



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y la prestación de servicio de los servidores  
públicos en la Dirección Regional de Educación de Áncash

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

**AUTORA:**

Goñi Obregón, Carla Mireya ([orcid.org/0000-0003-0271-2661](https://orcid.org/0000-0003-0271-2661))

**ASESOR:**

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert ([orcid.org/0000-0001-6377-0203](https://orcid.org/0000-0001-6377-0203))

**COASESOR:**

Mg. Farfán Zapata, Wilmer ([orcid.org/0000-0003-0648-5881](https://orcid.org/0000-0003-0648-5881))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios, por guiar cada camino que doy. A mi madre Eugenia por su amor, apoyo incondicional, a mi hermana y mis sobrinitas por ser el soporte de mi vida y por haberme tenido la paciencia y comprensión durante el proceso de la presente investigación.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Mg Shelby Ramos Serrano, por su dedicación, paciencia y guía en este proceso de investigación, del mismo modo agradezco a mis queridos amigos por todo el apoyo incondicional durante este proceso de estudio.

## Índice de Contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento                                      | iii  |
| Índice de Contenidos                                | iv   |
| Índice de tablas                                    | v    |
| Índice de figuras                                   | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstract  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 8    |
| III. METODOLOGÍA                                    | 16   |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación               | 16   |
| 3.2 Variables y Operacionalización                  | 17   |
| 3.3 Población, Muestra y Muestreo.                  | 18   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19   |
| 3.5 Procedimientos                                  | 21   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 21   |
| 3.7 Aspectos éticos                                 | 22   |
| IV. RESULTADOS                                      | 23   |
| V. DISCUSIÓN  | 29   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 34   |
| VII. RECOMENDACIONES                                | 36   |
| REFERENCIAS   | 38   |
| ANEXOS  | 44   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| <i>Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable GE y sus respectivas dimensiones</i>                      | 24   |
| <i>Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable prestación de servicios y sus respectivas dimensiones</i> | 25   |
| <i>Tabla 3. Prueba de hipótesis general</i>  | 26   |
| <i>Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1</i>   | 26   |
| <i>Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2</i>   | 27   |
| <i>Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3</i>   | 27   |
| <i>Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 4</i>   | 28   |

## Índice de figuras

|                                | Pág. |
|--------------------------------|------|
| <i>Figura 1. Prueba Piloto</i> | 65   |

## Resumen

El presente estudio estableció como objetivo principal: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y prestación de servicios en los servidores públicos de la DREA, 2022 La investigación es de enfoque cuantitativo, es de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel correlacional; la muestra fue aleatoria a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, la misma que estuvo conformada por 120 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Áncash. La técnica de recolección de datos fue la encuesta virtual, mediante la aplicación de los instrumentos, el cuestionario de calidad de servicio y de la satisfacción de los usuarios, ambos de elaboración propia y destinados a medir las variables. Los principales resultados evidenciaron que el 44% de los trabajadores de la DREA, perciben un nivel Regular con respecto al Gobierno Electrónico; además se visualiza que el 75.9% de evaluados presentan un nivel adecuado con respecto a la prestación de Servicios. Se concluye que existe relación directa y moderada entre el Gobierno electrónico y la Variable prestación de Servicios, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,481 (valor de  $p= 0,01$ ), se aceptó la hipótesis general (H1), existe una relación entre el Gobierno electrónico y la Variable prestación de servicios en los trabajadores de la Drea, 2022.

**Palabra clave:** Gobierno electrónico, Prestación de Servicios, Tecnología de la Información.

## **Abstract**

The present study established as its main objective: To determine the relationship between electronic government and the provision of services in public servants of the DREA, 2022. The research is quantitative, it is basic, with a non-experimental design, correlational level; The sample was random through a non-probabilistic convenience sampling, which consisted of 120 workers from the Ancash Regional Directorate of Education. The data collection technique was the virtual survey, through the application of the instruments, the questionnaire of quality of service and user satisfaction, both of their own elaboration and destined to measure the variables. The main results showed that 44% of DREA workers perceive a Regular level with respect to Electronic Government; In addition, it is seen that 75.9% of those evaluated present an adequate level with respect to the provision of Services. It is concluded that there is a direct and moderate relationship between electronic government and the provision of services variable, due to the fact that a Rho value of 0.481 ( $p$  value = 0.01) was obtained, the general hypothesis (H1) was accepted, there is A relationship between electronic government and the Variable provision of services in Drea workers, 2022.

**Keywords:** Electronic Government, Provision of Services, Information Technology

## **I. INTRODUCCIÓN**

A partir de la pandemia generado en el año 2020 las entidades públicas han tenido la necesidad de implementar el Gobierno Electrónico para brindar un buen servicio a los ciudadanos, la pandemia ha generado que la atención a los ciudadanos no se lleve a cabo de manera presencial por el tema de la propagación del COVID – 19, esto dio origen a que las entidades públicas utilicen los medios virtuales. A nivel mundial, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social Naciones Unidas (2020), menciona que los grandes proyectos tecnológicos, se ven enfrentadas en su totalidad o parcialmente, una resistencia al cambio, y tienen muchas carencias en cuanto a la dirección estratégica por parte de sus autoridades superiores, que piensan que este problema es para los jefes del área de informática. Ya que es muy difícil que los grandes ejecutivos dependan en su totalidad de los profesionales de informática. El tema de la implementación de una plataforma tecnológica va generar en las instituciones públicas la resistencia a la nueva implementación, considerando que dicha implementación solo lo quieren llevar de manera parcial generando retrasos en el aprendizaje en cuanto al manejo de las nuevas tecnologías.

Del mismo modo, el tema de la pandemia ha generado que las instituciones públicas, comiencen a trabajar mediante canales electrónicos, según la ONU, (2020) da la noticia que tiene una gran preocupación, por introducir el gobierno electrónico en diversos países como una política pública, el cual también reporta que los países en desarrollo son los que presentan mayor dificultad para que implementen el gobierno electrónico, también los inconvenientes más grandes en cuanto a la ejecución del Gobierno Electrónico, son los profesionales competentes que puedan laborar en las distintas instituciones, del mismo modo el precio de la privacidad, seguridad operacional de la información. Esto puede ser un gran reto para las instituciones públicas en cuanto al tema del gobierno electrónico, por el limitado recurso presupuestal con el que cuentan.

Según la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador (2016), en Ecuador la implementación del GE, en la administración pública, es todo un reto, que los procesos burocráticos de las entidades públicas no les permite la total implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), esto retrasa el avance económico, cultural, social, del país, es por ello que el gobierno está teniendo grandes iniciativas para fomentar el desarrollo armónico del sector en cuanto a la telecomunicaciones y el gobierno electrónico. Es por ello de las

instituciones públicas utilizan las TIC conjuntamente con el (GE) para promover la transparencia y fomentar la modernización del estado.

El progreso de las TIC a nivel mundial, es una de las ventajas más grandes para el sector privado, por la velocidad con la que se pueden realizar distintas operaciones, utilizando el internet, las páginas web, las redes sociales son una de las ventajas más grandes con lo que se puede contar hoy en día, todo ello implica relacionarse de manera más sencilla, el cual es un cambio fundamental para crecer como empresa, frente a todos estos cambios que se están dando, el estado no se puede quedar atrás, y debe implementar el gobierno electrónico, para que puedan brindar un buen servicio de calidad a todos los usuarios, implementando el GE, como también los ejes de la Política de Modernización del Estado, incluyendo al (Gobierno Digital, Gobierno Abierto y la Gestión del Conocimiento), los cuales serán primordial para apoyar al desarrollo de una buena Gestión Pública, todo ello en busca de brindar una buena calidad de servicio a los usuarios, PCM (2013), siendo el GE, quien apoya al mejoramiento de los servicios y la información que se brindan a los ciudadanos, Acuerdo Nacional (2014)

Según Aceves (2013) la prestación de servicio al ciudadano a nivel internacional ha generado la rapidez, la transparencia en cuanto a la atención al ciudadano que cada vez es más exigente, en diversas situaciones por atender, como también tienen diferentes requerimientos, en lo político, social, económico entre otros. De igual modo las entidades públicas. Es por ello, que el estado debe garantizar que las Instituciones públicas, tengan una implementación en cuanto al Gobierno Electrónico.

Según el comercio (2011) a nivel nacional, el marco normativo de aprovechar el GE, para poder fortalecer el Gobierno son casi infinitas. Se evidencia el incremento de proveedores que ofrecen la implementación de plataformas virtuales a las instituciones públicas y privadas buscando agilizar los trámites. Promesas de programas, como también las llamadas agencias virtuales, que supuestamente son fáciles de usar, plataformas virtuales, portales, páginas web, entre otros, donde los ciudadanos pueden realizar sus trámites, informarse de manera más oportuna, sobre el Gobierno, sin salir de casa, ha despertado un gran interés en todas las entidades públicas. Sin embargo, todo este potencial que tenemos en cuanto al GE, no podrá ser aprovechadas de manera oportuna, si los funcionarios públicos no dejan las estructuras burocráticas contemporáneas que tienen implementadas en

cada sector.

Según Aceves (2013) la prestación de servicio al ciudadano a nivel internacional ha generado la rapidez, la transparencia en cuanto a la atención al ciudadano que cada vez es más exigente, en diversas situaciones por atender, como también tienen diferentes requerimientos, en lo político, social, económico entre otros. De igual modo las entidades públicas. Es por ello, que el estado debe garantizar que las Instituciones públicas, tengan una implementación en cuanto al Gobierno Electrónico.

Según el comercio (2011) a nivel nacional, el marco normativo de aprovechar el GE, para poder fortalecer el Gobierno son casi infinitas. Se evidencia el incremento de proveedores que ofrecen la implementación de plataformas virtuales a las instituciones públicas y privadas buscando agilizar los trámites. Promesas de programas, como también las llamadas agencias virtuales, que supuestamente son fáciles de usar, plataformas virtuales, portales, páginas web, entre otros, donde los ciudadanos pueden realizar sus trámites, informarse de manera más oportuna, sobre el Gobierno, sin salir de casa, ha despertado un gran interés en todas las entidades públicas. Sin embargo, todo este potencial que tenemos en cuanto al GE, no podrá ser aprovechadas de manera oportuna, si los funcionarios públicos no dejan las estructuras burocráticas contemporáneas que tienen implementadas en cada sector.

Según Aceves (2013) la prestación de servicio al ciudadano a nivel internacional ha generado la rapidez, la transparencia en cuanto a la atención al ciudadano que cada vez es más exigente, en diversas situaciones por atender, como también tienen diferentes requerimientos, en lo político, social, económico entre otros. De igual modo las entidades públicas. Es por ello, que el estado debe garantizar que las Instituciones públicas, tengan una implementación en cuanto al Gobierno Electrónico.

Según el comercio (2011) a nivel nacional, el marco normativo de aprovechar el GE, para poder fortalecer el Gobierno son casi infinitas. Se evidencia el incremento de proveedores que ofrecen la implementación de plataformas virtuales a las instituciones públicas y privadas buscando agilizar los trámites. Promesas de programas, como también las llamadas agencias virtuales, que supuestamente son fáciles de usar, plataformas virtuales, portales, páginas web, entre otros, donde los ciudadanos pueden realizar sus trámites, informarse de manera más oportuna,

sobre el Gobierno, sin salir de casa, ha despertado un gran interés en todas las entidades públicas. Sin embargo, todo este potencial que tenemos en cuanto al GE, no podrá ser aprovechadas de manera oportuna, si los funcionarios públicos no dejan las estructuras burocráticas contemporáneas que tienen implementadas en cada sector.

Según Aceves (2013) la prestación de servicio al ciudadano a nivel internacional ha generado la rapidez, la transparencia en cuanto a la atención al ciudadano que cada vez es más exigente, en diversas situaciones por atender, como también tienen diferentes requerimientos, en lo político, social, económico entre otros. De igual modo las entidades públicas. Es por ello, que el estado debe garantizar que las Instituciones públicas, tengan una implementación en cuanto al Gobierno Electrónico.

Según el comercio (2011) a nivel nacional, el marco normativo de aprovechar el GE, para poder fortalecer el Gobierno son casi infinitas. Se evidencia el incremento de proveedores que ofrecen la implementación de plataformas virtuales a las instituciones públicas y privadas buscando agilizar los trámites. Promesas de programas, como también las llamadas agencias virtuales, que supuestamente son fáciles de usar, plataformas virtuales, portales, páginas web, entre otros, donde los ciudadanos pueden realizar sus trámites, informarse de manera más oportuna, sobre el Gobierno, sin salir de casa, ha despertado un gran interés en todas las entidades públicas. Sin embargo, todo este potencial que tenemos en cuanto al GE, no podrá ser aprovechadas de manera oportuna, si los funcionarios públicos no dejan las estructuras burocráticas contemporáneas que tienen implementadas en cada sector.

En tanto según Paredes (2010), menciona que mediante el Decreto Supremo N° 083-2022-PCM, señala que el GE, debe tener una mayor importancia en cuanto a la elaboración de estrategias para la implementación en todas las entidades públicas el uso del GE, del mismo modo según El Peruano (2022) menciona que mediante el Decreto Legislativo N° 1412 se aprueba la Ley del Gobierno Digital (GD), el cual tiene como objetivo establecer un marco de buena gobernanza del GD, para la adecuada gestión y servicios digitales, para la buena prestación de servicios por parte de las instituciones públicas.

Según Ganga et al. (2019) sobre la prestación de servicios: El impulso que tienen los países, en cuanto al mejoramiento de la prestación de servicios, durante

los últimos años ha tenido un papel primordial en las entidades públicas, todo ello porque se busca cambiar la gestión tan burocrática con el que cuenta, el cual dificulta que los usuarios realicen sus trámites de manera efectiva por ende se tiene una desconformidad, cuando se debería estar realizando una gestión pública en base a resultados, veloz y asequible, en los servicios que puedan brindar las entidades públicas, ya que con ello tener objetivos claros para el cumplimiento de las metas que se tienen propuestas como entidad, la gestión de calidad tiene como propósito en las entidades un buen servicio, eficiente y eficaz, siempre pensando en el bienestar y un buen servicio que se pueda brindar a la ciudadanía, para que de esta manera se pueda tener un crecimiento social, económico, político entre otros.

La evolución y el desarrollo del GE, se ha convertido en una de las facilidades en todos los países ya que brinda muchas facilidades, en cuanto al servicios que brindan las entidades públicas, para que estas sean más accesibles para los ciudadanos en cuanto al uso del internet, en la pandemia del Covid 19, fue una de las herramientas que ayudo a todas las entidades a seguir trabajando, para que de esta manera se pudiera evitar la aglomeración y se propague los contagios y el deceso de los ciudadanos. Sin embargo, en el Perú ha sido un reto muy grande adaptarse a la nueva normalidad e implementar el Gobierno Electrónico en sus entidades, y comenzar a trabajar de manera virtual, para que de esta manera se pueda brindar un buen servicio con mucha calidad de manera eficiente y eficaz. Los peruanos, se han establecido metas y objetivos de implementar el GE en las entidades, ya que cada una de ellas tienen la obligación de modernizarse y poder satisfacer las necesidades de cada uno de los ciudadanos Secretaría de Gestión Pública (2021).

Según MINSA (2021), Ante la situación del confinamiento, el Perú tuvo que promover la implementación de GE en las instituciones, se tenía que realizar un uso estrategias de las TIC, para que de esta manera se tuviera que brindar un servicio de calidad, en una forma eficiente y eficaz y no quedarse en un estado trunco y sacar adelante al país, en la actualidad la sociedad está muy globalizada por ende las instituciones deben estar a la vanguardia en cuanto al GE, masificar el uso del internet para que de este modo los ciudadanos puedan tener facilidad y acceso a todas las plataformas y puedan realizar todos sus trámites, pero lamentablemente hay una parte de la ciudadanía que se encuentra marginada en cuanto a las nuevas tecnologías, nos falta trabajar, capacitar y sensibilizar a la gente a que debe

actualizase en cuanto a las TIC.

Según el El Peruano (2020), con la aparición del COVID 19 el estado peruano, se vio en la obligación de usar alternativas del GE, para que de esta manera se pueda seguir brindando los servicios públicos, para compensar las necesidades de la población y que los tramites de los documentos no se queden estancados, como también sin la necesidad de que las personas se tuvieran que trasladar de manera física y atienten contra su salud.

