



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Uso de TIC en la gestión de servicios digitales en una institución
pública de la Región Madre de Dios 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Tineo Vilchez, Francisco Javier (orcid.org/0000-0002-0161-9468)

ASESORA:

Mg. Paredes Vasquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Como cristiano católico quiero dedicar el presente trabajo a mi Dios, por ser guía en mi caminar, que me permite concretar con éxito diversas etapas de mi vida, luego de pruebas y dificultades.

A mis padres José Gabriel y Olga Juana que los llevo siempre en mi mente y corazón y agradezco por haberme inculcado la perseverancia.

A mi esposa Pilar Karina Divivay Cardicel y primogénita hija Genesis Daniela por ser la razón e inspiración en mis metas.

A mis hermanos de padre y madre, Francisco Gabriel, Deysi Elizabeth y Luigui Smith por ser un soporte fraterno y emocional en el día a día y finalmente a mis sobrinos por el enorme afecto hacia ellos.

Agradecimiento

A los maestros del programa académico de Maestría en Gestión Pública por el gran aporte con sus enseñanzas invaluable en mi formación profesional; a mi asesora Mg. Karina Lisset Paredes Vasquez, por el asesoramiento y paciencia en la gesta de la presente tesis.

A los funcionarios del GOREMAD por haber aceptado que mi persona aplique la encuesta de recolección de datos y servidores de la Institución por haber aplicado la encuesta de recolección de datos.

A los profesionales expertos, Dra. María Teresa Velásquez, Dr. Ralph Miranda Castillo y Mg. Néstor Antonio Gallegos Ramos por haber validado los instrumentos para aplicar mi encuesta de la presente tesis.

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.	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1. <i>Tipo y diseño de investigación.</i>	14
3.2. <i>Variables y Operacionalización</i>	16
3.3. <i>Población, muestra y muestreo.</i>	18
3.4. <i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.</i>	20
3.5. <i>Procedimiento.</i>	23
3.6. <i>Método de análisis de datos.</i>	25
3.7. <i>Aspectos Éticos</i>	25
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Cálculo del Tamaño de la Muestra..... 19
Tabla 2	Validación de instrumentos por expertos. 22
Tabla 3	Confiabilidad de Instrumentos..... 23
Tabla 4	Clasificación de los Niveles de Fiabilidad Según Alfa de Cronbach25
Tabla 5	Prueba de Estadística de Fiabilidad..... 28
Tabla 6	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra 28
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación por dimensiones..... 29
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Digitales por dimensiones 30
Tabla 9	Correlación de spearman entre las variables de Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales 32
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la Gestión de Servicios Digitales. 33
Tabla 11	Tabla de frecuencia de la dimensión infraestructura tecnológica de la variable Tecnologías de información y Comunicación y la variable de Gestión de Servicios Digitales. 35
Tabla 12	Correlación de spearman entre la dimensión infraestructura tecnológica de la variable de Tecnologías de la Información y Comunicación, con la variable Gestión de Servicios Digitales 36
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión Automatización de procesos administrativos de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la variable de Servicio de calidad..... 38
Tabla 14	Correlación de spearman entre la dimensión Automatización de Procesos administrativos y la variable Servicios de calidad..... 39
Tabla 15	Distribución de frecuencia de la dimensión Canales digitales y la variable Gestión de Servicios Digitales. 40
Tabla 16	Correlación de spearman entre la dimensión de Canales Digitales y la variable Gestión de Servicios Digitales. 41

Índice de figuras

	Pág.
Figura. 1 Diseño de las Variables.....	15
Figura. 2 Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación por dimensiones.....	30
Figura. 3 Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Digitales .	31
Figura. 4 Gráfico de dispersión de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales	34

