Navarro, J. C., & Cruz Vargas, B. G. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado. ¿Utopía o realidad? *Dialnet*.
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744.

<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Fernández Prieto Marta. (2018). *La prestación de servicios a través de plataformas digitales*.

García Estrella, C. W. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo.

Gellweiler, C., & Krishnamurthi, L. (2020). Editorial: How Digital Innovators Achieve Customer Value. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15(1), 0–0. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762020000100101>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Hernández Sampieri, & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6).

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jeréz Peñafiel, W., Borja Salinas, E., & D'Armas Regnault, M. (2018). *Perception of the quality of solid waste collection service: evaluation of a Decentralized Autonomous Government of Ecuador*. 21.

Kopecký, K., Szotkowski, R., Krejčí, V., & Gómez García, G. (2022). safety and its importance in teacher education. Analysis of children's online behaviour in the Czech and Polish context. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado. Continuación de La Antigua Revista de Escuelas Normales*, 98(36.2). <https://doi.org/10.47553/rifop.v98i36.2.94062>

Levi, M., & Weber, M. (2015). *El valor estratégico de la gestión pública. Trece textos para comprenderla*.

Lira Padilla, J. C. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. Universidad Autónoma de

Aguascalientes.

- Liu, Y., Huang, D., Wang, M., & Wang, Y. (2020). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems? *Review of Business Management*, 22(3). <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4070>
- Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *EBSCOhost*.
- Marquina, P., Avolio, B., del Carpio, L., & Fajardo, V. (2022). *Resultados del Ranking de Competitividad Mundial 2022*.
- Marrufo Cabanillas, R. (2021). *Tecnologías del aprendizaje y conocimiento en el desarrollo del aprendizaje virtual en estudiantes de un Instituto Superior Público, Ancash, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Marrufo Cabanillas, W. D. (2022). *Gestión institucional y liderazgo directivo en un instituto de educación superior tecnológico público, Nuevo Chimbote, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Mohamad Rohieszan, R., Mohamad Suwarno, A. I., Mohd Rosdi, S. A., & Fadly Habidin, N. (2021). Strengthening Support Services in Innovation and Commercialisation: The Malaysia's Higher Education Perspectives. *EBSCOhost*.
- Moreno Barrera, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Munayco Blanco, R. V., & Bojórquez Meneses, S. L. (2021). El liderazgo en la gestión pública: el poder del cambio. *Ciencia Latina*.
- Murcia Economía. (2020, August 9). *El Gobierno apuesta por la firma biométrica para agilizar trámites y reducir el consumo de papel*.
- OCDE. (2021). *Guía de la OCDE sobre gobierno Abierto*.
- ONU. (2020). *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*.
- Peralta Manayay, A. D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales - 2021*.

- Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Reyna, J., Gabardo, E., & de Sousa Santos, F. (2020). *Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights*.
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rossi, N. (2022). Hybrid lives: The digitally mediated identity of a Salvadoran adoptee in the United States. *Latino Studies*, 20(1), 50–66. <https://doi.org/10.1057/s41276-021-00333-4>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Secretaria de Gestión Pública. (2019, February 27). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
- Sichone, J., & Mbamba, U. (2021). *E-Government Service Quality Evaluation On Tax Operations: A Test Of Users' Satisfaction Perception In Tanzania*.
- Silva, J. A. da, Amorim, K. P. C., Valença, C. N., & Souza, E. C. F. de. (2018). Experiências, necessidades e expectativas de pessoas. *Revista Bioética*, 26(1), 95–101. <https://doi.org/10.1590/1983-80422018261230>
- Tilimbe, J. (2021). *Responsible Data Governance in Projects: Applying a Responsible Research and Innovation (RRI) Framework*.
- Vasic, N., Kilibarda, M., & Kaurin, T. (2019). The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 14(2), 0–0. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762019000200107>

Villalobos Jaquehua, R., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906–13917. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: "Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022."