En tal sentido, en diversas Direcciones Regionales, tienen un ligero avance en la aplicación en cuanto la aplicación del GE el cual deberá tener una mayor atención a los ciudadanos, lo que permitirá ofrecer un servicio permanente. Por otro lado, las Instituciones Públicas deben capacitar a sus colaboradores en cuanto a la utilización de las plataformas virtuales lo que permitirá atender a las personas en requerimiento de cada una de sus solicitudes.

El gran impacto de la crisis sanitaria del COVID 19, afectó en la atención a los Usuarios de la Dirección Regional de Educación de Áncash (DREA), tuvo que de un día para otro cerrar sus puertas paralizando sus labores y realizar sus funciones de manera remota o con horarios netamente establecidos y personal muy limitado, por ello la DREA tuvo que tomar medidas para adaptarse a este cambio, optando así por crear una plataforma virtual para poder atender a los usuarios, pero siendo estas muy poco beneficiosas, Diago (2021).

La DREA, juega un papel muy importante, en cuanto al desarrollo de la educación para la población, es por ello que es uno de los gobiernos locales más cercanas a la ciudadanía, por ende, asume a su cargo una buena prestación de servicios concordando con todos los planes nacionales, por ello que la realidad en la que se encuentra la DREA es que tiene cierta debilidad en al momento de realizar la prestación de servicios a los usuarios, es por esta razón que la entidad -no está cumpliendo con las metas trazadas en la RSGP N° 07-2019-PCM/SGO, el cual menciona que se debe prestar servicios de calidad a la ciudadanía. Secretaría de Gestión Pública (2021).

Según Bereos (2015) la prestación de servicios era muy engorroso, posteriormente con la implementación del GE se pudo mejorar en cuanto a la prestación de servicios al ciudadano, así mismo ha facilitado los procesos tan engorrosos que se realizaba en la DREA, tras la crisis sanitaria la prestación de servicio se vio muy afectado por lo que la implementación del GE, fue indispensable

para continuar la eficiente prestación de los servicios a los usuarios que se apersonan a las entidades públicas, a realizar sus trámites documentarios.

De acuerdo a la realidad problemática expuesta se genera el problema general el cual es la consecutiva pregunta, ¿Cuál es la relación entre el GE y la prestación de servicios de los servidores de la DREA?, así como los problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa y prestación de servicios de los servidores de la DREA?, así como ¿Cuál la relación entre la dimensión interna y prestación de servicios de los servidores de la DREA?; ¿Cuál la relación entre la dimensión relacional y prestación de servicios de los servidores de la DREA? y por último, ¿Cuál la relación entre la dimensión promoción y prestación de servicios de los servidores de la DREA?

Una justificación teórica según Baena (2017) menciona que una justificación teórica va enlazado directamente con la tribulación del investigador por saber más sobre los enfoques de la teoría que trata el problema que se explicara, todo ello con la finalidad de tener más conocimiento sobre la línea de investigación. Es por esto que la presente investigación se evidencia la relación que existe entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio, de los servidores de la DREA. Las entidades públicas están tomando conciencia que el gobierno electrónico es una herramienta de suma importancia para prestar un buen servicio a los ciudadanos, esto se ve evidenciado en cuanto a la implementación del GE para el trabajo remoto.

Con a la justificación práctica, según Hernández et al. (2014) comenta que una investigación podrá generar un aporte práctico, directa o indirectamente con relación a la problemática oficial estudiada. Es por ello el estudio a desarrollarse contribuirá a que se pueda tener un buen panorama del GE y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, con la finalidad de evidenciar que, en la DREA, se ha mejorado en cuanto a la implementación del GE para una buena prestación de servicios.

En cuanto a la justificación metodológica hacen referencia Blanco et al (2012) que una investigación se justifica cuando se desarrolla o se propone una nueva estrategia o método que pueda permitir obtener un conocimiento confiable o válido. Es por esta razón que la justificación metodológica intenta ayudar al estudio existente entre el GE y la prestación de servicios de los servidores de la DERA, es por ello que la presente investigación más adelante podrá servir como un antecedente para futuras investigaciones con relación al tema, con ello se busca

tener una contribución generando nuevos conocimientos.

Así mismo se estableció el siguiente objetivo general, determinar la relación entre el gobierno digital y la prestación de servicios de los servidores de la DREA; así como los objetivos específicos, determinar la relación entre el dimensión externa y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, así como determinar la relación entre el dimensión interna y la prestación de servicios de los servidores de la DREA; determinar la relación entre el dimensión relacional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA y por último, determinar la relación entre el dimensión promoción y la prestación de servicios de los trabajadores de la DREA.

Del mismo modo finalmente se tiene la hipótesis general, existe una relación significativa entre el GE y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, así como las hipótesis específicas, existe una relación significativa entre el dimensión externa y la prestación de servicios de los trabajadores de la DREA; así como, existe una relación significativa entre el dimensión interna y la prestación de servicios de los servidores de la DREA; y por último existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA.

## II. MARCO TEÓRICO

Como previas investigaciones internacionales, Garcia et al. (2021), el objetivo es conocer el nivel de gestión electrónica y gestión digital, para dicho estudio se tuvo un estudio descriptivo - correlacional con una muestra de 77 trabajadores de las municipalidades, cuyos resultados arrojaron que el nivel de desempeño fue medio, correspondiendo a 63.3 % encuestados. En la cual concluyó que el lugar de Valledur, en el país de Colombia actualmente tiene un GE que consiente trámites en línea como actividades inmobiliarias, comerciales e industriales, pero implementa la política de big data del país.

Así mismo, Cabrera (2021), su objetivo fue determinar el éxito del Gobierno electrónico, cuya finalidad es establecer éxito del GE, para ello se tuvo un estudio descriptivo cuantitativo, en el cual se evidenció que la dificultad más grande en cuanto a la ejecución del Portal de gobierno de Nariño fue la falta de financiamiento, herramientas e información. Esta comunidad digital tiene el menor número de hogares conectados a Internet, representando a los ciudadanos en primer lugar, y otras comunidades significativamente menos que, en tercer lugar. Por lo tanto, es trascendental que el plan de desarrollo del portal electrónico del gobierno incluya un curso educativo que permita la implementación de herramientas digitales. permita la introducción de herramientas digitales. De igual importancia, el comiendo en cuanto a los datos abiertos va en compañía de los canales de control institucional para de esta manera poder cerciorar la transparencia de toda la información pública, el cual ayuda a engrandecer un conocimiento Público. De acuerdo a ello, los portales deben contar con un canal para controlar la divulgación de información y reducir los trámites privados que generan descontento por parte de las autoridades públicas. La conclusión muestra que el nivel de gobierno electrónico es moderado.

De igual forma, el objetivo general de Huerta (2022) El objetivo es entender si la gobernanza digital tiene un papel en la Gestión Pública del Gobierno Regional de Lima - el estudio se realizó de forma cuantitativa entre 2016 y 2019 y es una investigación básica utilizando un razonamiento hipotético. El método tiene un rango de correlación y utiliza un diseño no experimental de correlación cruzada. El estudio concluyó que a un nivel de significancia de 95 se encontró un factor de correlación positivo alto entre el GE y la administración pública en la provincia de Lima en el período 2016 - 2019; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,846, lo que respalda esta cifra. El Gobierno está tratando de cambiar la gestión a través de una permuta de paradigma en el gobierno, que es una filosofía de

gestión abordada mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) en la gobernanza, la planificación y la administración.

Manifiesta Torres (2020), El estudio presentado tuvo como finalidad conocer el efecto de la Gestión en la prestación de servicio en las instituciones públicas de la Ciudad de Trujillo. Los estudios presentados son no experimentales, causales y descriptivos. Se utilizó una muestra de 35 trabajadores de oficina para mostrar un efecto muy bueno y significativo entre las variables de estudio sobre la impugnación a la prestación de servicio de enfermería con una correlación (Rho de Spearman) de ,855 en el nivel alto de 0,01. Todo esto lleva a la conclusión de que pueden mejorar los procesos y también influir en la prestación de servicio de atención de los residentes involucrados a través del seguimiento continuo de los procesos y prácticas. Además, invertir en el fortalecimiento del personal posibilita el desarrollo de competencias, lo que también incide en la percepción de prestación de servicio de los usuarios frente a las necesidades del servicio.

También Vela (2020), se presentan medidas de cómo se relaciona la Administración con la prestación de servicio de atención en el Servicio hospitalario de Amazonas Arina Cocha, los métodos utilizados son no experimentales, el alcance es correlación temporal, lateral y descriptiva, 245 participantes. El resultado es un coeficiente (Rho de Spearman) de ,518 con la correlación moderadamente positivo. La culminación de la administración afecta en gran medida la prestación de servicio de atención que brinda el hospital, significa que la unidad tiene que mejorar y cambiar los servicios y a la infraestructura que brinda, y el rol de la gerencia es mejorar la prestación de servicio de atención que necesitan los residentes.

Asimismo, Cáceres (2018), muestra la relación entre el GE identificado y la gerencia. Ofrece un diseño de investigación un diseño descriptivo no experimental asociado a un enfoque cuantitativo. Participaron 29 socios del secretario de Desarrollo Urbano de Arequipa, Jacob Hunt. Este estudio tuvo una correlación Rho de Spearman moderadamente positiva de 0,95, valor p significativo = 0,006 y  $t > 0.05$ . Se concluyó que estas dos variables interactúan continuamente durante el desarrollo de la meta. Cree que es necesario implementar medidas basadas en la ciencia para brindar servicios modernos y flexibles tanto a los residentes externos como en las instituciones públicas, y fortalecer el uso de las TIC como medio para rastrear o acelerar la documentación, y así contribuir a la modernización del país.

A nivel Nacional revisando las investigaciones se encontró a Salas (2018). La intención es describir la relación entre las órdenes de compras y la gestión de servicios y los registros de la Oficina de Logística de la Ciudad y el Condado de Ccap. La investigación es fundamental o teórica, utilizando métodos cuantitativos, y el trabajo de indagación no viene siendo experimental. Como muestra se tuvo a 25 personas involucradas directamente en los procedimientos de gestión y documentación o empleados involucrados indirectamente, esta información se obtuvo a través de encuestas y también se tomaron en cuenta resultados unidimensionales, el promedio proyectado es 233. Las actividades planificadas rara vez se completan. Las pruebas estadísticas de normalidad dieron un valor de 0,961 con un valor de ( $p= 00.3$ ), el cual menciona que el plan no corresponde a una distribución 2 normal. El valor medio de la Organización el valor medio es de 2,2, lo que indica que en la práctica no se lleva a cabo un funcionamiento eficaz de la organización. Una tentativa estadística de normalidad se tuvo un valor de 00,8 y un valor ( $p$  de 0,001), lo que muestra que el programa sigue una distribución normal. 3. La media del plan fue de 2,15, con una ligera tendencia. Una prueba aleatoria estadística da un valor de 0,870 y un valor  $p$  de 0,00, lo que indica que la trama sigue una colocación normal. Lo que se proyecta para la media es de 2.08, lo que indica que la función gerencial apenas se completa. Se realizó una prueba estadística de normalidad con un valor de  $p$  de 00,28 el cual indica que el programa no sigue una colocación normal.

A nivel Nacional revisando las investigaciones se encontró a Salas (2018). La intención es describir la relación entre las órdenes de compras y la gestión de servicios y los registros de la Oficina de Logística de la Ciudad y el Condado de Ccap. La investigación es fundamental o teórica, utilizando métodos cuantitativos, y el trabajo de indagación no viene siendo experimental. Como muestra se tuvo a 25 personas involucradas directamente en los procedimientos de gestión y documentación o empleados involucrados indirectamente, esta información se obtuvo a través de encuestas y también se tomaron en cuenta resultados unidimensionales, el promedio proyectado es 233. Las actividades planificadas rara vez se completan. Las pruebas estadísticas de normalidad dieron un valor de 0,961 con un valor de ( $p= 00.3$ ), el cual menciona que el plan no corresponde a una distribución 2 normal. El valor medio de la Organización el valor medio es de 2,2, lo que indica que en la práctica no se lleva a cabo un funcionamiento eficaz de la

organización. Una tentativa estadística de normalidad se tuvo un valor de 00,8 y un valor (p de 0,001), lo que muestra que el programa sigue una distribución normal.

3. La media del plan fue de 2,15, con una ligera tendencia. Una prueba aleatoria estadística da un valor de 0,870 y un valor p de 0,00, lo que indica que la trama sigue una colocación normal. Lo que se proyecta para la media es de 2.08, lo que indica que la función gerencial apenas se completa. Se realizó una prueba estadística de normalidad con un valor de p de 00,28 el cual indica que el programa no sigue una colocación normal.

A nivel Nacional revisando las investigaciones se encontró a Salas (2018). La intención es describir la relación entre las órdenes de compras y la gestión de servicios y los registros de la Oficina de Logística de la Ciudad y el Condado de Ccap. La investigación es fundamental o teórica, utilizando métodos cuantitativos, y el trabajo de indagación no viene siendo experimental. Como muestra se tuvo a 25 personas involucradas directamente en los procedimientos de gestión y documentación o empleados involucrados indirectamente, esta información se obtuvo a través de encuestas y también se tomaron en cuenta resultados unidimensionales, el promedio proyectado es 233. Las actividades planificadas rara vez se completan. Las pruebas estadísticas de normalidad dieron un valor de 0,961 con un valor de (p= 00.3), el cual menciona que el plan no corresponde a una distribución 2 normal. El valor medio de la Organización el valor medio es de 2,2, lo que indica que en la práctica no se lleva a cabo un funcionamiento eficaz de la organización. Una tentativa estadística de normalidad se tuvo un valor de 00,8 y un valor (p de 0,001), lo que muestra que el programa sigue una distribución normal.

3. La media del plan fue de 2,15, con una ligera tendencia. Una prueba aleatoria estadística da un valor de 0,870 y un valor p de 0,00, lo que indica que la trama sigue una colocación normal. Lo que se proyecta para la media es de 2.08, lo que indica que la función gerencial apenas se completa. Se realizó una prueba estadística de normalidad con un valor de p de 00,28 el cual indica que el programa no sigue una colocación normal.

A nivel Nacional revisando las investigaciones se encontró a Salas (2018). La intención es describir la relación entre las órdenes de compras y la gestión de servicios y los registros de la Oficina de Logística de la Ciudad y el Condado de Ccap. La investigación es fundamental o teórica, utilizando métodos cuantitativos, y el trabajo de indagación no viene siendo experimental. Como muestra se tuvo a 25

personas involucradas directamente en los procedimientos de gestión y documentación o empleados involucrados indirectamente, esta información se obtuvo a través de encuestas y también se tomaron en cuenta resultados unidimensionales, el promedio proyectado es 233. Las actividades planificadas rara vez se completan. Las pruebas estadísticas de normalidad dieron un valor de 0,961 con un valor de  $(p= 00.3)$ , el cual menciona que el plan no corresponde a una distribución normal. El valor medio de la Organización el valor medio es de 2,2, lo que indica que en la práctica no se lleva a cabo un funcionamiento eficaz de la organización. Una tentativa estadística de normalidad se tuvo un valor de 00,8 y un valor  $(p$  de 0,001), lo que muestra que el programa sigue una distribución normal. 3. La media del plan fue de 2,15, con una ligera tendencia. Una prueba aleatoria estadística da un valor de 0,870 y un valor  $p$  de 0,00, lo que indica que la trama sigue una colocación normal. Lo que se proyecta para la media es de 2.08, lo que indica que la función gerencial apenas se completa. Se realizó una prueba estadística de normalidad con un valor de  $p$  de 00,28 el cual indica que el programa no sigue una colocación normal.

Referente a las bases de las teorías, para la presente investigación, de la variable "gobierno electrónico", se presentarán valoraciones de varios autores, el cual ayudara a percibir el análisis de cada una de ellas, Naser & Gatón (2011) mencionan que la utilización de las tecnologías de la comunicación y la información ha cambiado fundamentalmente la gobernanza y la implementación de los procesos internos y oportunidades abiertas de mejora lo canales de comunicación y adición con los residentes. Las nuevas TIC son recursos de Gestión Pública que transforma al gobierno en un proveedor de servicios fácil de usar con un enfoque en la innovación satisfacer las necesidades de los ciudadanos con bajos costo, mayor transparencia, eficiencia y eficacia.