Resumen

En esta investigación se da énfasis al uso de las TIC como aliado para mejorar la gestión de todo servicio digital (mediante web, redes sociales, aplicaciones, correos, etc.) que ofrezcan las Instituciones Públicas. El objetivo general es determinar la influencia del uso de las TIC en la gestión de servicios digitales en una institución pública gubernamental de alcance regional en la Región de Madre de Dios. La hipótesis general que se planteó es que el uso de la TIC influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la región Madre de Dios. Tipo de metodología básica, enfoque cuantitativo según Sampieri. El diseño no experimental, descriptiva causal predictivo ya que busca medir las variables de estudio, así, se busca esclarecer la influencia que existe entre las TIC con la gestión de servicios digitales. Es de alcance correlacional debido a que se busca conocer la influencia existente entre la variable de TIC y la variable de gestión de servicios digitales. Respecto al diseño correlacional- causal, se sustenta ya que existe una relación de causa y efecto entre las variables presentadas que permitirá conocer la influencia de la V1 a la V2. Se aplicó el muestreo probabilístico simple para el cálculo de la muestra, se obtuvo 98 usuarios de 260 usuarios de la población considerada. La encuesta y el cuestionario fueron la técnica y el instrumento de recolección de datos respectivamente. Se demostraron las hipótesis planteadas, concluyendo que las TIC sí influye significativamente en la gestión de servicios digitales.

Palabras clave: *Tecnologías de Información y Comunicación -TIC, Gestión de Servicios Digitales.*

Abstract

This research emphasizes the use of ICT as an ally to improve the management of all digital services (through the web, social networks, applications, emails, etc.) offered by Public Institutions. The general objective is to determine the influence of the use of ICT in the management of digital services in a public government institution of regional scope in the Madre de Dios Region. The general hypothesis that was raised is that the use of ICT significantly influences the management of digital services in a public institution in the Madre de Dios region. Type of basic methodology, quantitative approach according to Sampieri. The non-experimental design, descriptive causal predictive since it seeks to measure the study variables, thus, it seeks to clarify the influence that exists between ICTs with the management of digital services. It is correlational in scope because it seeks to know the influence between the ICT variable and the digital service management variable. Regarding the correlational-causal design, it is supported since there is a cause and effect relationship between the variables presented that will allow knowing the influence of V1 to V2. Simple probabilistic sampling was applied to calculate the sample, 98 users were obtained from 260 users of the considered population. The survey and questionnaire were the data collection technique and instrument, respectively. The hypotheses proposed were demonstrated, concluding that ICTs do have a significant influence on the management of digital services.

Keywords: *Information and Communication Technologies -TIC, Management of Digital Services*

I. INTRODUCCIÓN.

Del ámbito internacional viene dándose un nuevo fenómeno en la fase de revolución industrial, es la Industria 4.0, según Ynzunza y Varios (2017) si bien es cierto los conceptos son relativamente nuevos, sin embargo su uso viene aplicándose por años el cual refiere a la inducción de los instrumentos digitales en ámbitos de la fabricación como es el caso del internet de las cosas, uso de datos masivos, uso de sensores, almacenamiento en la nube, uso de aplicaciones móviles, entre otros; que hacen posible en gran medida a la interconectividad de diversos dispositivos permitiendo la automatización, el aprendizaje automatizado y el brindar en tiempo real datos e información.

Debido al impacto generado por la Pandemia Covid-19, los gobiernos de turno tomaron medidas correctivas y preventivas, por ejemplo una medida preventiva fue la aplicación del teletrabajo que fue posible gracias a las herramientas digitales de carácter privado como el Zoom, Google meet, Microsoft Teams, entre otros; como lo señala la Empresa Telefónica (2020, pág. 136) indicando que el gran protagonista del confinamiento fue la aplicación Zoom Cloud Meetings, y un ejemplo de las medidas correctivas es dar mayor énfasis la legislación del gobierno electrónico a través del uso de herramientas tecnológicas en todas las instituciones públicas y que estas Inter operativizan sus datos y la información que producen. Este estallido ha puesto a muchos países al descubierto la realidad en el ámbito sobre el uso de las tecnológicas.