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
| ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? | Determinar la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | Existe relación positiva entre el gobierno digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | Independiente: Gobierno Electrónico | 1. Identidad Digital 2. Prestación de Servicios Digitales 3. Interoperabilidad 4. Seguridad Digital 5. Gobernanza Digital | 1. Inclusión Digital 2. Identificación Digital 3. Registro Digital 4. Recepción de Documentos Electrónicos 5. Por Nivel Organizacional 6. Por Nivel Semántico 7. Custodia y Respaldo de Documentos del Usuario 8. Generación de Usuarios y Claves únicos 9. Almacenamiento de Datos 10. Disponibilidad de Datos | Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental- transversal Población: Docentes de I.E. Emblemáticas de Huaraz. Muestra: 222 docentes |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | | | | |
| 1. ¿Cuál es la relación que existe entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? | 1. Determinar la relación entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | 1. Existe relación positiva entre identidad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | | | | |
| 2. ¿Cuál es la relación que existe entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022? | 2. Determinar la relación entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | 2. Existe relación positiva entre prestaciones de servicios digitales y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022. | Dependiente: Calidad del servicio | 1. Necesidades y Expectativas de las Personas 2. Valor del Servicio 3. Fortalecer el Servicio 4. Liderazgo y | 1. Garantía de la Información 2. Procesamiento y Resultados 3. Convertir defectos del servicio como oportunidad de mejora 4. Tiempo estimado de los servicios. | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022?</p> | <p>3. Determinar la relación entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | <p>3. Existe relación positiva entre interoperabilidad y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | | <p>Compromiso</p> <p>5. Medición y análisis del servicio de la calidad</p> <p>6. La cultura de calidad de servicio</p> | <p>5. Provisión de recursos para agilizar el servicio.</p> <p>6. Canales o medios de entrega</p> <p>7. Empatía sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>8. Promover condiciones para mejorar la el servicio.</p> <p>9. Encuesta</p> | |
| <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022?</p> | <p>4. Determinar la relación entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | <p>4. Existe relación positiva entre seguridad digital y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | | | | |
| <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022?</p> | <p>5. Determinar la relación entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | <p>5. Existe relación positiva entre la gobernanza de datos y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022.</p> | | | | |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA | RANGO VALOR |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Gobierno Electrónico | Según el Decreto legislativo N°1412, se precisa al gobierno digital como el uso primordial de las TICs y datos en la administración pública, con el objetivo de implementar el valor público, mediante principios, instrucciones, políticas, normas, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades gubernamentales en su gestión (Diario el Peruano, 2021). | La variable será medida a través del instrumento de cuestionario, donde se encontrará sus 04 dimensiones, las cuales son la identidad digital, prestación de servicios digitales, Interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de daos. | Identidad Digital | Inclusión Digital | 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo | 1= Muy Bajo 2= Bajo 3=Regular 4= Alto 5=Muy alto |
| | | | | Identificación | | |
| | | | Prestación de Servicios Digitales | Interculturalidad | | |
| | | | | Centrados en los Ciudadanos | | |
| | | | Interoperabilidad | Por Nivel Interno | | |
| | | | | Por Nivel Externo | | |
| | | | Seguridad Digital | Custodia y Respaldo de Documentos del Usuario | | |
| | | | | Claves Únicas | | |
| | | | Gobernanza de Datos | Almacenamientos de Datos | | |
| | | | | Disponibilidad de Datos | | |
| Calidad de Servicio | según la norma Técnica N° 001_2019_PCM_SGP, es la distribución de bienes y servicios prestados por diversos organismos públicos para satisfacer o cumplir las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía en cualquiera | La segunda variable será medida a través del instrumento del cuestionario, donde se encontrarán 06 dimensiones conformada por necesidad y | Necesidades y Expectativas de las Personas | Medios y Métodos para Reconocer las Necesidades y Expectativas | | |
| | | | | Garantía de la Información | | |
| | | | Valor del Servicio | Identificar las Oportunidades del Entorno en Beneficio de las Personas | | |
| | | | | Vincular las Necesidades y Expectativas de las Personas | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| de los canales de atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019). | expectativas de los usuarios, valor del servicio, fortalecimiento del servicio, por último, compromiso y liderazgo. | Fortalecer el Servicio | Provisión de Recursos para Agilizar el Servicio. |
| | | | Canales o Medios de Entrega |
| | | Liderazgo y Compromiso | Empatía sobre las Necesidades y Expectativas de los Usuarios. |
| | | | Promover Condiciones para Mejorar el Servicio. |
| | | Medición y Análisis del Servicio de la Calidad | Encuestas Físicas y Virtuales |
| | | | Indicadores para Oportunidades de Mejora |
| | | La Cultura de Calidad de Servicio | Trabajo en Equipo |
| | | | Uso Compartido del Conocimiento |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LAS VARIABLES GOBIERNO DIGITAL (V1) Y CALIDAD DEL SERVICIO (V2)