Así mismo, Cellary (2008) nos dice que el GE, Se observa como una oportunidad para que el gobierno modernice las tecnologías, mejore la comunicación con los habitantes y cierre la brecha digitalizada entre ellos. Para aquellos países que recién están en desarrollo el GE es una oportunidad bastante grande para que puedan mejorar la calidad y la eficiencia administrativa y económica. Lau (2007). El hecho de que el GE no pueda verse de forma separada o en paralelo con los gobiernos ha obligado a los países a reevaluar la forma de medir sus beneficios, las metas planteadas y el concepto mismo de gobierno electrónico,

Del mismo modo tenemos la definición del autor base a Armas (2011) define, el GE como el impulso de estrategias integrales, considera que mediante el uso de las TIC favorece los sistemas de la Administración Pública por el uso de sistema informático que mejoran la producción, facilitan las operaciones, reducen costos y tiempos, y así refleja conscientemente sus dimensiones previstas y el impacto que tiene hacia la sociedad a la que se gobierna, incluido el impacto en la forma en que informa y se comunica, brinda servicios y se organiza, el cual contiene 4 dimensiones. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio GE, generando consenso, así mismo el tema de las dimensiones se adapta a la investigación, por lo cual se considera al autor Armas como autor base.

En cuanto a la dimensión externa, Se refiere a la posibilidad de prestar servicios y comunicarse con la población mediante la introducción de nuevas comunicaciones y canales de información derivados de las TIC. Pero sin embargo las páginas web son las más representativas, visibles y extensas en ello, no se puede olvidar los demás mecanismos como, por ejemplo, los foros, correos electrónicos, las salas de chat, como también la votación online. Armas (2011), del mismo modo según Cardona (2014), menciona que es la interrelación que tiene la ciudadanía en cuanto al uso de las diversas plataformas virtuales, los cuales cumplen con la función de dar información mediante páginas web, chats, foros etc, los indicadores encargados de medir la dimensión son: información básica, acceso tecnológico, infraestructura tecnológica.

La dimensión interna, tiene la gran responsabilidad de repensar procesos y estructuras sobre la potencialidad que pueden ofrecer las TIC esta puede ser un fermento del cambio, pero debemos recordar que estas tecnologías son solo herramientas, el verdadero cambio radica en cómo se utilizan. Acciones diseñadas para alinearse con el plan de objetivos estratégicos. Armas (2011), del mismo modo según Rincón et al (2017), describe que es ver como la Función Pública busca integrar las nuevas TIC en todo su entorno, y mediante ellos reestructurar todos los procesos administrativos que tengan en sus labores como organizaciones, como también ayuda a sus colaboradores a modernizarse en cuanto a la nueva era digital, los indicadores que medirán a la dimensión son: mejoramiento de procesos gubernamentales, simplificación administrativa.

La dimensión relacional, una de las áreas de la administración electrónica con mayor potencial es la dimensión relacional que puede crear redes y puede realizar

el intercambio de recursos con otros empleados del entorno de la institución o la sociedad de preferencia para mejorar los servicios y flujos de trabajos actuales, así como para la nueva generación. Para el gobierno, la mencionada dimensión es generalmente de naturaleza interorganizacional e incluye desde otros poderes ejecutivos hasta empresas y entidades sociales. Armas (2011), así mismo según Ripalda (2019) la dimensión relacional es bastante amplia en cuanto al GE, por lo que el intercambio de información y la interacción con otras entidades y público en general es mucho más amplio, y esto genera que la información sea más ágil, precisa y oportuna. Los indicadores que se encargaran de la medición de la dimensión son: canales de comunicación, trámites virtuales, producto de servicios.

De la misma forma para la dimensión de promoción, en la especialidad del sector público exige que el modelo tenga en cuenta la cuarta dimensión: la dimensión de promoción se refiere al desarrollo cultural y la infraestructura y equipamiento necesario para promover la expansión y consolidación de las sociedades del conocimiento, y debe ser considerada como una actividad local en el GE, otro componente importante, Armas (2011), así mismo tenemos a Fernández (2013), menciona que la promoción es uno de los medios por el cual la población podrá tener más conciencia en cuanto al desarrollo económico y social que brindan las distintas entidades públicas, mediante los diversos medios de comunicación virtual. Los indicadores para la medición de la dicha dimensión son: interacción, interrelación, articulación.

Por otro lado, la variable prestación de servicios según Alcaraz (2011) se define da atención garantizada, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones efectivas porque establecemos condiciones indispensables para el cuestionamiento y el compromiso, la organización en su conjunto debe mantenerse porque también son sus miembros, y la organización en conjunto tiene un rol en la mejora de los resultados, el rol requiere de las habilidades de todos los colaboradores, las funciones que miden la calidad del servicio y producto son más fáciles de visualizar porque se conceptualiza como tangible, y el mayor problema que surge es que la percepción de las personas es alta y está determinada por como ver si es bueno o malo porque básicamente comienza en el tiempo cero.

Según Mora (2011), entiende que la prestación de servicio es el cuidado que las personas dan a los consumidores y usuarios, y los usuarios que quieren disfrutar de los servicios deben interpretarla como las necesidades y requerimientos percibidos

de nuestros clientes, una vez notados, se debe explotar el método de la idea a implementar y se debe distribuir y organizar de manera adecuada para tener una buena satisfacción general frente a los consumidores tanto como externamente e internamente, esto también significa como las organizaciones se componen de colaboradores con colegas y equipos que son dar una primera impresión de nuestros productos y servicios y asumir responsabilidades importantes.

Para la prestación de servicios se usa la herramienta denominada escala Servqual, proporcionada por el autor base, Duque (2006) a prestación de servicios se puede medir de acuerdo a diferentes perspectivas e impresiones donde se pueden basar los usuarios. en 5 aspectos primordiales. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio prestación de servicio los autores se adaptan de manera adecuada a la investigación, es por ello que se tiene como autor base a Duque.

Donde la Dimensión de confiabilidad, Duque (2006), el cual menciona que es la capacidad que tienen las funciones públicas o privadas para prestar servicios de manera confiable, segura y ordenada. En otras palabras, el proveedor de servicios debe cumplir con sus objetivos, entregar o prestar servicios y, sobre todo, brindar soluciones adecuadas a diversos problemas. Del mismo modo Carrera et al (2021), menciona que la confiabilidad al momento de brindar un servicio es que desde un primer momento se debe desempeñar un servicio con mucha formalidad y exactitud, de esta forma dar a los usuarios la capacidad que se tiene para brindarle conocimientos como un ben profesional. Los indicadores serán responsables de medir la mencionada dimensión son

Por otro lado, la variable prestación de servicios según Alcaraz (2011) se define da atención garantizada, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones efectivas porque establecemos condiciones indispensables para el cuestionamiento y el compromiso, la organización en su conjunto debe mantenerse porque también son sus miembros, y la organización en conjunto tiene un rol en la mejora de los resultados, el rol requiere de las habilidades de todos los colaboradores, las funciones que miden la calidad del servicio y producto son más fáciles de visualizar porque se conceptualiza como tangible, y el mayor problema que surge es que la precepción de las personas es alta y está determinada por como ver si es bueno o malo porque básicamente comienza en el tiempo cero.

Según Mora (2011), entiende que la prestación de servicio es el cuidado que las

personas dan a los consumidores y usuarios, y los usuarios que quieren disfrutar de los servicios deben interpretarla como las necesidades y requerimientos percibidos de nuestros clientes, una vez notados, se debe explotar el método de la idea a implementar y se debe distribuir y organizar de manera adecuada para tener una buena satisfacción general frente a los consumidores tanto como externamente e internamente, esto también significa como las organizaciones se componen de colaboradores con colegas y equipos que son dar una primera impresión de nuestros productos y servicios y asumir responsabilidades importantes.

Para la prestación de servicios se usa la herramienta denominada escala Servqual, proporcionada por el autor base, Duque (2006) a prestación de servicios se puede medir de acuerdo a diferentes perspectivas e impresiones donde se pueden basar los usuarios. en 5 aspectos primordiales. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio prestación de servicio los autores se adaptan de manera adecuada a la investigación, es por ello que se tiene como autor base a Duque.

Donde la Dimensión de confiabilidad, Duque (2006), el cual menciona que es la capacidad que tienen las funciones públicas o privadas para prestar servicios de manera confiable, segura y ordenada. En otras palabras, el proveedor de servicios debe cumplir con sus objetivos, entregar o prestar servicios y, sobre todo, brindar soluciones adecuadas a diversos problemas. Del mismo modo Carrera et al (2021), menciona que la confiabilidad al momento de brindar un servicio es que desde un primer momento se debe desempeñar un servicio con mucha formalidad y exactitud, de esta forma dar a los usuarios la capacidad que se tiene para brindarle conocimientos como un ben profesional.

Por otro lado, la variable prestación de servicios según Alcaraz (2011) se define da atención garantizada, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones efectivas porque establecemos condiciones indispensables para el cuestionamiento y el compromiso, la organización en su conjunto debe mantenerse porque también son sus miembros, y la organización en conjunto tiene un rol en la mejora de los resultados, el rol requiere de las habilidades de todos los colaboradores, las funciones que miden la calidad del servicio y producto son más fáciles de visualizar porque se conceptualiza como tangible, y el mayor problema que surge es que la precepción de las personas es alta y está determinada por como ver si es bueno o malo porque básicamente comienza en el tiempo cero.

Según Mora (2011), entiende que la prestación de servicio es el cuidado que las personas dan a los consumidores y usuarios, y los usuarios que quieren disfrutar de los servicios deben interpretarla como las necesidades y requerimientos percibidos de nuestros clientes, una vez notados, se debe explotar el método de la idea a implementar y se debe distribuir y organizar de manera adecuada para tener una buena satisfacción general frente a los consumidores tanto como externamente e internamente, esto también significa como las organizaciones se componen de colaboradores con colegas y equipos que son dar una primera impresión de nuestros productos y servicios y asumir responsabilidades importantes.

Para la prestación de servicios se usa la herramienta denominada escala Servqual, proporcionada por el autor base, Duque (2006) a prestación de servicios se puede medir de acuerdo a diferentes perspectivas e impresiones donde se pueden basar los usuarios. en 5 aspectos primordiales. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio prestación de servicio los autores se adaptan de manera adecuada a la investigación, es por ello que se tiene como autor base a Duque.

Donde la Dimensión de confiabilidad, Duque (2006), el cual menciona que es la capacidad que tienen las funciones públicas o privadas para prestar servicios de manera confiable, segura y ordenada. En otras palabras, el proveedor de servicios debe cumplir con sus objetivos, entregar o prestar servicios y, sobre todo, brindar soluciones adecuadas a diversos problemas. Del mismo modo Carrera et al (2021), menciona que la confiabilidad al momento de brindar un servicio es que desde un primer momento se debe desempeñar un servicio con mucha formalidad y exactitud, de esta forma dar a los usuarios la capacidad que se tiene para brindarle conocimientos como un ben profesional.

Por otro lado, la variable prestación de servicios según Alcaraz (2011) se define da atención garantizada, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones efectivas porque establecemos condiciones indispensables para el cuestionamiento y el compromiso, la organización en su conjunto debe mantenerse porque también son sus miembros, y la organización en conjunto tiene un rol en la mejora de los resultados, el rol requiere de las habilidades de todos los colaboradores, las funciones que miden la calidad del servicio y producto son más fáciles de visualizar porque se conceptualiza como tangible, y el mayor problema que surge es que la precepción de las personas es alta y está determinada por como ver si es bueno o

malo porque básicamente comienza en el tiempo cero.

Según Mora (2011), entiende que la prestación de servicio es el cuidado que las personas dan a los consumidores y usuarios, y los usuarios que quieren disfrutar de los servicios deben interpretarla como las necesidades y requerimientos percibidos de nuestros clientes, una vez notados, se debe explotar el método de la idea a implementar y se debe distribuir y organizar de manera adecuada para tener una buena satisfacción general frente a los consumidores tanto como externamente e internamente, esto también significa como las organizaciones se componen de colaboradores con colegas y equipos que son dar una primera impresión de nuestros productos y servicios y asumir responsabilidades importantes.

Para la prestación de servicios se usa la herramienta denominada escala Servqual, proporcionada por el autor base, Duque (2006) a prestación de servicios se puede medir de acuerdo a diferentes perspectivas e impresiones donde se pueden basar los usuarios. en 5 aspectos primordiales. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio prestación de servicio los autores se adaptan de manera adecuada a la investigación, es por ello que se tiene como autor base a Duque.

Donde la Dimensión de confiabilidad, Duque (2006), el cual menciona que es la capacidad que tienen las funciones públicas o privadas para prestar servicios de manera confiable, segura y ordenada. En otras palabras, el proveedor de servicios debe cumplir con sus objetivos, entregar o prestar servicios y, sobre todo, brindar soluciones adecuadas a diversos problemas. Del mismo modo Carrera et al (2021), menciona que la confiabilidad al momento de brindar un servicio es que desde un primer momento se debe desempeñar un servicio con mucha formalidad y exactitud, de esta forma dar a los usuarios la capacidad que se tiene para brindarle conocimientos como un ben profesional.

Por otro lado, la variable prestación de servicios según Alcaraz (2011) se define da atención garantizada, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones efectivas porque establecemos condiciones indispensables para el cuestionamiento y el compromiso, la organización en su conjunto debe mantenerse porque también son sus miembros, y la organización en conjunto tiene un rol en la mejora de los resultados, el rol requiere de las habilidades de todos los colaboradores, las funciones que miden la calidad del servicio y producto son más fáciles de visualizar porque se conceptualiza como tangible, y el mayor problema que surge es que la

precepción de las personas es alta y está determinada por como ver si es bueno o malo porque básicamente comienza en el tiempo cero.

Según Mora (2011), entiende que la prestación de servicio es el cuidado que las personas dan a los consumidores y usuarios, y los usuarios que quieren disfrutar de los servicios deben interpretarla como las necesidades y requerimientos percibidos de nuestros clientes, una vez notados, se debe explotar el método de la idea a implementar y se debe distribuir y organizar de manera adecuada para tener una buena satisfacción general frente a los consumidores tanto como externamente e internamente, esto también significa como las organizaciones se componen de colaboradores con colegas y equipos que son dar una primera impresión de nuestros productos y servicios y asumir responsabilidades importantes.

Para la prestación de servicios se usa la herramienta denominada escala Servqual, proporcionada por el autor base, Duque (2006) a prestación de servicios se puede medir de acuerdo a diferentes perspectivas e impresiones donde se pueden basar los usuarios. en 5 aspectos primordiales. Los autores anteriores coinciden al definir a la variable de estudio prestación de servicio los autores se adaptan de manera adecuada a la investigación, es por ello que se tiene como autor base a Duque.

Donde la Dimensión de confiabilidad, Duque (2006), el cual menciona que es la capacidad que tienen las funciones públicas o privadas para prestar servicios de manera confiable, segura y ordenada. En otras palabras, el proveedor de servicios debe cumplir con sus objetivos, entregar o prestar servicios y, sobre todo, brindar soluciones adecuadas a diversos problemas. Del mismo modo Carrera et al (2021), menciona que la confiabilidad al momento de brindar un servicio es que desde un primer momento se debe desempeñar un servicio con mucha formalidad y exactitud, de esta forma dar a los usuarios la capacidad que se tiene para brindarle conocimientos como un ben profesional.

Continuando con, la dimensión sensibilidad, Duque (2006), la definen como la capacidad que tienen los trabajadores de una empresa para poder resolver problemas que se puedan presentar y de esta ayudar a resolverlas, del mismo modo brindarles un servicio de manera proactiva, rápida y precisa, por ende, refiere al servicio brindado de manera oportuna a las solicitudes, consultas y quejas, solucionando de esta manera todos los problemas que pueda generar la entidad, así mismo Parasumaran et al (1988), menciona que es la buena voluntad que tiene un

funcionario para prestar un buen servicio, ello incluye la puntualidad en la ejecución de sus trámites y responder oportunamente las solicitudes y reclamos de los usuarios. Los indicadores que medirán la siguiente dimensión son los siguientes: trato adecuado, profesionalismo al momento del servicio, disponibilidad de atención, adecuado lugar para la atención.