Desde luego, que el uso de las herramientas tecnológicas influye de manera potencial en todo ámbito, un ejemplo es en el ámbito pedagógico como lo muestra en los resultados de la Investigación de Azañedo Alcántara (2022), muestra la exploración, con base científica, respecto al empleo de las tecnologías de información y comunicación en la práctica pedagógica, realizó su análisis de 20 articulo científicos con enfoque cuantitativo de un total de 120 artículos con potenciales de investigaciones (luego de la aplicación de criterios propios de exclusión e inclusión adoptando el protocolo prisma), la investigación tuvo como objetivo establecer cómo las TIC perfeccionan las prácticas pedagógicas en la educación básica. Se demostró en esta investigación que calan de forma positiva y

como genera la necesidad el cambio de estrategias para el ejercicio de la labor pedagógica.

Por su parte Shaoxi (2021) explica que considerando que la tecnología informática está desarrollándose a pasos agigantados tanto así, que uso de la tecnología informática está ocupando un rol muy importante en la gestión administrativa ya sea en instituciones públicas o privadas, pues lo que toca es ayudar a mejorar los servicios digitales para que las instituciones logren mejorar sus condiciones, de tal forma la aplicación de las tecnologías digitales es un aliado para que los gobiernos tomen decisiones y busquen también soluciones técnicas y políticas como el cerrar brechas de los problemas sociales como la pobreza, tal como lo indica Rodríguez & Sánchez-Riofrio (2016) que la reducción de la pobreza es posible aplicando la contribución de la TIC.

Nuestro país viene impulsando el manejo responsable la TIC desde el ejecutivo y legislativo hacia toda entidad gubernamental de diferente niveles de gobierno, gestando políticas estratégicas gubernamentales y han ido tomando gran connotación, tal es el caso de los últimos decretos legislativos como el DL 1412-2018 (2018), el cual aprueba el marco jurídico y/o legal de Gobierno Digital en el Perú, según dicho documento su finalidad es modernizar la prestación y acceso a los servicios digitales que permitan la interoperabilidad de manera segura, escalable, pertinente, accesible de forma parcial o total a la información a través de internet, además de mostrarlo ágil y transparente que cree valor público a todo ciudadano y persona en general.

Es importante seguir impulsando la praxis de las herramientas tecnológicas y digitales mediante servicios digitales como instrumento estratégico en el logro de eficiencia tanto de la administración y gestión pública en el Perú, tal como lo señala Yáñez (2019). Por otro lado, es menester señalar la importancia de los equipos servidores de datos donde se almacena la información fomentando la cultura digital tal como lo señala (Salvador, 2015). Desde el punto de vista tecnológico educativo también es menester enfatizar en la integración de las tecnologías digitales en toda escuela ya sea pública o privada en nuestro país o en el ámbito internacional como lo menciona Sunkel & Trucci & Espejo (2014).

Para comprender la problemática, de la institución gubernamental de alcance regional, sobre las aplicaciones y herramientas de TIC en dicha institución, es menester conocer las tecnologías digitales con la que cuenta, por ejemplo, la cobertura de la banda ancha de internet desde en un contexto macro en el Perú, generación (año de adquisición) de la tecnología computacional en su parque informático entre otros. Según el documento de trabajo N°1 -2020 del MTC (2020) refiere que el porcentaje de ciudadanos utilizan internet en el Perú alcanza el 52.5% y respecto a la brecha digital solo alcanza un 32 % en promedio.