Instrucciones: Estimado colaborador, a continuación, se le presenta las interrogantes con el fin de conocer su opinión, sobre el estado actual de implementación del gobierno electrónico en la UGEL Huaraz.

Elija la opción que mejor refleje su opinión y marque con un aspa "X" en el número que considere, con base en las siguientes escalas. Cabe mencionar que es una encuesta confidencial.

| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Dimensiones v1 | N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Identidad Digital | 01 | La UGEL Huaraz facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales. | | | | | |
| | 02 | La UGEL Huaraz genera usuarios únicos e irrepetibles para cada docente. | | | | | |
| | 03 | Los sistemas y plataformas digitales de la UGEL Huaraz validan su información personal con su correo electrónico o número de celular. | | | | | |
| | 04 | Se valida el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta. | | | | | |
| Prestación de Servicios Digitales | 05 | La página web de la UGEL Huaraz cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los docentes. | | | | | |
| | 06 | Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del trámite. | | | | | |
| | 07 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación. | | | | | |
| | 08 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, envían oportunamente notificaciones del estado de sus trámites a su correo electrónico o número de celular. | | | | | |
| Interoperabili | 09 | La UGEL Huaraz comparte la información del | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| dad | | usuario con las diferentes áreas internas de la institución para facilitar los diversos trámites. | | | | | |
| | 10 | Cada área de la UGEL Huaraz posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario. | | | | | |
| | 11 | La UGEL Huaraz interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos. | | | | | |
| | 12 | La UGEL Huaraz interconecta sus oficinas con otras UGELs a nivel nacional para intercambiar información | | | | | |
| Seguridad Digital | 13 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, custodian y respaldan los documentos digitales de los usuarios de manera responsable y fidedigna. | | | | | |
| | 14 | Dentro de los tramites digitales en las plataformas de la UGEL Huaraz, se ha presentado algún tipo de pérdida de información y/o documentación para algún trámite respectivo. | | | | | |
| | 15 | Las credenciales para el uso de las plataformas deben contar con caracteres especiales para seguridad. | | | | | |
| | 16 | La UGEL Huaraz difunde medidas preventivas de seguridad para el uso de las plataformas digitales, usuarios y claves. | | | | | |
| Gobernanza de Datos | 17 | La UGEL Huaraz permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada usuario. | | | | | |
| | 18 | Considera que la UGEL Huaraz almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos. | | | | | |
| | 19 | Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas. | | | | | |
| | 20 | Las demás áreas comparten información (Datos) al momento de ser requerida para facilitar sus trámites. | | | | | |
| Dimensiones V2 | N° | ÍTEMS | | | | | |
| Necesidades y | 01 | La UGEL Huaraz cuenta en su plataforma digital con una opción que permite recepcionar las | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Expectativas de las Personas | | sugerencias de los docentes. | | | | | |
| | 02 | La UGEL Huaraz tiene métodos digitales que permite interactuar en vivo con colaboradores. | | | | | |
| | 03 | La UGEL Huaraz cuenta con una plataforma digital en donde se encuentra los documentos normativos actualizados. | | | | | |
| | 04 | Usted considera que la plataforma digital que maneja la UGEL Huaraz es accesible y de fácil uso. | | | | | |
| Valor del Servicio | 05 | Usted considera que los documentos enviados por mesa de partes electrónicos se derivan inmediatamente a las áreas indicadas. | | | | | |
| | 06 | Considera usted que los tramites realizados por la plataforma digital de la UGEL Huaraz son atendidos con prontitud y oportunamente. | | | | | |
| | 07 | Considera usted que las plataformas digitales de la UGEL Huaraz están orientadas mejorar los tramites en beneficio de los docentes. | | | | | |
| | 08 | Considera usted que se diseña nuevos bienes y servicios en la plataforma digital que permita cubrir las necesidades de los docentes. | | | | | |
| Fortalecer el Servicio | 09 | Usted considera que la plataforma digital de la UGEL Huaraz permite agilizar los trámites documentarios fortaleciendo de esta manera el servicio. | | | | | |
| | 10 | Considera usted que el uso de la plataforma digital de la UGEL Huaraz agiliza los tramites virtuales más que los presenciales. | | | | | |
| | 11 | Considera que los medios de atención digital permiten tener contacto constante con los usuarios. | | | | | |
| | 12 | La UGEL Huaraz tiene definido canales de atención digital con los cuales permite fortalecer el valor de los servicios. | | | | | |
| Liderazgo y Compromiso | 13 | Los medios de atención orientan a resolver dudas sobre tramites documentarios en la plataforma digital. | | | | | |
| | 14 | Se cuenta con tutoriales de usuarios para el uso de las plataformas digitales que cuenta la UGEL | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | | Huaraz. | | | | | |
| | 15 | La plataforma digital de la UGEL Huaraz se adaptar a los dispositivos móviles. | | | | | |
| | 16 | La UGEL Huaraz realiza capacitaciones para el manejo de las plataformas digitales. | | | | | |
| Medición y Análisis del Servicio de la Calidad | 17 | La UGEL Huaraz realiza encuestas de satisfacción con respecto a las plataformas digital. | | | | | |
| | 18 | Se realizan encuestas físicas a docentes que permitan medir y mejorar la calidad de los servicios físicas como virtuales. | | | | | |
| | 19 | Considera que los indicadores de las encuestas están estructuradas a la calidad de servicio. | | | | | |
| | 20 | Los ítems de las encuestas están orientadas a buscar oportunidades de mejora. | | | | | |
| La Cultura de Calidad de Servicio | 21 | Se brinda el apoyo a los usuarios en las instalaciones de la UGEL Huaraz para conocer los procesos digitales. | | | | | |
| | 22 | La plataforma digital permite compartir a los docentes los eventos y tramites mediante aplicativos móviles y web. | | | | | |