Con respecto a la dimensión de la empatía, Duque (2006), menciona que es la capacidad de una determinada institución para poder brindar una atención personalizada a los usuarios, ello implica de las entidades deben tener un nivel más específico de preocupación por sus usuarios, donde la atención debe ser de manera individual, para que de esta manera puedan satisfacer las necesidades de cada uno de los usuarios, así mismo Fernández et al (2008), menciona que la empatía va relacionado con la atención más personalizada que tienen los funcionarios hacia los usuarios, como también es la capacidad que tienen de tener sentimientos hacia las otras personas y teniendo en conocimiento hacia a otra persona. Los indicadores que medirán la siguiente dimensión son los siguientes: atención personalizada y comprensiva, interés en mejorar el servicio, interés en resolución de problemas del usuario, horarios adecuados.

Finalmente, en el tema de la dimensión de los factores tangibles, Duque (2006), menciona que lo tangible en cuanto al servicio, incide en la percepción de una persona por el nivel de prestación de servicio en una determinada institución. En otros términos, con que equipos cuenta, como es su infraestructura, de que materiales está hecho y como lo perciben los trabajadores, así mismo Dávila (2012), menciona es la infraestructura física de una determinada institución, los materiales, las personas, como amine los equipos tecnológicos con los que cuentan. Los indicadores que medirán la siguiente dimensión son los siguientes: equipo y materiales modernos, personal de apariencia pulcra, infraestructura e instalaciones en buen estado, elementos y materiales adecuados.

### **III. METODOLOGÍA**

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

En cuanto al enfoque objetivista y ontológico, de acuerdo a Madil (2008) es el estudio del ser, de la naturaleza de la existencia. En ese sentido, es el estudio de lo que existe, lo que es en realidad, lo que es real, o en la forma más simple, del mismo modo el objetivismo está destinada en la búsqueda del conocimiento de los hechos que están suscitando en la realidad.

Respecto al enfoque epistemológico según (2020), la epistemología, la teoría del conocimiento, aborda cuestiones de verdad, creencia y justificación, como también consiente manejar las preposiciones y las perspectivas que desarrollen y evalúen los procesos científicos, ya que la hipótesis servirá la explicación de la relación de las variables en estudio.

El análisis que se ejecutó en la siguiente investigación es de tipo aplicada, Padrón (2006), debido ello describe a lo que se considera fundamental o importante, al tema en estudio, para de esta manera tener en cuenta el fenómeno de la investigación, que ya existente actualmente, ya que una vez que se concluya nos permitirá generar nuevas teorías, ideas o en su defecto mejorarlas.

Del mismo modo este estudio abarco el nivel de investigación correlacional, según Rojas (2015) por lo que se procura la descripción que existen entre las variables de estudio.

Del mismo modo se tiene el diseño de estudio no experimental, según Hernández et al. (2014) toma en cuenta que en dicho estudio no se han hecho cambios en cuanto al proceso de recolección de datos de información sobre los estudios ligados al GE y la prestación de servicios, también se determina que la investigación tiene corte transversal ya que se otorga un tiempo determinado de cierto carácter a la población de muestra.

De la misma manera, se alude que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Fernández (2014), menciona que dicho enfoque de investigación pretende saber la influencia que existe entre el GE y la prestación de servicio, pariendo de los fenómenos de la investigación existentes y transparentes.

Así es como, la investigación encuadra un método de inferencia hipotética, ya que esto consiente instaurar si las hipótesis, son verdaderas sobre la relación que existe sobre las variables de estudio, sobre ello Burgos (2011), dice que ello involucra la zaga de hipótesis acorde a dos supuestos, la primera que es empírica y

la segunda que es universal, para luego explicar contratiempos empíricos que pudieran suscitar.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

la variable es un elemento que puede ser transformada y de acuerdo a la modificación esta puede ser mensurada, Hernández et al. (2014). Por otra parte, se puede mencionar que la operacionalización de la variable se da de acuerdo a la desintegración de la misma, hasta que se pueda alcanzar los indicadores que sean impagables, esto permite calcular más indagación de la misma. Los aspectos que se considera en dicha operacionalización son: la definición operacional, conceptual, e indicadores, del mismo modo escala de medición.

Por ende tenemos la definición conceptual: El estudio tiene como variable el GE, el cual es definido conceptualmente por Armas (2011), quien considera que con el uso de las TIC, esta favorece todos los sistemas administrativos del sector público, ya que de acuerdo al uso de las TIC, se mejora la productividad, reducen tiempos, facilitan las operaciones y costos, y así se ve reflejada conscientemente sus respectivas dimensiones previstas y el gran impacto que estas causan en la sociedad a la que se dirigen, incluido el impacto que causan en la prestación de servicios.

Respecto a la definición conceptual para la presente investigación se tiene la variable GE, según Rincón & Vergara (2017) se define conceptualmente, que el uso de las TIC favorece los sistemas de la función pública, porque se utilizan procedimientos informáticos que ayudan a optimar la productividad, facilitan los procedimientos, reducen tiempos y costes. Además, el objetivo es acercarse a la población mejorando la disponibilidad de los servicios que brinda el estado.

En cuanto a la definición operacional, el GE, es netamente la introducción de las TIC, al funcionamiento efectivo del sector público, es por ello que se observa las dimensiones y los indicadores de dicha variable, teniendo como dimensiones cuatro: dimensión interna, dimensión externa, dimensión relacional y dimensión promoción.

Respecto a los indicadores que se tiene para la variable del GE, se instauro para las dimensiones: Para la dimensión externa se tiene: información básica, acceso tecnológico, infraestructura tecnología, del mismo modo para la dimensión interna: mejoramiento de procesos gubernamentales, simplificación administrativa, como también para la dimensión relacional: tenemos los tramites virtuales, canales de comunicación, producto de servicios, y finalmente para la dimensión promoción: integración, interrelación, articulación.

En cuanto a la escala de medición, para la siguiente investigación se utilizará la medición ordinal, mediante la escala likert, el cual será interpretada por los siguientes valores, totalmente de acuerdo (1), en desacuerdo (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), con la finalidad de establecer valores cuantitativos a lo mencionado por parte de los funcionarios públicos de la DREA.

En cuanto a la definición conceptual, con la variable prestación de servicios, indica Duque (2006), que la prestación de servicios es la calidad que puede generar utilidades ya que ello ayuda a que los usuarios acudan a las entidades motivados para adquirir un servicio o producto, disfrutando de esta manera las ventajas que brindan las diferentes entidades.

Continuando con la definición operacional, analizaremos las dimensiones con sus respectivos indicadores: Confiabilidad, sensibilidad, empatía, dimensión tangible.

Asimismo, la misma forma se tiene los siguientes indicadores: En cuanto a la dimensión Confiabilidad: Disposición intacta a la atención al usuario, con un servicio rápido, cumpliendo plazos, información adecuada a los usuarios, del mismo modo tenemos a la dimensión sensibilidad: profesionalismo, trato adecuado, adecuado lugar para la atención, disponibilidad de atención, para la dimensión y finalmente para la dimensión tangible: Equipo y material moderno, personal de apariencia pulcra,

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo.**

Respecto a la población según Ventura (2017) alude que la muestra son todos los seres humanos, al convertirse en objeto de estudio de un determinado estudio. Se asocia con el fenómeno que se desea estudiar, es por esta razón la población es estudio está constituido por 150 trabajadores de la DRE. Referida infamación es facilitada por la DREA, lo cual fue ingresado mediante el expediente N°11531-2022 de manera presencial, y con respuesta mediante el OFICIO N°2200-2022-ME/RA/DREA/ D, lo cual se podrá visualizar en el anexo de la siguiente investigación. Por lo tanto, es importante indicar el criterio de inclusión y exclusión que se empleó para desarrollar el siguiente trabajo.

Según Suárez (2016), en cuanto al criterio de inclusión menciona que con una cantidad de personas que consienten la población y ellos tienen un determinado acuerdo y peculiaridad con el problema en estudio, en este sentido se incluyó en la elaboración de la investigación a los funcionarios de las instalaciones, personas de la dirección administrativa, se realizó la encuesta a los usuarios que llegaban a

recibir un servicio a la DREA, por ende, tuvieron la misma posibilidad de ser encuestados.

Suárez (2016), en cuanto a la exclusión, es un grupo de personas que influyen en cuanto los resultados y no deben ser incluidos por lo que no contribuyen en la investigación es por ello que no se incluyó al personal de la DREA que esta con licencia o se encuentre de vacaciones.

La muestra según Arias (2006), menciona que vendría a ser un subgrupo que se logró obtener de la población en investigación, del mismo trata directamente que la selección predeterminada de la población, por el cual se podrá obtener la información relevante para de las variables empleadas, por ende, se consideró una cantidad de 120 trabajadores de la DREA.

Es una sub agrupación, se logrará conseguir de la población, mencionado esto la presente investigación, se consideró una cantidad de 120 trabajadores de la DREA, el método que se utilizó para dicha muestra se ve reflejada en los anexos

Según Mata (1997), el muestreo es un procedimiento para de esta manera clasificar un elemento o diseño que formara parte de un conjunto establecido previamente, en este sentido se tomara un muestreo aleatorio simple para la siguiente investigación.

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

La técnica que se empleará en la investigación será la encuesta, la cual permitirá recopilar datos mediante interrogantes y de esta manera se obtendrá una información confiable, menciona Bernal (2010), como también Tamayo, (2004), se suma a lo mencionado y dice que mediante la encuesta se proveerá una respuesta a la realidad problemática antes explicada de acuerdo a las variables en investigación. Por intermedio de ello se proporcionará una respuesta clara a la problemática planteada, empleando el diseño adecuado para las encuestas y la técnica de recolección de datos, Fernández et al. (2014)

Según Bernal (2010), la herramienta de recolección de datos será a través del cual se realizará la recolección y contendrá toda la información que se obtenga, mediante el cual se obtendrá las conclusiones y recomendaciones, con relación a los objetivos estipulados en la mencionada investigación. En tal sentido se realizó un cuestionario, ello tiene varias interrogantes de las variables GE y la prestación de servicios. Arias (2006), menciona que se puede realizar de manera virtual o en su defecto se puede utilizar la digitalización o papel. El instrumento que se utilizará será el cuestionario digital, a través de ello se busca la obtención de información

sobre los indicadores y dimensiones de cada una de las variables en estudio.

Empleara la escala de Likert para de esta manera determinar respuestas indicadas por la respetiva población que se está estudiando, en un margen del (1 a 5), según Belloso (2007)

En cuanto a la validez implícita, es la categoría más importante de los instrumentos, por lo que con el uso de estos se medirán de forma exacta y real las variables propuestas para la investigación, es decir retribuyen a las interrogantes que se especifican en el cuestionario, estas serán precisas para los indicadores de las variables proporcionadas, Hernández et al. (2014), Para confirmar que el instrumento es admitido, se revisara de manera detalla por 3 expertos: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor, Mag. Cano Castillo José Luis y el Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo. Las recopilaciones de datos serán directamente relacionadas con la técnica de la investigación, como también se refiere a los recursos mediante el cual el investigados pude recabar toda la información para lograr su objetivo trazado, Fernández et al. (2014)

En tal sentido, se deberá emplear una prueba piloto para que de esta manera el cuestionario tenga la validez requerida, es por ello que participaran 20 colaboradores de la DREA, los cuales cuentan con las mismas características investigación en cuanto a la muestra.

Del mismo modo la confiabilidad, es parte muy importante a la hora de utilizar esta herramienta, en otras palabras, su aplicación a la misma persona, debe tener el mismo resultado que sean coherentes y consistentes en la muestra, menciona Fernández et al. (2014), de la misma forma menciona que la categoría de seguridad en cuanto a los puntajes que se obtendrá por el mismo grupo en la investigación. Los resultados deben ser de entre (0 a 1), de esta forma obteniendo un mejor resultado acerca de la unidad.

en relación con ello, se hará la prueba piloto, en ello intervendrán 20 trabajadores de la DREA, el cual permitirá la recolección de datos para validar e cuestionario, el mismo que se procesará para dar a conocer la fiabilidad del instrumento, donde se obtendrá el (Alfa de Cronbach) para las dos variables.

Asimismo, de acuerdo al programa (SPSS 25), se tuvo los valores de confiabilidad para las variable Gobierno Electrónico y Prestación de Servicios (confiabilidad muy alta) 0,857 así mismo (confiabilidad muy alta) 0,893, dando como resultado una correlación alta y consistencia entre las preguntas que tienen cada

variable, de esta forma validando el uso para la recopilación de datos.

### **3.5 Procedimientos**

Luego de la aprobación del proyecto de investigación, se comenzará recolección de toda la información de documentos para el mejor juicio de las variables de la investigación. Posterior a ello, se elaborarán los instrumentos de campo, por este medio se realizará la adquisición de datos a la muestra que anticipadamente se definió de la DREA, se tuvo el consentimiento de la entidad en mención, a continuación, se aplicara el instrumento utilizando encuestas virtuales a los trabajadores de la DREA, y con la pesquisa que se obtenga se realizara el proceso estadístico, como también se interpretara los resultados inferenciales y descriptivos.

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

Con respecto al método de análisis de datos un nivel descriptivo con tipo aplicada – correlacional, con diseño no experimental, instaurando un enfoque cuantitativo, de corte transversal y método hipotético deductivo. Se realizará un análisis descriptivo de las variables los cuales serán se expresarán utilizando gráficos, tablas de frecuencia y porcentaje, el cual posteriormente se realizará el análisis inferencial y seguirá con la recolección de la muestra y se aplicará el instrumento, mediante el software (SPSS v26,0) se podrá desarrollar las pruebas de normalidad, con proporción de muestra.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta investigación se tomó en consideración todos los procedimientos de las normas señaladas e indicadas por la UCV de la escuela de post grado, así como también toda la rigurosidad de toda la aplicación de los procesos metodológicos de la investigación.

Según Koepsell et al. (2015) el siguiente estudio es totalmente autentico y veraz, ya que se generará y posteriormente se aplicará un instrumento de campo, en referida aplicación se brindará una comprensión a los que se encuestará el impulso de la confidencialidad y motivo de estudio en cuanto a los datos brindados, de este modo se cumplirá con el principio ético de todas las personas.

## IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentarán todos cada uno de los resultados que se obtuvieron teniendo en consideración las variables independientes como dependientes, así como las dimensiones utilizadas para establecer los objetivos generales y específicos, nuevamente se inferirán los resultados utilizando el coeficiente de correlación de (Spearman).

De acuerdo de la Tabla 1, se observa los resultados de la primera variable “Gobierno Electrónico”, el cual detalla que el 49.2% de los trabajadores de la DREA menciona que el nivel del GE en la DREA es el regular mientras que el 41.7% de los trabajadores señala que es de nivel adecuado, y solo el 9.2% alude que es inadecuado.

La dimensión externa, el 65%% de los trabajadores perciben el nivel adecuado, pues se muestra, información básica y un acceso a la información de manera adecuado en los trabajadores, 31.7% sugiere el nivel regular y el 3.3%% muestra que el nivel es inadecuado.

En cuando a la dimensión Interna se observa que el 41.7% perciben el nivel regular, esto quiere decir que no hay un buen mejoramiento de procesos gubernamentales y simplificación administrativa, mientras que solo el 39.2% menciona que es de nivel adecuado, y solo el 19.2% menciona que es inadecuado.

Para la dimensión Relacional, el 38.3% menciona un nivel regular, dando a entender que los canales de comunicación, los tramites virtuales no son tan óptimos en la institución, el 34.4% menciona que es adecuado y el 27.5% es de nivel inadecuado.

En cuando a la dimensión de promoción el 49.2%, muestra un nivel regular, dando a entender que existe poca integración, interrelación y articulación por parte de los trabajadores de la DREA, el 27.5% menciona nivel adecuado y el 23.3% muestra un nivel inadecuado.

En cuando a la dimensión Interna se observa que el 41.7% perciben el nivel regular, esto quiere decir que no hay un buen mejoramiento de procesos gubernamentales y simplificación administrativa, mientras que solo el 39.2% menciona que es de nivel adecuado, y solo el 19.2% menciona que es inadecuado.