Actualmente en la institución gubernamental donde se aplicaron los instrumentos existen compromisos asumidos a raíz del DL 1412-2018, respecto a la estrategia nacional de transformación digital ya están incorporando el objetivo estratégico de transformación digital en su Plan Estratégico Institucional, esto trae consigo cierto grado el beneficio como es la previsión presupuestal en los diversos plazos (corto plazo, mediano y largo plazo) y esto se traduciría mejorar la implementación tecnológica respecto al uso de la TIC respaldando así la propuesta. Los compromisos asumidos por la institución fortalecerán en la implementación de las estrategias de datos abiertos que permita interoperabilidad los sistemas que cuente y ello sería útil para fortalecer el acercamiento hacia la sociedad. Respecto al uso adecuado de las TIC, se observa que las instituciones públicas, cuentan con su área de Informática, la misma que es la responsable de brindar y gestionar los servicios tecnológicos tanto a nivel institucional y los que se ofrecen a nivel social. Dicha Unidad hace los esfuerzos posible para llevar a cabo la prestación de servicios informáticos a cabalidad, sin embargo, existen limitantes como la limitada velocidad de la banda ancha de internet y limitada infraestructura tecnológica como servidores de datos, equipos de seguridad en la red, equipos de comunicación y telecomunicación, no está permitiendo cumplir con las disposiciones del gobierno central en marco a la estrategia nacional de transformación digital, a ello se suma también la falta de disponibilidad presupuestal. El órgano gubernamental de más alto rango de la región Madre de Dios del Perú, en aras de evidenciar su intención sobre la aplicación de la estrategia nacional en gobierno informático, aplica en uso de sistemas integrales que el gobierno central cuenta, como: SIAF, SIGA, SEACE, aplicativo CPLAN, SIAF WEB. También viene gestando aplicativos interoperables con la finalidad de simplificar procesos.

El problema general de la investigación es ¿Cómo influye el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022? Los problemas específicos son (a) ¿Cómo influye una adecuada infraestructura tecnológica en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?; (b) ¿Cómo influye la automatización de los procesos administrativos en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?, (c) ¿Cómo influye el uso adecuado de canales digitales en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?

De la justificación teórica del estudio, considerando la importancia del internet para el uso de las TIC, hasta hace poco no se contaba con una base legal desde el ente rector en materia comunicaciones (en específico viceministerio de comunicaciones del MTC) que regula el acceso a la banda ancha al internet tal como lo señala el informe técnico de Narváez (2018) del MTC , que hace referencia sobre la determinación básica para acceder al ancho de banda concluye que el despacho del viceministerio de comunicaciones del MTC apruebe la determinación de la rapidez del ancho de banda para tener accesibilidad al internet mostrando la disposición en la regulación de lo señalado. Por su parte el BID, también da a conocer la realidad de la conectividad de la red en el Perú mediante un documento informativo sobre la conexión de red y ancho de banda en el Perú realizado en el año 2014, en este se destaca que “hacer uso de la digitalización genera el aumento de acceso a servicios fundamentales y contribuye el impulso del ancho de banda, este como medio de crecimiento económico contribuyendo a la reducción de la falta de igualdad social y mejorando el estilo de vida del ciudadano”. Sánchez Duarte (2017), señala sobre las TIC son necesarias para la administración y transformación de la información, y da énfasis en el uso de equipos tecnológicos y aplicativos. La eficiencia de los servicios tecnológicos en todo ente gubernamental va a permitir se brinde y administre la prestación de servicios tecnológicos tanto a nivel institucional y social de manera atenta a los beneficiarios. Para llevar a cabo la prestación de servicios informáticos a cabalidad tiene que ir de la mano con la implementación infraestructura tecnológica como servidores de datos, equipos de seguridad en la red, equipos de comunicación y telecomunicación, esto va a permitir cumplir con las disposiciones del gobierno central en marco a la estrategia nacional de

transformación digital y el compromiso local hacia los ciudadanos de la Región MDD, considero también que la previsión presupuestal para la implementación de los servicios tecnológicos hacia la ciudad y dentro de la institucional sería fundamental.

De la justificación metodológica, se quiere demostrar cómo influyen las TIC en la administración de servicios digitales en una entidad pública gubernamental de la Región Madre de Dios. De esta forma, esta investigación permitirá dar a conocer a la institución el énfasis en la implementación de su unidad funcional de informática para aplicar y dar uso de las herramientas tecnológicas, canales digitales y también vuelque la mirada en la automatización de procesos administrativos a través de las TIC.