Anexo 4: Fichas de validación de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Mg. Montañez Benito, Jorge Raúl

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL (V1)

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz genera usuarios únicos e irrepetibles para cada docente | X | | X | | X | | |
| 3 | Los sistemas y plataformas digitales de la UGEL Huaraz validan su información personal con su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se validan el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: PRESTACIONES DE SERVICIOS DIGITALES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | La página web de la UGEL Huaraz cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los docentes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del trámite. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación. | X | | X | | X | | |
| 8 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, envían oportunamente notificaciones del estado de sus trámites a su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La UGEL Huaraz comparte la información del usuario con las diferentes áreas internas de la institución para facilitar los diversos trámites. | X | | X | | X | | |
| 10 | Cada área de la UGEL Huaraz posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario. | X | | X | | X | | |
| 11 | La UGEL Huaraz interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz interconecta sus oficinas con otras UGELs a nivel nacional para intercambiar información | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, custodian y respaldan los documentos digitales de los usuarios de manera responsable y fidedigna. | X | | X | | X | | |
| 14 | Dentro de los tramites digitales en las plataformas de la UGEL Huaraz, se ha presentado algún tipo de perdida de información y/o documentación para algún trámite respectivo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| 15 | Las credenciales para el uso de las plataformas deben contar con caracteres especiales para seguridad | X | | X | | X | |
| 16 | La UGEL Huaraz difunde medidas preventivas de seguridad para el uso de las plataformas digitales, usuarios y claves. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | La UGEL Huaraz permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada usuario | X | | X | | X | |
| 18 | Considera que la UGEL Huaraz almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos | X | | X | | X | |
| 19 | Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas | X | | X | | X | |
| 20 | Las demás áreas comparten información (Datos) al momento de ser requerida para facilitar sus tramites | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **MONTAÑEZ BENITO JORGE RAÚL** **DNI:**..... **47063869**

Especialidad del validador:..... **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN - MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