Para la dimensión Relacional, el 38.3% menciona un nivel regular, dando a entender que los canales de comunicación, los tramites virtuales no son tan óptimos en la institución, el 34.4% menciona que es adecuado y el 27.5% es de nivel inadecuado.

En cuando a la dimensión de promoción el 49.2%, muestra un nivel regular, dando a entender que existe poca integración, interrelación y articulación por parte de los trabajadores de la DREA, el 27.5% menciona nivel adecuado y el 23.3% muestra un nivel inadecuado.

En cuando a la dimensión Interna se observa que el 41.7% perciben el nivel regular, esto quiere decir que no hay un buen mejoramiento de procesos gubernamentales y simplificación administrativa, mientras que solo el 39.2% menciona que es de nivel adecuado, y solo el 19.2% menciona que es inadecuado.

Para la dimensión Relacional, el 38.3% menciona un nivel regular, dando a entender que los canales de comunicación, los tramites virtuales no son tan óptimos en la institución, el 34.4% menciona que es adecuado y el 27.5% es de nivel inadecuado.

En cuando a la dimensión de promoción el 49.2%, muestra un nivel regular, dando a entender que existe poca integración, interrelación y articulación por parte de los trabajadores de la DREA, el 27.5% menciona nivel adecuado y el 23.3% muestra un nivel inadecuado.

**Tabla 1,** *Distribución de frecuencias de la variable GE y sus respectivas dimensiones.*

| Nivel             | V1. Gobierno electrónico |      | D1. Externa |      | D2. Interna |      | D3. Relacional |      | D4. Promoción |      |
|-------------------|--------------------------|------|-------------|------|-------------|------|----------------|------|---------------|------|
|                   | F                        | %    | F           | %    | F           | %    | F              | %    | F             | %    |
| <b>Deficiente</b> | 11                       | 9.2  | 4           | 3.3  | 23          | 19.2 | 33             | 27.5 | 28            | 23.3 |
| <b>Regular</b>    | 59                       | 49.2 | 38          | 31.7 | 50          | 41.7 | 46             | 38.3 | 59            | 49.2 |
| <b>Adecuado</b>   | 50                       | 41.7 | 78          | 65   | 47          | 39.2 | 41             | 34.2 | 33            | 27.5 |
| <b>Total</b>      | 120                      | 100  | 120         | 100  | 120         | 100  | 120            | 100  | 120           | 100  |

*Nota: Tomado del SPSS V.25*

Así mismo De acuerdo a la tabla 2, se muestra que el 36.7% de los trabajadores menciona que hay un nivel adecuado con respecto a la prestación de servicios, el 33.3% muestra el nivel regular y el 30% muestra un nivel inadecuado.

Siguiendo con los resultados obtenidos, el análisis descriptivo de las (04) dimensiones de la segunda variable, se observa que en la dimensión Fiabilidad el 38.3% menciona que es de nivel adecuado, esto quiere decir que efectivamente se cumple con los plazos, se da servicio puntual y rápido, mientras que el 35% de los trabajadores menciona que es inadecuado, y solo el 26.7% menciona que es regular.

En la dimensión sensibilidad, el 50.8% de las personas mencionan que es de nivel regular, quiere decir que hay una atención de manera regular no hay un servicio oportuno a las solicitudes que puedan realizar los usuarios, el 32.5% menciona que es inadecuado y solo el 16.7% indica que es el adecuado.

En la dimensión empatía, el 55.0% de las personas mencionan que es de nivel regular, quiere decir que hay interés por mejorar el servicio, brindar una atención personalizada y de resolver problemas, el 27.5% menciona que es adecuado y solo el 17.5% indica que es el inadecuado.

En la dimensión tangible, el 65% de las personas mencionan que es de nivel regular, quiere decir que la entidad tiene una infraestructura y materiales tecnológico regularmente implementados, el 18.3% menciona que es inadecuado y solo el 16.7% menciona que es adecuado.

**Tabla 2, Distribución de frecuencias de la variable prestación de servicios y sus respectivas dimensiones.**

| Nivel             | V1.<br>Prestación de servicios |      | D1. Fiabilidad |      | D2. Seguridad |      | D3. Empatía |      | D4.<br>Elementos tangibles |      |
|-------------------|--------------------------------|------|----------------|------|---------------|------|-------------|------|----------------------------|------|
|                   | F                              | %    | F              | %    | F             | %    | F           | %    | F                          | %    |
| <b>Deficiente</b> | 36                             | 30   | 42             | 35   | 39            | 32.5 | 21          | 17.5 | 22                         | 18.3 |
| <b>Regular</b>    | 40                             | 33.3 | 32             | 26.7 | 61            | 50.8 | 66          | 55   | 78                         | 65   |
| <b>Adecuado</b>   | 44                             | 36.7 | 46             | 38.3 | 20            | 16.7 | 33          | 27.5 | 20                         | 16.7 |
| <b>Total</b>      | 120                            | 100  | 120            | 100  | 120           | 100  | 120         | 100  | 120                        | 100  |

*Nota: Tomado del SPSS V.25*

#### **4.1. Análisis de inferencia**

Para la prueba de análisis inferencial se empleó la prueba de normalidad entre las dos variables en estudio, del mismo modo con sus respectivas dimensiones, por ende, se vio por conveniente manipular a (Kolmogorov-Smirnov), por lo que se consiguió una muestra de 120 colaboradores de la DREA, teniendo un resultado de 0,05, por ello se admite la hipótesis alterna, por ello se manipuló (Rho de Spearman) para ejecutar la muestra no paramétrica de acuerdo a las hipótesis planteadas, en ello es que existe una dependencia significativa entre las 2 variables, como también las dimensiones.

#### **Prueba de hipótesis general**

Para la N° 3 de acuerdo a la hipótesis general planteada se puede definir que hay una relación bastante significativa entre el GE y la prestación de servicios de los servidores públicos de la DREA, por ende, se puede evidenciar que hay un nivel de significancia de 0.00, siendo esta menor a 0.005, con ello admitimos que es válido la hipótesis alterna que se planteó para ambas variables en la DREA, del mismo modo se tiene un coeficiente correlacional mediante el estadígrafo (Rho de Spearman) de ,567 positivo.

**Tabla 3.***Prueba de hipótesis general*

|                    |                            |                                | Gobierno<br>Electrónico | Prestación de<br>servicios |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Gobierno<br>Electrónico    | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,567**                     |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | .                       | ,000                       |
|                    |                            | N                              | 120                     | 120                        |
|                    | Prestación de<br>servicios | Coefficiente de<br>correlación | ,567**                  | 1,000                      |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | ,000                    | .                          |
|                    |                            | N                              | 120                     | 120                        |

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

Nota: Tomado del SPSS V. 26

**Prueba de hipótesis específica 1**

Mediante la tabla N° 4, según la hipótesis específica 1 planteada se observa que hay una relación significativa entre la dimensión externa y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, es por ello que se aprecia un nivel de significancia de 0.00, que viene a ser menos que 0.05, por ello se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se referencia la presencia de una correlación positiva entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de acuerdo al estadígrafo (Rho Spearman) de ,481.

**Tabla 4.***Prueba de hipótesis específica 1*

|                    |                            |                                | Externa | Prestación de<br>servicios |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|---------|----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Externa                    | Coefficiente de<br>correlación | 1,000   | ,481**                     |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | .       | ,000                       |
|                    |                            | N                              | 120     | 120                        |
|                    | Prestación de<br>servicios | Coefficiente de<br>correlación | ,481**  | 1,000                      |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | ,000    | .                          |
|                    |                            | N                              | 120     | 120                        |

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

**Prueba de hipótesis específica 2**

Se observa en la tabla 5 según la prueba de hipótesis 2, existe una relación significativa entre la dimensión interna y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, obteniendo de esta manera una correlación de ,557 mediante es

estadígrafo Rho Spearman, como también se presenta una correlación significativa de 0.00, ello admite ratificar que las variables están correlacionas de manera significativa.

**Tabla 5.**

*Prueba de hipótesis específica 2*

|                 |                         |                            | Interna | Prestación de servicios |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|---------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Interna                 | Coeficiente de correlación | 1,000   | ,557**                  |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | .       | ,000                    |
|                 |                         | N                          | 120     | 120                     |
|                 | Prestación de servicios | Coeficiente de correlación | ,557**  | 1,000                   |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | ,000    | .                       |
|                 |                         | N                          | 120     | 120                     |

**Prueba de hipótesis**

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

### **específica 3**

De acuerdo a la tabla N°7, según la hipótesis específica 3, se observa que hay una relación significativa entre la dimensión racional y la prestación de servicios, se especifica un nivel de significancia de 0.00, el cual es menos que 0.05, por ende, rechazamos la hipótesis nula, también se ve que hay una relación positiva entre las 2 dos variables en estudio, mediante el estadígrafo Rho Spearman de ,496.

**Tabla 6.***Prueba de hipótesis específica 3*

|                 |                         |                             | Relacional | Prestación de servicios |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Relacional              | Coefficiente de correlación | 1,000      | ,496**                  |
|                 |                         | Sig. (bilateral)            | .          | ,000                    |
|                 |                         | N                           | 120        | 120                     |
|                 | Prestación de servicios | Coefficiente de correlación | ,496**     | 1,000                   |
|                 |                         | Sig. (bilateral)            | ,000       | .                       |
|                 |                         | N                           | 120        | 120                     |

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

**Prueba de hipótesis específica 4**

De acuerdo a la tabla N° 7, según la hipótesis específica 4, se evidencia una relación significativa entre la dimensión promoción y la prestación de servicios de los servidores de la DREA, se observa una significancia de 0.00, es menor a 0.05, ello nos permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis alterna, del mismo modo mediante el estadígrafo de Rho de Spearman de ,543, hay una correlación positiva entre las variables en estudio de la DREA.

**Tabla 7.***Prueba de hipótesis específica 4*

|                 |                         |                             | Promoción | Prestación de servicios |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Promoción               | Coefficiente de correlación | 1,000     | ,543**                  |
|                 |                         | Sig. (bilateral)            | .         | ,000                    |
|                 |                         | N                           | 120       | 120                     |
|                 | Prestación de servicios | Coefficiente de correlación | ,543**    | 1,000                   |
|                 |                         | Sig. (bilateral)            | ,000      | .                       |
|                 |                         | N                           | 120       | 120                     |

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

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación planteado como hipótesis general: Existe relación significativa entre el GE y prestación de servicios en los servidores públicos de la DREA. De acuerdo a los resultados obtenidos se concibe la discusión utilizando las distintas bases teóricas, por medio de ello se bosquejan los objetivos de esta investigación

Los resultados que se pudieron obtener en cuanto a la estadística descriptiva, son aciertos mucho más relevantes según la encuesta realizada a 120 funcionarios de la DREA, en el cual se demuestra que la variable GE, es observada como adecuado en un 40%, del mismo modo la variable prestación de servicio es percibida de manera adecuada en un 75.9%. Por el mismo modo en cuanto a la estadística inferencial se observa un resultado que hace referencia una correlación positiva, regular entre las 2 variables en estudio, teniendo una significancia de 0.00, está siendo más bajo de 0.005, por ende, se da como válida la hipótesis general planteada, para las variables que se estudiaron en la DRE, del mismo modo se tiene una relación por medio de (Rho de Spearman) de ,481 positivo, haciendo una referencia sobre una correlación altamente positiva

Como se describe en el párrafo anterior, se puede observar la relación entre el GE y la prestación de servicios de los trabajadores de la DREA, donde se puede ver la importancia que tiene esta investigación, para la optimización del GE en cuanto a la prestación de servicios, así mismo el GE tiene una débil influencia para la prestación de servicio en la DREA, para que puedan cumplir con sus objetivos trazados y puedan ofrecer un servicio de eficacia a la ciudadanía empleando las nuevas tecnologías de la información

Asi mismo la presente investigación tuvo como problema general Cuál es la relación entre el GE y la prestación de servicios de los servidores de la DREA Con el objetivo de determinar la relación entre el GE y la prestación de servicios de los servidores de la Dirección Regional de Educación de Áncash; la metodología incluyó el tipo básico de nivel correlacional no experimental, para el presente trabajó se adoptó la definición de nuestra variable GE como la aplicación de tecnologías de la información y comunicación para mejorar la productividad, reducir tiempos, facilitar operaciones y costos para causar un mejor impacto en la prestación de servicios.

De este modo para nuestro objetivo general sobre la determinación de la relación entre el GE y prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Áncash primero procedimos a definir que al gobierno electrónico como nuestra

variable independiente, la cual está caracterizada por ser la inclusión de diversas estrategias que impliquen el uso de las TIC dentro de la administración pública creando sistemas informáticos que conlleven a la mejora de las operaciones administrativas, reducción de plazos de tiempos y costos buscando así que se brinden mejores servicios y organización en dimensiones como la presencia, interacción, transacción y transformación.

Revisados los resultados de la encuesta realizada a ciento veinte servidores de todas las áreas la sede de la DREA se encontró como hallazgos más relevantes que solo el 36.7 % de encuestados cree que existe una adecuada prestación de servicios lo cual coincide con que solo el 38.3% cree que la fiabilidad es adecuada, el 50.8% cree que la sensibilidad es regular al igual que la empatía con un 55 % y por otra parte con respecto a la tangibilidad el 65% también cree que regular, interpretados estos datos podemos entender que no puede existir una adecuada prestación de servicios si las dimensiones como son la fiabilidad, sensibilidad, empatía y falibilidad no son adecuadas, en ese sentido se confirma nuestra hipótesis que existe una significativa relación entre el GE y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Áncash.

Respecto a nuestra variable dependiente, es decir, la prestación de servicios a la cual definimos como la calidad generadora de las utilidades que propicia motivación a los consumidores para acudir a un establecimiento debido a las ventajas que brinda siendo sus dimensiones la seguridad, elementos tangibles, la empatía y la sensibilidad. De los resultados obtenidos en la aplicación de nuestra encuesta se obtuvo que el 36.7% de los servidores de la sede de la Dirección Regional de Educación opinaron que la prestación de servicios, siendo que obtuvo que el 38.3% de encuestados opinó que la fiabilidad es adecuada.

Además de los resultados del análisis de la encuesta aplicada la confirmación de la hipótesis puede ser respaldada en los antecedentes de investigaciones similares en el ámbito internacional como García (2021) quién de una encuesta aplicada a setenta y siete funcionarios municipales se halló que el 63.3% tuvo un nivel de desempeño medio por lo cual la aplicación de un sistema y aplicación de la política de “big data” de este modo el gobierno electrónico busca mejorar la interacción entre ciudadanos empresas y el estado. En ese sentido también nuestros resultados coinciden con los de Cabrera (2021) con referencia a que el gobierno electrónico está orientado a generar procesos de calidad a fin de promover la participación

ciudadana en la política pública.

Por otro contrastando con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Guevara y Aquituari (2019) sobre el gobierno electrónico y su grado de satisfacción en la Municipalidad de Maynas hallaron que el 58.58% de personas encuestadas opinaron que la implementación del GE es regular es se condice con que el 58.58% de encuestados opinaron que la satisfacción es regular en cuando a las dimensiones de confiabilidad, por lo que se puede afirmar que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con la contentamiento del usuario.

Así mismo en la investigación realizada por Huerta (2022) sobre el gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno regional de Lima se pueden confirmar nuestros resultados dado que en dicha investigación se halló un coeficiente de correlación alta y positiva entre la gestión pública y el gobierno digital ya que los resultados de la prueba estadística de Spearman arrojaron un valor de 0.846, un 95% de correlación positiva alta entre la e-Gobernanza y la gestión pública, pudiendo apreciar así que la implantación del gobierno digital y gobierno electrónico transforman favorablemente la gestión gubernamental a través de la implementación intensiva de las tecnologías de la comunicación e información.

En el estudio desarrollado por Torres (2020) que investigó en qué medida influye la gestión administrativa en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, a fin de determinar si la gestión administrativa influye en dicha entidad pública, confirmando nuestros resultados dado que halló que la gestión administrativa tiene una influencia muy buena y significativa con respecto a la calidad de atención en una entidad pública dado que se obtuvo un índice de correlación de , 952\*\* que es significativa en el nivel 0,01, lo que coincide con nuestra hipótesis general, de este modo se tiene que los elementos tangibles de la calidad de atención tienen una influencia muy buena y significativa en la gestión pública.