De la justificación práctica del estudio, existen compromisos asumidos tácitamente por toda institución pública a raíz del DL 1412-2018, respecto a la estrategia nacional de transformación digital como es el caso en la entidad gubernamental referida ya están incorporando el objetivo estratégico de transformación digital en su Plan Estratégico Institucional, esto trae consigo cierto grado el beneficio de previsión presupuestal en los diversos plazos (corto plazo, mediano y largo plazo) y esto se traduciría mejorar la implementación tecnológica respecto al uso de la TIC respaldando así la propuesta. Como también se fortalecería la implementación de las estrategias de datos abiertos que permita interoperabilidad los sistemas que cuente la institución y ello sería una evidencia de acercamiento hacia la sociedad. Por otro lado, respecto al uso adecuado de las TIC, se observa que las instituciones públicas, cuentan con un área de Informática, la misma que es la responsable de brindar y gestionar los servicios tecnológicos tanto a nivel institucional y los que se ofrecen a nivel social. Dicha Unidad hace los esfuerzos posibles para llevar a cabo la prestación de servicios informáticos a cabalidad, ergo, el limitado o estrecho de la banda ancha de internet y limitada infraestructura tecnológica como servidores de datos, equipos de seguridad en la red, equipos de comunicación y telecomunicación, no está permitiendo cumplir con las disposiciones del gobierno central en marco a la estrategia nacional de transformación digital, a ello se suma también la falta de disponibilidad presupuestal. El órgano gubernamental de más alto rango de la región Madre de

Dios del Perú, en principio, en aras de evidenciar la aplicación de la estrategia nacional de gobierno electrónico/digital, aplica sistemas integrales que el gobierno central cuenta, como: SIAF, SIGA, SEACE, aplicativo CPLAN, SIAF WEB. También viene gestando aplicativos interoperables con la finalidad de simplificar procesos.

El objetivo general es: “Determinar la influencia del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022”; los objetivos específicos. (a) Comprobar la influencia de una adecuada infraestructura tecnológica en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022; (b) Comprobar la influencia de la automatización de los procesos administrativo en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022; (c) Comprobar la influencia del uso adecuado de canales digitales en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.

La hipótesis general de la Investigación es: El uso de las tecnologías de información y comunicación influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022; las hipótesis específicas serán: (a) La implementación de una adecuada infraestructura tecnológica influye significativamente en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022; (b) La automatización de los procesos administrativos influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.; (c) El uso adecuado de los canales digitales mejorará significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

En consecuencia, como antecedente en el ámbito internacional tenemos a Vera (2020), en la Tesis “Sistema Digital y la Gestión Turística Hotelera en la Ciudad de Quevedo año 2019”, Universidad Técnica de Babahoyo- Ecuador, su objetivo fue diseñar un sistema digital para demostrar los beneficios en la gestión turística en el ámbito hotelero y en consecuencia a la institución referida que pretende mejorar la atención al cliente en todos los ámbitos de los servicios, el mismo que impulsa la utilización de la TIC, señalando que esto permitirá el buen desempeño de la calidad interna del establecimiento.

Por su parte Delgado Lucas (2020), en la Tesis “Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización”, buscó la relación de las variables planteadas desde el punto de vista de la ciudadanía. La metodología usada estuvo basada en método sistémico-estructural funcional. Descriptiva-explicativa fue su tipo de investigación; diseño: no experimental de corte transversal, una de las conclusiones es que, a mayor grado de institucionalidad y uso de las tecnologías informáticas, mayor será la percepción de modernización del estado en la ciudadanía.

Bergandi (2017) en la tesis “Gestión en tiempo real de indicadores de calidad de los servicios de telefonía: factibilidad y conveniencia para el organismo de control (ENACOM) “Tiene como objetivo evaluar si es posible obtener indicadores de gran importancia sobre telefonía en tiempo real a través de software de calidad. Utilizó una metodología de numerosas fuentes de datos primarias y secundarias en un contexto no experimental, con estudios exploratorios, descriptivos y correlacionales y una técnica de indagación mixta (cualitativa y cuantitativa). Concluye que los avances en las TIC son indiscutibles y cada vez más relevantes, además que juegan un rol fundamental en el crecimiento de empresas, sociedad y de países.