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

26 de noviembre del 2022



Montañez Benito Jorge Raúl
 Maestro en Gestión Pública
 CLAD - 17298
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Mg. Montañez Benito, Jorge Raúl

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (V2)

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz cuenta en su plataforma digital con una opción que permite recepcionar las sugerencias de los docentes | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz tiene métodos digitales que permite interactuar en vivo con colaboradores | X | | X | | X | | |
| 3 | La UGEL Huaraz cuenta con una plataforma digital en donde se encuentra los documentos normativos actualizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted considera que la plataforma digital que maneja la UGEL Huaraz es accesible y de fácil uso | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Usted considera que los documentos enviados por mesa de partes electrónicos se derivan inmediatamente a las áreas indicadas | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted que los tramites realizados por la plataforma digital de la UGEL Huaraz son atendidos con prontitud y oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera usted que las plataformas digitales de la UGEL Huaraz están orientadas mejorar los tramites en beneficio de los docentes | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted que se diseña nuevos bienes y servicios en la plataforma digital que permita cubrir las necesidades de los docentes | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Usted considera que la plataforma digital de la UGEL Huaraz permite agilizar los trámites documentarios fortaleciendo de esta manera el servicio | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera usted que el uso de la plataforma digital de la UGEL Huaraz agiliza los tramites virtuales más que los presenciales | X | | X | | X | | |
| 11 | Considera que los medios de atención digital permiten tener contacto constante con los usuarios | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz tiene definido canales de atención digital con los cuales permite fortalecer el valor de los servicios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y COMPROMISO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Los medios de atención orientan a resolver dudas sobre tramites documentarios en la plataforma digital. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se cuenta con tutoriales de usuarios para el uso de las plataformas digitales que cuenta la UGEL Huaraz | X | | X | | X | | |
| 15 | La plataforma digital de la UGEL Huaraz se adaptar a los dispositivos móviles | X | | X | | X | | |
| 16 | La UGEL Huaraz realiza capacitaciones para el manejo de las plataformas digitales | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SERVICIO D ELA CALIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | La UGEL Huaraz realiza encuestas de satisfacción con respecto a las | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| | plataformas digital | | | | | | |
| 18 | Se realizan encuestas físicas a docentes que permitan medir y mejorar la calidad de los servicios físicas como virtuales | X | | X | | X | |
| 19 | Considera que los indicadores de las encuestas están estructuradas a la calidad de servicio | X | | X | | X | |
| 20 | Los ítems de las encuestas están orientadas a buscar oportunidades de mejora | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN: LA CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No |
| 21 | Se brinda el apoyo a los usuarios en las instalaciones de la UGEL Huaraz para conocer los procesos digitales | X | | X | | X | |
| 22 | La plataforma digital permite compartir a los docentes los eventos y tramites mediante aplicativos móviles y web | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MONTAÑEZ BENITO JORGE RAÚL DNI: 47063869

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN - MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de noviembre del 2022


Montañez Benito Jorge Raúl
 Maestro en Gestión Pública
 CLAD - 17298

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL (V1)

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL | | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz genera usuarios únicos e irrepetibles para cada docente | X | | X | | X | | |
| 3 | Los sistemas y plataformas digitales de la UGEL Huaraz validan su información personal con su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se validan el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: PRESTACIONES DE SERVICIOS DIGITALES | | | | | | | | |
| 5 | La página web de la UGEL Huaraz cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los docentes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del trámite. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación. | X | | X | | X | | |
| 8 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, envían oportunamente notificaciones del estado de sus trámites a su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | | | | | | | | |
| 9 | La UGEL Huaraz comparte la información del usuario con las diferentes áreas internas de la institución para facilitar los diversos trámites. | X | | X | | X | | |
| 10 | Cada área de la UGEL Huaraz posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario. | X | | X | | X | | |
| 11 | La UGEL Huaraz interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz interconecta sus oficinas con otras UGELs a nivel nacional para intercambiar información | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL | | | | | | | | |
| 13 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, custodian y respaldan los documentos digitales de los usuarios de manera responsable y fidedigna. | X | | X | | X | | |
| 14 | Dentro de los tramites digitales en las plataformas de la UGEL Huaraz, se ha presentado algún tipo de perdida de información y/o documentación para algún trámite respectivo. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las credenciales para el uso de las plataformas deben contar con caracteres especiales para seguridad | X | | X | | X | | |
| 16 | La UGEL Huaraz difunde medidas preventivas de seguridad para el uso de las plataformas digitales, usuarios y claves. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| 17 | La UGEL Huaraz permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada usuario | X | | X | | X | |
| 18 | Considera que la UGEL Huaraz almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos | X | | X | | X | |
| 19 | Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas | X | | X | | X | |
| 20 | Las demás áreas comparten información (Datos) al momento de ser requerida para facilitar sus tramites | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Elvis Jerson Ponte Quiñones DNI:..... 44199834