Los resultados obtenidos se relacionan a Cerezo (2018) respecto a la calidad de atención a usuarios en una entidad judicial de Vices en el país de Ecuador, determinó que existe una relación directa entra la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario ya que de acuerdo a la prueba estadística de Rho de Spearman fue de 0.742\*\* (Sig.=0.000<0.01) de este modo se observó una relación q es alta, directa y significativa evidenciando además que con un 42% de nivel de calidad inadecuado y un 58% de calidad de atención siendo que la mientras mayor

sea la gestión administrativa mayor será la calidad de atención a los usuarios aplicando el gobierno electrónico.

La investigación realizada en la DREA respecto al GE, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios, se puede observar que estiman de manera regular el uso del GE, eso quiere decir que la implementación del GE, en la Drea tiene aún varias deficiencias y debe mejorar en cuanto al uso de las nuevas tecnologías, implementar redes electrónicas, del mismo modo nos permitió conocer la forma en la cual el GE puede optimizar la gestión pública a través del empleo de las nuevas tecnologías de la comunicación con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos e incrementar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención al público, en este caso se aplicó la virtualización de la atención de la mesa de partes.

En la apreciación en cuanto a la prestación de servicio de la DREA, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios de dicha institución, presenta un nivel regular, por lo que la DREA, presenta dificultades periódicas en cuanto al establecimiento de las nuevas plataformas en cada una de sus oficinas, por ello se debe maximizar el uso del GE, para la eficiente prestación del servicio hacia cada uno de los usuarios que acuden a la entidad día con día.

En base a los resultados y su comparación con otros artículos y autores, podemos confirmar la consistencia lógica y científica del trabajo realizado. Esto nos permite asumir que nuestra hipótesis general de investigación es válida. Ya que, a partir de los resultados obtenidos en este estudio, se pudo afirmar que los niveles de GE tienen efecto en la prestación de servicios, esto es debido a que ambas variables tienen una relación significativa.

De acuerdo a la investigación desarrollada en la DREA, sobre el GE, se puede observar cómo se emplea las nuevas TIC, con la finalidad de tener una eficiente prestación de servicios a los usuarios, la cual no tiene la suficiente implementación, disponibilidad y accesibilidad a las plataformas de las tecnologías, ya que se puede asociar que el servicio que brindan los trabajadores de la DREA no está muy asociado a la buena implementación de las plataformas virtuales.

En este mismo contexto, la transparencia es otro tema importante en el fortalecimiento de las instituciones estatales. La idea de mejorar el gobierno electrónico y fortalecer la administración pública prevalece en el progreso socioeconómico que permitirá a los ciudadanos comunicarse utilizando

herramientas tecnológicas que ayudarán a los ciudadanos a brindar una atención de calidad de manera eficiente y eficaz.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. De acuerdo a los resultados obtenidos empleando la estadística descriptiva en relación con el objetivo general, se establece que existe relación significativa entre la variable Gobierno electrónico y la Variable prestación de servicios en los trabajadores de la DRE, ya que muestra un 49.2% de nivel regular, de manera que en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación favorece de manera regular la prestación de servicios de la administración pública.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos empleando la estadística descriptiva con relación al objetivo específico uno, se precisa que existe una relación significativa entre la Dimensión externa y la Variable prestación de servicios en los funcionarios de la DREA, ya que según la encuesta realizada los funcionarios de la DREA, señalan un 65% de nivel adecuado, esto nos dice que en el acceso de información básica, acceso tecnológico e infraestructura tecnológica favorece adecuadamente en la prestación de servicios de la administración pública.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos empleando la estadística descriptiva con relación al objetivo específico dos, se menciona que existe una relación significativa entre la Dimensión Interna y la Variable prestación de servicios en los funcionarios de la Drea, ya que según la encuesta realizada los funcionarios de la DREA señalan un 41.7% de nivel regular, esto quiere decir que en la simplificación administrativa, y mejoramiento de procesos gubernamentales son de nivel regular para la mejor prestación de servicios de la administración pública.
4. De acuerdo a los resultados obtenidos empleando la estadística descriptiva con relación al objetivo específico tres se determinó que existe una relación significativa entre la Dimensión relacional y la Variable prestación de servicios en los trabajadores de la Drea, ya que según la encuesta realizada muestra un 38.3% un nivel regular, menciona que, los canales de comunicación y los trámites virtuales son de nivel regular para la mejor prestación de servicios.
5. De acuerdo a los resultados obtenidos empleando la estadística descriptiva con relación al objetivo cuatro se observa que existe una relación significativa entre la Dimensión promoción y la Variable prestación de servicios en los trabajadores de la Drea, ya que según la encuesta realizada a los funcionarios de la Drea muestra un 49.2% de nivel regular, esto da a

entender que la articulación y la interrelación influyen regularmente para la mejor prestación de servicios en la administración pública.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al GE y la calidad de servicios, según la encuesta realizada se puede observar que hay un nivel aceptable, del uso y aplicación de las nuevas tecnologías, sin embargo, se recomienda a la entidad fortalecer la variable de Gobierno Electrónico, para la mejor atención y servicio a la población de la región Áncash, como también, el área de administración debe realizar capacitaciones, cursos a los trabajadores en cuanto al uso de las nuevas tecnologías, el cual se debe realizar un seguimiento, para lo cual se debe asignar un presupuesto que pueda asegurar el uso del GE, esto tendrá un efecto en cuanto a la atención brindada hacia los usuarios, del mismo modo se debe hacer un seguimiento trimestral para ver la mejora que se está teniendo en cuanto a la atención a los usuarios. Gobierno Electrónico, para la mejor atención y servicio a la población de la región Áncash, como también, el área de administración debe realizar capacitaciones, cursos a los trabajadores en cuanto al uso de las nuevas tecnologías, el cual se debe realizar un seguimiento, para lo cual se debe asignar un presupuesto que pueda asegurar el uso del GE, esto tendrá un efecto en cuanto a la atención brindada hacia los usuarios, del mismo modo se debe hacer un seguimiento trimestral para ver la mejora que se está teniendo en cuanto a la atención a los usuarios
2. En cuanto a la dimensión externa se recomienda y alienta al director y a cada jefe de área de la DREA y al personal de primera línea a utilizar herramientas y plataformas virtuales, que sean fáciles y adaptables para los usuarios que lo vayan a necesitar, para que de esta manera la prestación de servicios y comunicación con cada uno de los usuarios sea de manera oportuna, eficiente y eficaz, siempre buscando el bienestar de la población. En cuanto a la dimensión externa se recomienda y alienta al director y a cada jefe de área de la DREA y al personal de primera línea a utilizar herramientas y plataformas virtuales, que sean fáciles y adaptables para los usuarios que lo vayan a necesitar, para que de esta manera la prestación de servicios y comunicación con cada uno de los usuarios sea de manera oportuna, eficiente y eficaz, siempre buscando el bienestar de la población.
3. En cuanto a la dimensión interna, se recomienda tener en cuenta el impacto de implementación de los servicios en línea, la actualización del portal de

transparencia, la mesa de partes virtual y la necesidad de las nuevas TIC, que sirvan a los usuarios y acepten las mejoras según sea necesario en beneficio de la comunidad Ancashina, por parte de cada uno los funcionarios de la DREA En cuanto a la dimensión interna, se recomienda tener en cuenta el impacto de implementación de los servicios en línea, la actualización del portal de transparencia, la mesa de partes virtual y la necesidad de las nuevas TIC, que sirvan a los usuarios y acepten las mejoras según sea necesario en beneficio de la comunidad Ancashina, por parte de cada uno los funcionarios de la DREA

4. Con respecto a la dimensión relacional se
5. recomienda la adquisición de nuevos equipos tecnológicos informáticos modernos, con plataformas y arquitecturas de la información bien actualizadas, para que de esta manera se de una prestación de servicios sea más oportuna y en beneficio de cada uno de los usuarios de la DREA. Con respecto a la dimensión relacional se recomienda la adquisición de nuevos equipos tecnológicos informáticos modernos, con plataformas y arquitecturas de la información bien actualizadas, para que de esta manera se de una prestación de servicios sea más oportuna y en beneficio de cada uno de los usuarios de la DREA.
6. Con respecto a la dimensión promoción se recomienda a la DREA, realizar el equipamiento e infraestructura necesaria en cuanto a las nuevas tecnologías, para que de esta manera se pueda promover la consolidación y expansión de las sociedades del conocimiento, para que de esta manera la población tenga más conciencia en cuanto al desarrollo económico de la DREA. Con respecto a la dimensión promoción se recomienda a la DREA, realizar el equipamiento e infraestructura necesaria en cuanto a las nuevas tecnologías, para que de esta manera se pueda promover la consolidación y expansión de las sociedades del conocimiento, para que de esta manera la población tenga más conciencia en cuanto al desarrollo económico de la DREA

## REFERENCIAS

- Armas, R. (2011). *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y Algunas Consideraciones a Tener en Cuenta para su Implementación*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Fernández, G. (2014). *Macroecología y ecoinformática: sesgos, errores y predicciones en el modelado de distribuciones*. Obtenido de <http://www.revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article/view/831>
- Aceves , J. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Acuerdo Nacional. (2014). *Consensos para enrumbar al Perú*. Obtenido de [http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014\\_1.pdf](http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014_1.pdf)
- Alcaraz , R. (2011). *Emprendedor de Éxito*. Mexico: Cámara Nacional .
- Arias, F. (2006). *Desarrollo sostenible y sus indicadores Revista Sociedad y Economía*. Obtenido de Universidad del Valle: <https://www.redalyc.org/pdf/996/99616177008.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Belloso , R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blanco , M., & Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España: Dykinson.

- Bremero, F. (2018). *El Gobierno Electrónico Y Su Relación Con La Rendición De Cuentas De Las Universidades Públicas De La Zona 5 Del Ecuador*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gobierno-electronico-universidades.html>
- Burgos, C. (2011). *La lógica de la investigación científica*. Obtenido de La Lámpara de Diógenes: <https://www.redalyc.org/pdf/844/84421585014.pdf>
- Cabrera, L. (2021). *Un camino hacia la participación ciudadana”, realidades y perspectivas 2017-2018*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17365?mode=full>
- Cáceres , R. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa*. Obtenido de Universidad César Vallejo.: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29759/cacere>
- Cellary, W. (2008). *Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop*. Cairo: ACM. ICEGOV.
- Cerezo, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365>
- Cumana , W. (2020). *Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela*. Obtenido de Universidad de Oriente (Venezuela): <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/225071>
- Duque , E. (2006). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El comercio. (2011). *Lo que debemos saber de los Acuerdos Comerciales*. Obtenido de [https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/lo\\_que\\_debemos\\_saber\\_TLC.html](https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/lo_que_debemos_saber_TLC.html)

- El Peruano . (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional. págs. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-184-2020-pcm-1907451-1/>.
- Ganga , F., Alarcón, , N., & Pedraja, L. (2019). *The Global Competitiveness Report 2016 - 2017*. Obtenido de [https://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017\\_FINAL.pdf](https://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf)
- García, H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención de las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46628>
- García, V., & García, A. (2021). *Transición De Gobierno Electrónico A Gobierno Digital Un Estudio De La Política Nacional De Explotación De Datos*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33122/1/2020\\_tran-sici%C3%B3n\\_gobierno\\_electr%C3%B3nico.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33122/1/2020_tran-sici%C3%B3n_gobierno_electr%C3%B3nico.pdf)
- Guevara , S., & Aquituari , B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017*. Obtenido de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6229>
- Hernández, B. (2014). *El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.30.3.199361>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , M. (2014). *Metodología de la investigación científica* . México: McGraw Hill.
- Huerta , D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. Obtenido de Centro de Altos Estudios Nacionales: <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>

- Huerta, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. Obtenido de CAEN: <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>
- Lau, E. (2007). *E-Government and the Drive for Growth and Equity*. Belfer Center for Science and International Affairs.
- Lavilla, I. (2021). *Influencia Del E – Gobierno En La Mejora De La Gestión Pública De La Municipalidad Provincial De Islay, Arequipa 2019*. Obtenido de Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mata, M. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. . Obtenido de Cuadernos de investigación: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- MINSA. (2021). *Plan del Gobierno Digital 2021- 2023* . Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Mora, C. (2011). *La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor*. Obtenido de Revista Brasileira de Marketing: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, C. (2017). *Análisis Del Acceso De La Ciudadanía A Los Servicios Públicos Según El Plan Nacional De Gobierno Electrónico En El Gobierno Provincial De Tungurahua*. Obtenido de Universidad Técnica De Ambato: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\\_t1210si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf)
- Naciones Unidas. (2020). *Acerca del ILPES*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/acerca-del-ilpes>
- Naser, A., & Gatón , C. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)

- ONU. (2020). *El impacto de la pandemia en las ciudades*. Obtenido de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/covid-19-urban-world>
- Paco, W. (2021). *Gobierno Electrónico Y La Gestión Administrativa En La Gerencia De Administración Y Finanzas De La Municipalidad Distrital De Yauli Del 2019*. Obtenido de Universidad Nacional De Huancavelica: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3822/TESIS-2021-POGRADO-EMPRESARIALES-PACO%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez , R. (2017). *Análisis general del gobierno electrónico en México*. Obtenido de Universidad de Guadalajara: <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Rincón , E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Obtenido de Universidad del Rosario : Colombia. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oeq>
- Rojas, M. (2015). *Evaluación de Proyectos*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bNzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Salas, D. (2018). *Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicio de la oficina de logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2378>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016*. Obtenido de Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión:

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>

Suárez, F. (2016). *Consentimiento Informado Como Criterio De Inclusión. ¿Confusión Conceptual, Manipulación, Discriminación O Coerción?* Obtenido de Universidad de La Sabana: <https://www.redalyc.org/pdf/832/83248831009.pdf>

Tamayo , M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* . Obtenido de Limusa: <https://books.google.com.co/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA7&>

Torres , L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49686>

Tupia, M. (2020). *Diseño De Un Modelo Para La Implementación De Gobierno Electrónico En Instituciones Estatales*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica Del Perú: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA\\_MONCAYO\\_MARIUXI\\_DISE%c3%91O\\_MODELO\\_%20IMPLEMENTACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA_MONCAYO_MARIUXI_DISE%c3%91O_MODELO_%20IMPLEMENTACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>