Manríquez (2019) en la Tesis doctoral “El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México”, tuvo como objetivo general estudiar la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio públicos con canales comunicativas como es las páginas web, realizó un

análisis en dos partes la primaria en el ámbito experimental realizó un análisis de contenido cuantitativo, uso fichas para medir y examinar sus variables y la segunda parte permitió a diseñar el marco teórico conceptual para su identificación de términos. Un punto de las conclusiones señala que el uso del canal digital de herramientas 2.0 no ha sido muy explotado por el gobierno por lo que los ciudadanos en cierta forma están dificultados a que participen en los procesos de toma de decisiones.

Camacho (2019) en la Tesis “Estrategia de transformación digital para una institución Prestadora de Servicios de Salud”, para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas-MBA, en la casa universitaria Autónoma de Bucaramanga- Colombia, cuyo fin fue formular una estrategia de transformación digital en una institución prestadora de servicios de salud que contribuyan al mejoramiento del proceso de facturación mediante la implementación de un aplicativo web, el método de investigación fue cualitativo-descriptivo para identificar el nivel de madurez de transformación digital, como instrumentos para la recopilación de información: la Observación, revisión documental, autodiagnóstico y la encuesta, una de las 6 conclusiones que tiene la presente tesis de las cuales destaca que con el diagnóstico oportuno logra mejorar el procedimiento de facturación mediante la transformación digital, el ajuste de las deficiencias como también los planes de acciones que corrigieron sus debilidades

En referencia a los Antecedentes Nacionales Simón (2018), en la Tesis “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016”, presentado en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para optar grado de maestro, tuvo como objetivo la determinación de saber cuáles son los factores del gobierno electrónico que influyen en la administración pública en la institución indicada, la finalidad de la misma fue un documento de gestión en materia de Gobierno electrónico. La parte metodológica es: diseño no experimental de corte transversal, de alcance regresiones, de tipo básica, su población considerada es de la misma institución empleó dos instrumentos de investigación debidamente validados. La conclusión de la tesis es que demuestra que si existe influencia notable entre las variables de estudios que presente el autor, a partir de ello se puede deducir que dicha

investigación tiene aporte o da soporte en que los procesos electrónicos influyen en la gestión pública.

Fernández (2020)", su Tesis "Gobierno electrónico en el JNE" para obtención de grado de maestra – UCV, su objetivo fue establecer el grado de conocimiento del gobierno electrónico en las oficinas administrativas JNE. El método empleado para el estudio fue el hipotético-deductivo, su enfoque cuantitativo está sustentado. Fueron 71 empleados de dicha institución considerados como población de estudios, otros datos importantes son: método para recopilación de información: encuesta; instrumento: cuestionario. Su conclusión indica que las dimensiones externas no se halló diferencias en el nivel de conocimiento que manejan los trabajadores de las dependencias consideradas. A partir de ello da soporte que existen instituciones que trabajan de la mano con la aplicación de instrumentos prácticos para optimizar los procesos administrativos.

López (2019), en su Tesis doctoral "Uso estratégico de las TIC para mejora de la competitividad de las empresas grandes y medianas del Perú", su objetivo fue precisar la relación de sus variables tanto para la pequeña y gran empresa. El tipo de investigación: aplicada; diseño: no experimental, transversal, correlacional no experimental, utiliza formulario con preguntas dicotómicas, finalmente concluye que la gran y mediana empresa necesitan mejorar su planificación sobre el uso de los TIC, considerando los cambios generacionales asociados para la mejora de la competitividad.

Rosas (2021), en la Tesis de maestría en mención a gestión Pública "Relación del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Tambogrande, 2020" presentada en la UCV, de su metodología: Enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional; sus instrumentos pasaron por la validación de expertos. Obtuvo un alfa de Cronbach de 0.821 y 0.774 para la primera y segunda variable respectivamente, el cual permitió demostrar la hipótesis alterna planteada estableciendo una relación elocuente y directa de sus variables. Su Rho de Spearman es 0.722. Concluyendo que entre las variables planteadas si existe una correlación positiva. Señalando además que los altos índices de satisfacción serán posibles con la mejora de la aplicación del

gobierno electrónico. Esta tesis da soporte a la importancia de la mejora sustancial en el gobierno electrónico.