Especialidad del validador:..... Docente Universitario – Gestión Pública

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 de noviembre del 2022



Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (V2)

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz cuenta en su plataforma digital con una opción que permite recepcionar las sugerencias de los docentes | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz tiene métodos digitales que permite interactuar en vivo con colaboradores | X | | X | | X | | |
| 3 | La UGEL Huaraz cuenta con una plataforma digital en donde se encuentra los documentos normativos actualizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted considera que la plataforma digital que maneja la UGEL Huaraz es accesible y de fácil uso | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Usted considera que los documentos enviados por mesa de partes electrónicos se derivan inmediatamente a las áreas indicadas | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted que los tramites realizados por la plataforma digital de la UGEL Huaraz son atendidos con prontitud y oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera usted que las plataformas digitales de la UGEL Huaraz están orientadas mejorar los tramites en beneficio de los docentes | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted que se diseña nuevos bienes y servicios en la plataforma digital que permita cubrir las necesidades de los docentes | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Usted considera que la plataforma digital de la UGEL Huaraz permite agilizar los trámites documentarios fortaleciendo de esta manera el servicio | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera usted que el uso de la plataforma digital de la UGEL Huaraz agiliza los tramites virtuales más que los presenciales | X | | X | | X | | |
| 11 | Considera que los medios de atención digital permiten tener contacto constante con los usuarios | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz tiene definido canales de atención digital con los cuales permite fortalecer el valor de los servicios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y COMPROMISO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Los medios de atención orientan a resolver dudas sobre tramites documentarios en la plataforma digital. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se cuenta con tutoriales de usuarios para el uso de las plataformas digitales que cuenta la UGEL Huaraz | X | | X | | X | | |
| 15 | La plataforma digital de la UGEL Huaraz se adaptar a los dispositivos móviles | X | | X | | X | | |
| 16 | La UGEL Huaraz realiza capacitaciones para el manejo de las plataformas digitales | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SERVICIO D ELA CALIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | La UGEL Huaraz realiza encuestas de satisfacción con respecto a las plataformas digital | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 18 | Se realizan encuestas físicas a docentes que permitan medir y mejorar la calidad de los servicios físicas como virtuales | X | | X | | X | |
| 19 | Considera que los indicadores de las encuestas están estructuradas a la calidad de servicio | X | | X | | X | |
| 20 | Los ítems de las encuestas están orientadas a buscar oportunidades de mejora | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN: LA CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 21 | Se brinda el apoyo a los usuarios en las instalaciones de la UGEL Huaraz para conocer los procesos digitales | X | | X | | X | |
| 22 | La plataforma digital permite compartir a los docentes los eventos y tramites mediante aplicativos móviles y web | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Elvis Jerson Ponte Quiñones **DNI:** 44199834

Especialidad del validador: Docente Universitario – Gestión Pública

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

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

27 de noviembre del 2022



Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Mg. Marrufo Cabanillas, Renzo Armando

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL (V1)