Vela , J. (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

| TÍTULO: Gobierno electrónico y la prestación de servicios en los servidores Públicos de la Dirección Regional de Educación de Áncash   |  |  |  |   |       |  |                  |
|--|--|--|--|---|-------|--|------------------|
| AUTOR: Carla Mireya GOÑI OBREGÓN   |  |  |  |   |       |  |                  |
| Problema general:  | Objetivo general:  | Hipótesis general  | VARIABLES  |   |       |  |                  |
| ¿Cuál es la relación que existen entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios en los servidores públicos de la DREA  | Determinar la relación entre el gobierno electrónico y prestación de servicios en los servidores públicos de la DREA | Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y prestación de servicios en los servidores públicos de la DREA - 2022 | <b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b><br><b>Concepto:</b> El gobierno electrónico como el desarrollo de estrategias integrales, considera que mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación favorece los sistemas de la administración pública por el uso de sistemas informáticos que mejoran la productividad, facilitan las operaciones, reducen tiempos y costos, y así refleja conscientemente sus dimensiones previstas y el impacto en la sociedad a la que se dirige, incluido el impacto en la forma en que informa y se comunica, brinda servicios y se organiza. Armas (2011). |   |       |  |                  |
| Problemas específicos:   | Objetivos específicos:   | Hipótesis específicas:   | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems | Escala y valores   | Niveles y rangos |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa y prestación de servicios de los servidores de la DREA?  | Determinar la relación entre la dimensión externa y la prestación de servicios de los servidores de la DREA          | Existe una relación significativa entre la dimensión externa y la prestación de servicios de los servidores de la DREA             | Externa  | Información básica<br>Acceso tecnológico<br>Infraestructura tecnológica   | 1-6   | Ordinal<br><br>Nunca (1)<br>Casi Nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>siempre (5) | Inadecuado       |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión interna y prestación de servicios de los servidores de la DREA?  | Determinar la relación entre la dimensión interna y la prestación de servicios de los servidores de la DREA          | Existe una relación significativa entre la dimensión INTERNA y la prestación de servicios de los servidores de la DREA             | Interna  | Mejoramiento de procesos gubernamentales<br>Simplificación administrativa | 7-12  |  | Regular          |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional y prestación de servicios de los servidores de la DREA?   | Determinar la relación entre la dimensión relacional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA       | Existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA          | Relacional   | Canales de comunicación<br>Tramites virtuales<br>Producto de servicios    | 13-18 |  | Adecuado         |
| ¿Cuál la relación entre la dimensión promocional y prestación de servicios de los servidores de la DREA?   | Determinar la relación entre la dimensión promocional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA      | Existe una relación significativa entre la dimensión promocional y la prestación de servicios de los servidores de la DREA         | Promoción  | Integración<br>Interrelación<br>Articulación                              | 19-24 |  |                  |
| <b>Variable 2: Prestación de Servicios</b><br><b>Concepto:</b> Según Duque (2006) La calidad del servicio se entiende como la calidad que genera utilidades porque propicia que los consumidores se sientan motivados a acudir a ese establecimiento para continuar adquiriendo el producto o servicio, disfrutando de las ventajas que brinda la empresa. |  |  | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems | Escala y valores   | Niveles y rangos |

|  |  |   |   |  |  |   |  |
|--|--|---|---|--|--|---|--|
| <p>¿Cuál la relación entre la dimensión promoción y prestación de servicios de los servidores de la DREA?</p>                        | <p>Determinar la relación entre la dimensión promoción y la prestación de servicios de los servidores de la DREA</p>   | <p>Existe una relación significativa entre la dimensión promoción y la prestación de servicios de los servidores de la DREA</p> | <p>Confiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Dimensión tangible</p> | <p>Disposición permanente a la atención del usuario.<br/>Cumplimiento de plazos<br/>Información a los usuarios<br/>Servicio puntual y rápido</p> <p>Trato adecuado<br/>Profesionalismo al momento de la atención<br/>Disponibilidad de atención<br/>Adecuado lugar para la atención</p> <p>Atención personalizada y comprensiva<br/>Interés en mejorar el servicio<br/>Interés en resolución de problemas del usuario<br/>Horarios adecuados</p> <p>Equipo y materiales modernos<br/>Infraestructura e instalaciones en buen estado<br/>Personal de apariencia pulcra<br/>Elementos materiales adecuados</p> | <p>1-6</p> <p>7-12</p> <p>13-18</p> <p>19-24</p> | <p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)<br/>Casi Nunca (2)<br/>Algunas veces (3)<br/>Casi siempre (4)<br/>siempre (5)</p>   | <p>Inadecuado</p> <p>Regular</p> <p>Adecuado</p> |
| <p><b>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</b></p>  | <p><b>Población y muestra(sustentado)</b></p>  |   |   | <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>  |  | <p><b>Estadística</b></p>   |  |
| <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo<br/>Tipo: Básica<br/>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> | <p><b>Población:</b> La investigación considera como población servidores públicos de Dirección Regional de Educación de Áncash en el año 2022.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> El método será Probabilístico.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra se determinará de la siguiente manera.</p> $n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$ <p>La población en la presente investigación está conformada por 150 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Áncash</p> |   |   | <p><b>Variable 1:</b> Gobierno Electrónico</p> <p>Técnica: Encuesta<br/>Instrumento: cuestionario virtual<br/>Autor: Carla Goñi Obregón</p> <p><b>Variable 2:</b> Proceso Administrativo</p> <p>Técnica: Encuesta<br/>Instrumento: Cuestionario virtual<br/>Autor: Carla Goñi Obregón</p>  |  | <p><b>Estadística descriptiva:</b><br/>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b><br/>Se usará la prueba de correlación de Spearman</p> |  |

## B. Matriz de operacionalización

| Variable  | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones   | Indicador  | Escala de medición |
|---|---|---|---|--|--------------------|
| <b>Variable Independiente</b><br><br>Gobierno Electrónico | el gobierno electrónico como el desarrollo de estrategias integrales, considera que mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación favorece los sistemas de la administración pública por el uso de sistemas informáticos que mejoran la productividad, facilitan las operaciones, reducen tiempos y costos, y así refleja conscientemente sus dimensiones previstas y el impacto en la sociedad a la que se dirige, incluido el impacto en la forma en que informa y se comunica, brinda servicios y se organiza, el cual contiene 4 dimensiones. Armas (2011) | El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, por medio del cuestionario se medirá la variable a través de 20 ítems.                      | Externa<br><br>Interna<br><br>Relacional<br><br>Promoción               | Información básica<br>Acceso tecnológico<br>Infraestructura tecnológica<br><br>Mejoramiento de procesos gubernamentales<br>Simplificación administrativa<br><br>Canales de comunicación<br>Tramites virtuales<br>Producto de servicios<br>Integración<br>Interrelación<br>Articulación   | Nominal            |
| <b>Variable Dependiente</b><br><br>Prestación de servicio | La prestación de servicio se entiende como la calidad que genera utilidades porque propicia que los consumidores se sientan motivados a acudir a ese establecimiento para continuar adquiriendo el producto o servicio, disfrutando de las ventajas que brinda la empresa. Duque (2006)   | Sobre la definición operativa de la variable Satisfacción con los servicios de atención se define como: Análisis del conocimiento de la satisfacción con la atención, a través de la encuesta de dimensiones cognitivas y de impresión. | Seguridad<br><br>Elementos tangibles<br><br>Empatía<br><br>Sensibilidad | Disposición permanente.<br>Cumplimiento de plazos<br>Información a los usuarios<br>Servicio puntual y rápido<br><br>Confianza al usuario<br>Seguridad en los tramites<br>Absolución de dudas<br><br>Equipo y materiales modernos<br>Elementos materiales adecuados<br><br>Trato adecuado<br>Profesionalismo<br>Adecuado lugar para la atención | Nominal            |

### **C. Instrumentos**

Cuestionario:

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ÁNCASH, 2022.**

Estimado (a) funcionario, por la presente encuesta busca recabar información sobre como aprecia la Gobierno electrónico y la prestación de servicios que ofrece la Dirección Regional de Educación de Áncash en el 2022, de la provincia de Huaraz, para lo cual le requerimos su colaboración, dando respuesta a todo el cuestionario que a continuación se adjunta. La información recabada será tratada de forma confidencial y anónima. En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Donde:

| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

**Título del proyecto de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ÁNCASH, 2022.**

**Encuestadora: Carla Mireya Goñi Obregón**

**Genero:**

Masculino

Femenino

Muchas Gracias por su disponibilidad

## CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la DREA – Huaraz

Donde:

1. Nunca   2. Casi nunca   3. Algunas veces   4. Casi siempre   5. Siempre

### VARIABLE N° 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

| Indicadores                              | N° | DIMENSION: EXTERNA   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----|--|---|---|---|---|---|
| Información básica                       | 1  | ¿Se pueden utilizar herramientas de gestión administrativa a través de la web?   |   |   |   |   |   |
| Acceso tecnológico                       | 2  | ¿Hay información sobre los documentos administrativos actualizados en el sitio web de la institución?  |   |   |   |   |   |
| Infraestructura tecnológica              | 3  | ¿Considera que la implementación de herramientas digitales permite una atención de manera adecuada a los ciudadanos?   |   |   |   |   |   |
|  | 4  | ¿considera que el sistema de control utiliza las últimas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la atención al ciudadano?  |   |   |   |   |   |
|  | 5  | ¿Utiliza la información que se encuentra en el sitio web de la institución de manera oportuna?   |   |   |   |   |   |
|  | 6  | ¿considero que las herramientas digitales que utiliza la institución (chat, correo electrónico, sitio web regional, procesamiento) posibilita el uso de la información en tiempo real? |   |   |   |   |   |
|  |    | <b>DIMENSION: INTERNA</b>  |   |   |   |   |   |
| Mejoramiento de procesos gubernamentales | 7  | ¿Se organiza capacitaciones en nuevas tecnologías en relación al uso de herramientas electrónicas?   |   |   |   |   |   |
| Simplificación administrativa            | 8  | ¿La institución actualiza continuamente en las diversas plataformas digitales?   |   |   |   |   |   |
|  | 9  | ¿La institución desarrolla procesos administrativos utilizando las nuevas TIC para la atención al ciudadano?   |   |   |   |   |   |
|  | 10 | ¿El uso de las TIC ha simplificado los procesos administrativos?   |   |   |   |   |   |
|  | 11 | ¿Ha mejorado el sistema de control utilizando herramientas técnicas diferentes?  |   |   |   |   |   |
|  | 12 | ¿Los documentos emitidos virtualmente por la institución permiten que los trámites y procesos sean adecuados?  |   |   |   |   |   |
|  |    | <b>DIMENSION: RELACIONAL</b>   |   |   |   |   |   |
| Canales de comunicación                  | 13 | ¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y previenen la corrupción?  |   |   |   |   |   |
| Tramites virtuales                       | 14 | ¿Considera que con el uso de la tecnología brinda trámites y servicios adecuados en beneficio de los ciudadanos?   |   |   |   |   |   |
| Producto de servicios                    | 15 | ¿Cree que se deben seguir los trámites virtuales?  |   |   |   |   |   |
|  | 16 | Cuenta con infraestructura suficiente para soportar plataformas virtuales y brindar un mejor servicio.   |   |   |   |   |   |
|  | 17 | ¿Explica actividades entre autoridades y socios utilizando medios técnicos?  |   |   |   |   |   |
|  | 18 | ¿La tecnología digital permite compartir recursos e información con entidades gubernamentales y del sector privado?  |   |   |   |   |   |

|               |    | <b>DIMENSION: PROMOCIÓN</b>  |  |  |  |  |  |
|---------------|----|--|--|--|--|--|--|
| Integración   | 19 | ¿La institución promueve una cultura de uso de la información en la toma de decisiones?  |  |  |  |  |  |
| Interrelación | 20 | ¿La publicación de amplia información en la plataforma la institución pretende cumplir con la normativa en el marco de la ley transparencia? |  |  |  |  |  |
| Articulación  | 21 | ¿El uso de tecnologías y herramientas electrónicas en reuniones digitales mejora el conjunto?  |  |  |  |  |  |
|               | 22 | Los avisos digitales tienen el mismo valor legal que los avisos realizados por medios físicos tradicionales.                                 |  |  |  |  |  |
|               | 23 | ¿La plataforma de la institución facilita el acceso a la información y servicios de la entidad?  |  |  |  |  |  |
|               | 24 | ¿Los servicios electrónicos/digitales de la comunidad aseguran la confidencialidad de la información ingresada?                              |  |  |  |  |  |

**VARIABLE N° 2: PRESTACIÓN DE SERVICIO**

| Indicadores                                   | N° | <b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----|---|---|---|---|---|---|
| Disposición permanente                        | 1  | Considera que la atención del expediente se realiza de acuerdo al TUPA de la institución.                           |   |   |   |   |   |
| Cumplimiento de plazos                        | 2  | Considera que se brinda la información de los expedientes durante el procedimiento administrativo                   |   |   |   |   |   |
|   | 3  | Cumple usted con los plazos establecidos para el cumplimiento de un procediendo administrativo.                     |   |   |   |   |   |
| Información a los usuarios                    | 4  | Pone en conocimiento del administrado los actos administrativos realizados durante el procedimiento administrativo. |   |   |   |   |   |
| Servicio puntual y rápido                     | 5  | Simplifica usted los tramites del procedimiento administrativo  |   |   |   |   |   |
|   | 6  | Exige usted aspectos formales para el trámite de un procedimiento administrativo                                    |   |   |   |   |   |
|   |    | <b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>  |   |   |   |   |   |
| Trato adecuado                                | 7  | Se limita usted a sus competencias atribuidas dentro del trámite del procedimiento administrativo                   |   |   |   |   |   |
| Profesionalismo al momento de la atención     | 8  | Brinda información comprensible a los administrados dentro del trámite del procedimiento administrativo             |   |   |   |   |   |
| Disponibilidad de atención                    | 9  | Cumple usted con el perfil requerido para realizar sus labores  |   |   |   |   |   |
| Adecuado lugar para la atención               | 10 | Se capacita constantemente para brindar un servicio de calidad a los administrados                                  |   |   |   |   |   |
|   | 11 | Le dedica usted en su jornada laboral a brindar atención personalizada a los administrados                          |   |   |   |   |   |
|   | 12 | Tiene todas las facilidades para cumplir con sus labores encomendadas (internet, equipos, de cómputo, etc)          |   |   |   |   |   |
|   |    | <b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>   |   |   |   |   |   |
| Atención personalizada y comprensiva          | 13 | Considera que tiene la capacidad para trabajar bajo presión   |   |   |   |   |   |
| Interés en mejorar el servicio                | 14 | Brinda sugerencias para optimizar los trámites administrativos  |   |   |   |   |   |
| Interés en resolución del problema al usuario | 15 | Soluciona de manera asertiva problemas que suscitan con los administrados   |   |   |   |   |   |
| Horarios adecuados                            | 16 | Considera usted que brinda una atención adecuada a los administrados  |   |   |   |   |   |
|   | 17 | Brinda usted canales alternativos para atender a los usuarios como (internet, redes sociales, etc)                  |   |   |   |   |   |

|  |    |   |  |  |  |  |  |
|--|----|---|--|--|--|--|--|
|  | 18 | Considera usted que la institución cumple con brindar atención al usuario 8 horas diarias               |  |  |  |  |  |
|  |    | <b>DIMENSIÓN: DIMENSIÓN TANGIBLE</b>  |  |  |  |  |  |
| Equipo y materiales modernos                   | 19 | La institución cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.         |  |  |  |  |  |
| Infraestructura e instalaciones en buen estado | 20 | en cuanto a los materiales y equipos se dan mantenimiento y reparación cuando sufren algún tipo de daño |  |  |  |  |  |
| Personal de apariencia pulcra                  | 21 | La infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención.  |  |  |  |  |  |
| Elementos materiales adecuados                 | 22 | La entidad le brinda uniformes para su respectiva identificación  |  |  |  |  |  |
|  | 23 | Considera usted que el trabajador de la institución usa adecuadamente el sistema al momento de atender. |  |  |  |  |  |
|  | 24 | Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.                            |  |  |  |  |  |

## D. Validez de expertos



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

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION: EXTERNA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Se pueden utilizar herramientas de gestión administrativa a través de la web?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Hay información sobre los documentos administrativos actualizados en el sitio web de la institución?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Considera que la implementación de herramientas digitales permite una atención de manera adecuada a los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿considera que el sistema de control utiliza las últimas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la atención al ciudadano?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Utiliza la información que se encuentra en el sitio web de la institución de manera oportuna?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿considero que las herramientas digitales que utiliza la institución (chat, correo electrónico, sitio web regional, procesamiento) posibilita el uso de la información en tiempo real? | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION: INTERNA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿Se organiza capacitaciones en nuevas tecnologías en relación al uso de herramientas electrónicas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿La institución actualiza continuamente en las diversas plataformas digitales?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿La institución desarrolla procesos administrativos utilizando las nuevas TIC para la atención al ciudadano?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿El uso de las TIC ha simplificado los procesos administrativos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Ha mejorado el sistema de control utilizando herramientas técnicas diferentes?  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | ¿Los documentos emitidos virtualmente por la institución permiten que los trámites y procesos sean adecuados?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION: RELACIONAL</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13 | ¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y previenen la corrupción?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | ¿Considera que con el uso de la tecnología brinda trámites y servicios adecuados en beneficio de los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | ¿Cree que se deben seguir los trámites virtuales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Cuenta con infraestructura suficiente para soportar plataformas virtuales y brindar un mejor servicio.   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 17 | ¿Explica actividades entre autoridades y socios utilizando medios técnicos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | ¿La tecnología digital permite compartir recursos e información con entidades gubernamentales y del sector privado?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION: PROMOCIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 19 | ¿La institución promueve una cultura de uso de la información en la toma de decisiones?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 20 | ¿La publicación de amplia información en la plataforma la institución pretende cumplir con la normativa en el marco de la ley transparencia? | X |  | X |  | X |  |  |
| 21 | ¿El uso de tecnologías y herramientas electrónicas en reuniones digitales mejora el conjunto?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 22 | Los avisos digitales tienen el mismo valor legal que los avisos realizados por medios físicos tradicionales.                                 | X |  | X |  | X |  |  |
| 23 | ¿La plataforma de la institución facilita el acceso a la información y servicios de la entidad?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 24 | ¿Los servicios electrónicos/digitales de la comunidad aseguran la confidencialidad de la información ingresada?                              | X |  | X |  | X |  |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Illa Sihuíncha Godofredo Pastor