Loyola (2021)", en la "Tesis Interoperabilidad en la mejora de la gestión de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, Lima 2021" tuvo como objetivo la demostrar que los servicios digitales mejorarán siempre y cuando exista interoperabilidad con los sistemas pares. Tipo de investigación: es aplicada; su diseño: experimental puro. La tesis concluyó que la prestación de servicios digitales mejoraría significativamente siempre y cuando se implemente la interoperabilidad. La tesis en mención muestra que la gestión eficiente de todo servicio digital tiene carácter de suma importancia en la administración y gestión Pública.

Respecto a las Teorías general y específicas de las variables de estudios en específico a la dimensión de canal digital, de TIC tenemos Hubert, Estevez, Maguitman, & Janowski (2020) refiere al tema de la evolución de Gobierno digital tomando como objeto de estudio las redes sociales como Twitter, aquí se explican en cuatro etapas: Digitalización, transformación, compromiso y contextualización; el primero hace referencia a la representación de datos, documentos y otras información en formato digital; el segundo tiene como objetivo mejorar los procesos internos, la estructura y prácticas de trabajo de una organización de gobierno; compromiso hace referencia a la transformación de los lazos entre el estado a través del gobierno y los ciudadanos y agentes no gubernamentales utilizando tecnologías digitales.

En cuanto a la Variable TIC según Informed (2013) señala las TIC son aquellas instrumentos y programas en los que se realizan la administración, transmisión y se comparte información mediante infraestructura tecnológica.

Un tipo de TIC son las Redes ya sean la telefonía fija, banda ancha redes de hogar y telefonía móvil.; también es un tipo de TIC los terminales como máquina de escritorio(pc), navegadores web, sistemas operativo-licenciados, telefonía móvil, aplicaciones de uso en plataforma de escritorio y plataforma web entre otros. Servicios en las TIC también es un tipo de TIC como por ejemplo tenemos el correo

electrónico, e-gobierno, servicios móviles, servicios Peer to Peer. Martines & Ceceñas (2014).

Las TIC han alterado la forma de trabajar de las organizaciones y el modo en que las instituciones afiliadas y el personal se comunican entre sí y con sus clientes. Las organizaciones han trascendido a la era tecnológica según (Hood y Margetts 2007). El campo tecnológico en toda institución y sus efectos para la gestión, para la administración y para el manejo de los asuntos de tales instituciones han ganado una conciencia creciente de varios trabajos en la administración y gestión de la educación. Las TIC influyen en la comunicación dentro de los entornos organizativos entre el personal y los administradores y líderes en la gestión de las instituciones educativas (Snellen 2002).

De las teorías que dan soporte a las Dimensiones de la Variable (1) TIC es decir Infraestructura Tecnológica, según señala la Fundación Universitaria Iberoamericana, la Infraestructura Tecnológica siempre será quien define la existencia de un procedimiento automatizado cualquiera. Tanto en el campo de procedimientos que automaticen la información o informática la decisión sobre la infraestructura tecnológica tiene una calidad valiosa, ya que su énfasis podría limitar o potenciar el crecimiento y desarrollo de toda entidad.

Respecto a la dimensión automatización de procesos administrativos. Refiere a la sistematización de las actividades que realizan el personal que labora en una organización, estas actividades son las que tienen como propósito la existencia de la organización que pueden ser dirigidos a clientes o la misma organización como tal. Estas son posibles realizarlas a través de herramientas tecnológicas que simplifican los procesos y que dinamizan y respaldan las tomas de decisiones. Otra dimensión considerada es Canal Digital: el DL N°1412-2018, lo define como instrumento de contacto digital que disponen las instituciones públicas a los habitantes e individuos en general, con el fin de brindar las facilidades de acceso a toda información corporativa y de gestiones, entre otros. Esto hace referencia a sistemas en entorno web, redes sociales, correos electrónicos, aplicaciones móviles entre otros.