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz genera usuarios únicos e irrepetibles para cada docente | X | | X | | X | | |
| 3 | Los sistemas y plataformas digitales de la UGEL Huaraz validan su información personal con su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se validan el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: PRESTACIONES DE SERVICIOS DIGITALES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | La página web de la UGEL Huaraz cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los docentes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del trámite. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación. | X | | X | | X | | |
| 8 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, envían oportunamente notificaciones del estado de sus trámites a su correo electrónico o número de celular. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La UGEL Huaraz comparte la información del usuario con las diferentes áreas internas de la institución para facilitar los diversos trámites. | X | | X | | X | | |
| 10 | Cada área de la UGEL Huaraz posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario. | X | | X | | X | | |
| 11 | La UGEL Huaraz interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz interconecta sus oficinas con otras UGELs a nivel nacional para intercambiar información | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Las plataformas digitales de la UGEL Huaraz, custodian y respaldan los documentos digitales de los usuarios de manera responsable y fidedigna. | X | | X | | X | | |
| 14 | Dentro de los tramites digitales en las plataformas de la UGEL Huaraz, se ha presentado algún tipo de pérdida de información y/o documentación para algún trámite respectivo. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las credenciales para el uso de las plataformas deben contar con caracteres especiales para seguridad | X | | X | | X | | |
| 16 | La UGEL Huaraz difunde medidas preventivas de seguridad para el uso de las plataformas digitales, usuarios y claves. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| 17 | La UGEL Huaraz permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada usuario | X | | X | | X | |
| 18 | Considera que la UGEL Huaraz almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos | X | | X | | X | |
| 19 | Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas | X | | X | | X | |
| 20 | Las demás áreas comparten información (Datos) al momento de ser requerida para facilitar sus tramites | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

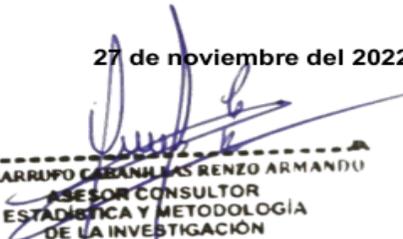
Apellidos y nombres del juez validador. Ms: Marrufo Cabanillas Renzo Armando DNI:..... 46100459

Especialidad del validador:..... Docencia Universitaria

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

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

27 de noviembre del 2022



 MS. MARRUFO CABANILLAS RENZO ARMANDU
 ASESOR CONSULTOR
 ESTADÍSTICA Y METODOLOGÍA
 DE LA INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Mg. Marrufo Cabanillas, Renzo Armando

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (V2)

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS | | | | | | | |
| 1 | La UGEL Huaraz cuenta en su plataforma digital con una opción que permite recepcionar las sugerencias de los docentes | X | | X | | X | | |
| 2 | La UGEL Huaraz tiene métodos digitales que permite interactuar en vivo con colaboradores | X | | X | | X | | |
| 3 | La UGEL Huaraz cuenta con una plataforma digital en donde se encuentra los documentos normativos actualizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted considera que la plataforma digital que maneja la UGEL Huaraz es accesible y de fácil uso | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO | | | | | | | |
| 5 | Usted considera que los documentos enviados por mesa de partes electrónicos se derivan inmediatamente a las áreas indicadas | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted que los tramites realizados por la plataforma digital de la UGEL Huaraz son atendidos con prontitud y oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera usted que las plataformas digitales de la UGEL Huaraz están orientadas mejorar los tramites en beneficio de los docentes | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted que se diseña nuevos bienes y servicios en la plataforma digital que permita cubrir las necesidades de los docentes | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO | | | | | | | |
| 9 | Usted considera que la plataforma digital de la UGEL Huaraz permite agilizar los trámites documentarios fortaleciendo de esta manera el servicio | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera usted que el uso de la plataforma digital de la UGEL Huaraz agiliza los tramites virtuales más que los presenciales | X | | X | | X | | |
| 11 | Considera que los medios de atención digital permiten tener contacto constante con los usuarios | X | | X | | X | | |
| 12 | La UGEL Huaraz tiene definido canales de atención digital con los cuales permite fortalecer el valor de los servicios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y COMPROMISO | | | | | | | |
| 13 | Los medios de atención orientan a resolver dudas sobre tramites documentarios en la plataforma digital. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se cuenta con tutoriales de usuarios para el uso de las plataformas digitales que cuenta la UGEL Huaraz | X | | X | | X | | |
| 15 | La plataforma digital de la UGEL Huaraz se adaptar a los dispositivos | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | móviles | | | | | | |
| 16 | La UGEL Huaraz realiza capacitaciones para el manejo de las plataformas digitales | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SERVICIO D ELA CALIDAD | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | La UGEL Huaraz realiza encuestas de satisfacción con respecto a las plataformas digital | X | | X | | X | |
| 18 | Se realizan encuestas físicas a docentes que permitan medir y mejorar la calidad de los servicios físicas como virtuales | X | | X | | X | |
| 19 | Considera que los indicadores de las encuestas están estructuradas a la calidad de servicio | X | | X | | X | |
| 20 | Los ítems de las encuestas están orientadas a buscar oportunidades de mejora | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN: LA CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO | Si | No | Si | No | Si | No |
| 21 | Se brinda el apoyo a los usuarios en las instalaciones de la UGEL Huaraz para conocer los procesos digitales | X | | X | | X | |
| 22 | La plataforma digital permite compartir a los docentes los eventos y tramites mediante aplicativos móviles y web | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