**DNI:** 10596867

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas

**07 de noviembre del 2022.**

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Considera que la atención del expediente se realiza de acuerdo al TUPA de la institución.                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | Considera que se brinda la información de los expedientes durante el procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Cumple usted con los plazos establecidos para el cumplimiento de un procediendo administrativo.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Pone en conocimiento del administrado los actos administrativos realizados durante el procedimiento administrativo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | Simplifica usted los tramites del procedimiento administrativo  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Exige usted aspectos formales para el trámite de un procedimiento administrativo                                    | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | Se limita usted a sus competencias atribuidas dentro del trámite del procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Brinda información comprensible a los administrados dentro del trámite del procedimiento administrativo             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | Cumple usted con el perfil requerido para realizar sus labores  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | Se capacita constantemente para brindar un servicio de calidad a los administrados                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | Le dedica usted en su jornada laboral a brindar atención personalizada a los administrados                          | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | Tiene todas las facilidades para cumplir con sus labores encomendadas (internet, equipos, de cómputo y otros)       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | Considera que tiene la capacidad para trabajar bajo presión   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | Brinda sugerencias para optimizar los trámites administrativos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | Soluciona de manera asertiva problemas que suscitan con los administrados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Considera usted que brinda una atención adecuada a los administrados  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | Brinda usted canales alternativos para atender a los usuarios como (internet, redes sociales y otros)               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | Considera usted que la institución cumple con brindar atención al usuario 8 horas diarias                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 19 | La institución cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | en cuanto a los materiales y equipos se dan mantenimiento y reparación cuando sufren algún tipo de daño             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 21 | La infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La entidad le brinda uniformes para su respectiva identificación  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera usted que el trabajador de la institución usa adecuadamente el sistema al momento de atender. | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.                            | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

**DNI:** 10596867

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas

**07 de noviembre del 2022.**

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION: EXTERNA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Se pueden utilizar herramientas de gestión administrativa a través de la web?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Hay información sobre los documentos administrativos actualizados en el sitio web de la institución?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Considera que la implementación de herramientas digitales permite una atención de manera adecuada a los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿considera que el sistema de control utiliza las últimas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la atención al ciudadano?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Utiliza la información que se encuentra en el sitio web de la institución de manera oportuna?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿considero que las herramientas digitales que utiliza la institución (chat, correo electrónico, sitio web regional, procesamiento) posibilita el uso de la información en tiempo real? | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION: INTERNA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿Se organiza capacitaciones en nuevas tecnologías en relación al uso de herramientas electrónicas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿La institución actualiza continuamente en las diversas plataformas digitales?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿La institución desarrolla procesos administrativos utilizando las nuevas TIC para la atención al ciudadano?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿El uso de las TIC ha simplificado los procesos administrativos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Ha mejorado el sistema de control utilizando herramientas técnicas diferentes?  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | ¿Los documentos emitidos virtualmente por la institución permiten que los trámites y procesos sean adecuados?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: RELACIONAL</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13 | ¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y previenen la corrupción?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | ¿Considera que con el uso de la tecnología brinda trámites y servicios adecuados en beneficio de los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | ¿Cree que se deben seguir los trámites virtuales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Cuenta con infraestructura suficiente para soportar plataformas virtuales y brindar un mejor servicio.   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 17 | ¿Explica actividades entre autoridades y socios utilizando medios técnicos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | ¿La tecnología digital permite compartir recursos e información con entidades gubernamentales y del sector privado?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: PROMOCIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 19 | ¿La institución promueve una cultura de uso de la información en la toma de decisiones?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | ¿La publicación de amplia información en la plataforma la institución pretende cumplir con la normativa en el marco de la ley transparencia? | X |  | X |  | X |  |
| 21 | ¿El uso de tecnologías y herramientas electrónicas en reuniones digitales mejora el conjunto?  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Los avisos digitales tienen el mismo valor legal que los avisos realizados por medios físicos tradicionales.                                 | X |  | X |  | X |  |
| 23 | ¿La plataforma de la institución facilita el acceso a la información y servicios de la entidad?  | X |  | X |  | X |  |
| 24 | ¿Los servicios electrónicos/digitales de la comunidad aseguran la confidencialidad de la información ingresada?                              | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

**DNI:** 09809744

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas - Especialista

**07 de noviembre del 2022.**

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Considera que la atención del expediente se realiza de acuerdo al TUPA de la institución.                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | Considera que se brinda la información de los expedientes durante el procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Cumple usted con los plazos establecidos para el cumplimiento de un procediendo administrativo.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Pone en conocimiento del administrado los actos administrativos realizados durante el procedimiento administrativo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | Simplifica usted los tramites del procedimiento administrativo  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Exige usted aspectos formales para el trámite de un procedimiento administrativo                                    | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | Se limita usted a sus competencias atribuidas dentro del trámite del procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Brinda información comprensible a los administrados dentro del trámite del procedimiento administrativo             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | Cumple usted con el perfil requerido para realizar sus labores  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | Se capacita constantemente para brindar un servicio de calidad a los administrados                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | Le dedica usted en su jornada laboral a brindar atención personalizada a los administrados                          | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | Tiene todas las facilidades para cumplir con sus labores encomendadas (internet, equipos, de cómputo y otros)       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | Considera que tiene la capacidad para trabajar bajo presión   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | Brinda sugerencias para optimizar los trámites administrativos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | Soluciona de manera asertiva problemas que suscitan con los administrados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Considera usted que brinda una atención adecuada a los administrados  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | Brinda usted canales alternativos para atender a los usuarios como (internet, redes sociales y otros)               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | Considera usted que la institución cumple con brindar atención al usuario 8 horas diarias                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 19 | La institución cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | en cuanto a los materiales y equipos se dan mantenimiento y reparación cuando sufren algún tipo de daño             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 21 | La infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La entidad le brinda uniformes para su respectiva identificación  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera usted que el trabajador de la institución usa adecuadamente el sistema al momento de atender. | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.                            | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

**DNI:** 09809744

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas - Especialista

**07 de noviembre del 2022.**

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: EXTERNA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Se pueden utilizar herramientas de gestión administrativa a través de la web?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Hay información sobre los documentos administrativos actualizados en el sitio web de la institución?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Considera que la implementación de herramientas digitales permite una atención de manera adecuada a los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿considera que el sistema de control utiliza las últimas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la atención al ciudadano?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Utiliza la información que se encuentra en el sitio web de la institución de manera oportuna?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿considero que las herramientas digitales que utiliza la institución (chat, correo electrónico, sitio web regional, procesamiento) posibilita el uso de la información en tiempo real? | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: INTERNA</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | ¿Se organiza capacitaciones en nuevas tecnologías en relación al uso de herramientas electrónicas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿La institución actualiza continuamente en las diversas plataformas digitales?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿La institución desarrolla procesos administrativos utilizando las nuevas TIC para la atención al ciudadano?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿El uso de las TIC ha simplificado los procesos administrativos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Ha mejorado el sistema de control utilizando herramientas técnicas diferentes?  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | ¿Los documentos emitidos virtualmente por la institución permiten que los trámites y procesos sean adecuados?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: RELACIONAL</b>   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | ¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y previenen la corrupción?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | ¿Considera que con el uso de la tecnología brinda trámites y servicios adecuados en beneficio de los ciudadanos?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | ¿Cree que se deben seguir los trámites virtuales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Cuenta con infraestructura suficiente para soportar plataformas virtuales y brindar un mejor servicio.   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 17 | ¿Explica actividades entre autoridades y socios utilizando medios técnicos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | ¿La tecnología digital permite compartir recursos e información con entidades gubernamentales y del sector privado?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: PROMOCIÓN</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19 | ¿La institución promueve una cultura de uso de la información en la toma de decisiones?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | ¿La publicación de amplia información en la plataforma la institución pretende cumplir con la normativa en el marco de la ley transparencia? | X |  | X |  | X |  |
| 21 | ¿El uso de tecnologías y herramientas electrónicas en reuniones digitales mejora el conjunto?  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Los avisos digitales tienen el mismo valor legal que los avisos realizados por medios físicos tradicionales.                                 | X |  | X |  | X |  |
| 23 | ¿La plataforma de la institución facilita el acceso a la información y servicios de la entidad?  | X |  | X |  | X |  |
| 24 | ¿Los servicios electrónicos/digitales de la comunidad aseguran la confidencialidad de la información ingresada?                              | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. José Luis Cano Castillo

**DNI:** 42925059

**Especialidad del validador:** Contador Público Colegiado

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**07 de noviembre del 2022**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Considera que la atención del expediente se realiza de acuerdo al TUPA de la institución.                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | Considera que se brinda la información de los expedientes durante el procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Cumple usted con los plazos establecidos para el cumplimiento de un procediendo administrativo.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Pone en conocimiento del administrado los actos administrativos realizados durante el procedimiento administrativo. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | Simplifica usted los tramites del procedimiento administrativo  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | Exige usted aspectos formales para el trámite de un procedimiento administrativo                                    | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | Se limita usted a sus competencias atribuidas dentro del trámite del procedimiento administrativo                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Brinda información comprensible a los administrados dentro del trámite del procedimiento administrativo             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | Cumple usted con el perfil requerido para realizar sus labores  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | Se capacita constantemente para brindar un servicio de calidad a los administrados                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | Le dedica usted en su jornada laboral a brindar atención personalizada a los administrados                          | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 12 | Tiene todas las facilidades para cumplir con sus labores encomendadas (internet, equipos, de cómputo y otros)       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | Considera que tiene la capacidad para trabajar bajo presión   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | Brinda sugerencias para optimizar los trámites administrativos  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | Soluciona de manera asertiva problemas que suscitan con los administrados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | Considera usted que brinda una atención adecuada a los administrados  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | Brinda usted canales alternativos para atender a los usuarios como (internet, redes sociales y otros)               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | Considera usted que la institución cumple con brindar atención al usuario 8 horas diarias                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 19 | La institución cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | en cuanto a los materiales y equipos se dan mantenimiento y reparación cuando sufren algún tipo de daño             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 21 | La infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención.  | X |  | X |  | X |  |
| 22 | La entidad le brinda uniformes para su respectiva identificación  | X |  | X |  | X |  |
| 23 | Considera usted que el trabajador de la institución usa adecuadamente el sistema al momento de atender. | X |  | X |  | X |  |
| 24 | Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.                            | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. José Luis Cano Castillo

**DNI:** 42925059

**Especialidad del validador:** Contador Público Colegiado

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**07 de noviembre del 2022**

## E. Prueba piloto

Figura 1. Prueba Piloto



Sección 1 de 9

### Gobierno electrónico y la prestación de servicio de los servidores públicos en la Dirección Regional de Educación de Ancash

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la DREA - Huaraz

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 9

VARIABLE N° 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

DIMENSIÓN: EXTERNA



## Fiabilidad Gobierno Electrónico

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 23 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 23 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,857             | 24             |

## Fiabilidad Prestación de Servicios

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 23 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 23 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,893             | 24             |

13476

Decreto de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

SEÑOR:  
DR. FRANCISCO VASQUEZ CARILLO  
DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL IV  
Dirección Regional de Educación de Ancash

Huancá, 21 de

|   |  |
|---|--|
| DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ANCASH |  |
| "CESAR VALLEJO"                           |  |
| Lima, 21 de Octubre de 2022               |  |
| 21 OCT, 2022                              |  |
| N° 13476                                  |  |

**Asunto:** Permiso para recoger información con los instrumentos de investigación y autorización para el uso de la Razón Social de la Institución que presenta.

Yo, Carla Mireya Gofli Obregón, con DNI N° 70821526, domiciliado en Jr. Francisco de Zeta N° 389, Distrito de Independencia - Provincia Huancá -Departamento de Ancash, con correo electrónico [Carlamireya1804@gmail.com](mailto:Carlamireya1804@gmail.com) y número de celular 973953947.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y presentarme como estudiante de Pos Grado de la Universidad "CESAR VALLEJO", ello para solicitar a su digno despacho, tenga la amabilidad de autorizar a quien corresponda para concederme el permiso, para el recojo de información y facilidades, como es el caso del uso de la razón social de la Institución que usted dirige, lo cual es para realizar mi proyecto de investigación.

Dicha petición obedece a un trabajo netamente académico titulado: "Gobierno Electrónico y la prestación de servicio del servicio de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación de Ancash", el cual servirá para complementar la Investigación para el respectivo título de Magister en Gestión Pública de la UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO S.A.C.",

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal, a su vez esperando su respuesta favorable a esta solicitud de ante mano agradezco su atención.

Atentamente,



Carla Mireya Gofli Obregón  
DNI: 70821526



PERU

Ministerio  
de Educación

GOBIERNO REGIONAL  
ANCASH

GOBIERNO REGIONAL  
ANCASH



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

HUARAZ, 23 DE OCTUBRE DE 2022.

OFICIO N.º 2200 -2022-ME/RA/DREA-D..

Señorita:

**Carla Mireya GOÑI OBREGÓN**

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

**Asunto** : Remito respuesta sobre el permiso para recoger información y autorización de la Dirección Regional de Educación de Ancash.

**Referencia** : Solicitud con Registro N° 13476-2022

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en atención a la solicitud ingresada a esta entidad con Registro N° 13476-2022, de fecha 21.10.2022, se da la autorización para el uso de la razón social de la Institución, y a su vez informar que la institución cuenta con 150 trabajadores, dato para la investigación que viene realizando.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
*[Firma]*  
Dr. Gerardo Alberto Medina Lozano  
Director de Programa Sectorial de  
Educación Superior del Gobierno de Ancash

DREA/GAMC  
AA/JDDZZ

[www.dreancash.gob.pe](http://www.dreancash.gob.pe)

Jr. José de Sucre N° 721  
Huancayo - Ancash  
Teléfono: 043-421031  
[dreancash@dreancash.com](mailto:dreancash@dreancash.com)



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |



## G. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2

| FIABILIDAD |   |   |   |   |   | SENSIBILIDAD |   |   |    |    |    |    | EMPATIA |    |    |    |    | ELEMENTOS TANGIBLES |    |    |    |    |    |
|------------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|----|
| P          | P | P | P | P | P | P            | P | P | P  | P  | P  | P1 | P       | P  | P  | P  | P  | P1                  | P  | P  | P  | P  | P  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7            | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 3  | 14      | 15 | 16 | 17 | 18 | 9                   | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 4          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4            | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5       | 4  | 4  | 4  | 5  | 4                   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4            | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4                   | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 5  | 3       | 3  | 4  | 4  | 4  | 3                   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4          | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5       | 4  | 4  | 4  | 5  | 4                   | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5                   | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3            | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 1  | 4                   | 5  | 3  | 1  | 4  | 5  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4            | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4          | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 4  | 4  | 3  | 3  | 3                   | 3  | 4  | 1  | 2  | 2  |
| 5          | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| 5          | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5            | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 4  | 5  | 5                   | 5  | 5  | 1  | 3  | 3  |
| 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 5          | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                   | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  |
| 4          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  |
| 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4            | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5       | 4  | 4  | 4  | 5  | 4                   | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |   |   |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SHELBY HUBERT RAMOS SERRANO, 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 la prestación de servicio de los servidores públicos en la Dirección Regional de Educación de Ancash", cuyo autor es GOÑI OBREGON CARLA MIREYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 18 de Enero del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| SHELBY HUBERT RAMOS SERRANO<br><b>DNI:</b> 42711920<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-6377-0203 | Firmado electrónicamente<br>por: SHRAMOSS el 23-<br>01-2023 18:11:52 |

Código documento Trilce: TRI - 0523419