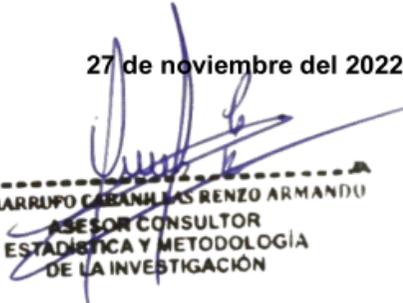
Apellidos y nombres del juez validador. Ms: Marrufo Cabanillas Renzo Armando DNI: 46100459

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

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

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

27 de noviembre del 2022


 MS. MARRUFO CABANILLAS RENZO ARMANDO
 ASESOR CONSULTOR
 ESTADÍSTICA Y METODOLOGÍA
 DE LA INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Prueba de fiabilidad

Prueba de fiabilidad de la variable gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,783 | 20 |

Nota. Datos de prueba piloto en SPSS

Prueba de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,765 | 22 |

Nota. Datos de prueba piloto en SPSS

Anexo 6: Constancia de autorización del uso del nombre institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz



PERÚ

Ministerio
de Educación



UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL
HUARAZ

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional



CONSTANCIA

Sr. DANIEL ANGEL ALMEYDA MEDINA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUARAZ

HACE CONSTAR:

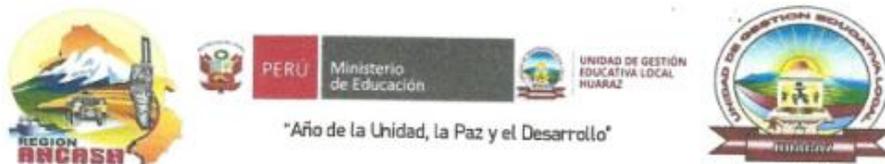
Mediante el presente dejo constancia de otorgar el permiso y/o autorización correspondiente para el uso del nombre institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, en el trabajo de investigación titulado "*Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022*", que la estudiante identificada como Evaristo Salas Betty Cecilia, se encuentra llevando a cabo en la actualidad. Cabe resaltar que se concede la autorización solo con fines académicos, tal y como justifica la solicitante, sin perjuicio alguno a la institución.

Se expide la presente solicitud a petición de la interesada para fines que estime conveniente.

Huaraz, 03 de noviembre de 2022



Anexo 7: Constancia de autorización para publicación en repositorio



CONSTANCIA

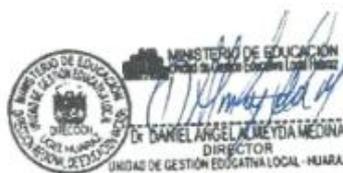
**Sr. DANIEL ANGEL ALMEYDA MEDINA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUARAZ**

HACE CONSTAR:

Mediante el presente dejo constancia de otorgar el permiso y/o autorización correspondiente para la publicación de la tesis en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, que lleva por título *"Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2022"*, la cual fue realizada por la Srta. Evaristo Salas Betty Cecilia, estudiante de la universidad en mención. Cabe resaltar que se concede la autorización solo con fines académicos, tal y como justifica la solicitante, sin perjuicio alguno a la institución. ¶

Se expide la presente solicitud a petición de la interesada para fines que estime conveniente.

Huaraz, 22 de febrero del 2023





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local de Huaraz, 2022.", cuyo autor es EVARISTO SALAS BETTY CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471 | Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 31- 01-2023 19:21:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0530066