De la variable gestión servicios digitales, Según el DL N°1412(2018) define servicios digitales a todo aquel que es otorgado de forma integral o gradual a través de una red de datos ya sea del internet u otra equivalente, sus características son: el ser automáticos, no necesita presencialidad y usar de forma intensivas las tecnologías digitales. El mismo que permite producir y acceder a datos y/o contenidos el cual generan valor público. Respecto al conjunto de dimensiones en cuanto a la var. Gestión de servicios digitales tenemos primero: Satisfacción de los usuarios, según Oliva (2005) señala que el grado de satisfacción de un individuo es igual a la diferencia entre la expectativa y percepción del resultado. Uno de los instrumentos que permite computar el nivel de satisfacción de todo usuario es la encuesta. Aquí se destaca conocer la experiencia personal respecto a la calidad asociada a los servicios que él solicita. La dimensión Digitalización de documentos, según Mesa (2006) conceptualiza la digitalización como la captura de un retrato físico, a través de un dispositivo, filmadora digital o escáner. Es a su vez ya cambiada de formato de imagen electrónica es acopiada y posteriormente procesada en un equipo computacional. Según (Bargiela, Dapozo, Bogado, 2007) concluye que la digitalización de documentos representa un engranaje fundamental en todo lugar que acopia gran cantidad de documentos tanto físicos como digitales. La metodología de digitalización de documentos debe ser acompañada con nuevas tecnologías tanto físicas como lógicas. En cuanto a la dimensión administración eficiente según el DL 1412, establece el marco de gobernanza digital en el estado peruano, señalando que la transformación digital consiste en todo acontecimiento mediante el cual las instituciones restablecen sus metodologías de trabajo y tácticas con el fin de la mejora de la validez y la eficiencia de los servicios que ofrece toda institución.

Es necesario la definición de términos que se utilizan en el presente, como

Tecnologías Digital: Se refiere al conjunto de TIC, incluidos el Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, analítica de datos y aplicaciones que pueden ser usadas a la materia de gobierno digital.

TIC: Tecnologías de información y comunicación, son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información, mediante elementos tecnológicos: computadoras, tv, móviles, etc.

Canal Digital: Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la administración pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar acceso a toda la información institucional y de trámites, entre otros. Comprende páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.

Servicio Digital: Es aquel provisto de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales para la producción y acceso de datos.

Arquitectura digital: Conjunto de componentes, lineamientos y estándares que desde una perspectiva integral permiten alinear los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica.

Gobierno Digital: Según el portal de e-government de Naciones Unidas, se refiere, a todo desde “servicios gubernamentales en línea hasta intercambio de información y servicios electrónicamente con ciudadanos, empresas y otras ramas del gobierno.

Gobierno Electrónico: Se ha considerado como el uso de las TIC para mejorar la eficiencia de las agencias gubernamentales y proporcionar servicios gubernamentales en línea. El uso de las TIC ha permitido la innovación en la gobernanza (Fernández Iparraguirre, 2021)

Interoperabilidad: capacidad de las instituciones para intercambiar información y conocimiento en base a sus procesos propios; con el fin de interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y otras instituciones mediante el intercambio de datos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo

Tomando en cuenta la definición establecida por CONCYTEC (2018), el tipo de Investigación es Básica ya que en base a recursos científicos que se encuentran alineados a la construcción de mis variables se generó el contenido y teorías de la presente investigación.

3.1.2. Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo apoyado en la teoría Sampieri (2014) mencionando que la forma de comprobar nuestra hipótesis va a recurrir a un análisis estadístico de las cantidades, mediante la recopilación de información. El fin es establecer el comportamiento y comprobar las teorías planteadas. Por su parte Hernández y Mendoza (2018) señala que una investigación cuantitativa precisa en las mediciones objetivas y en el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos que se recogen mediante sondeos, cuestionarios y encuestas, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas informáticas, además está centrada en la recopilación de datos numéricos y su generalización entre grupos de personas o para explicar un fenómeno concreto.

3.1.3. Diseño

En cuanto al diseño es No experimental (no se realizaron experimentos ni manipulaciones sobre las variables en el proceso de obtención de los resultados), transversal descriptivo causal predictivo ya que busca medir las variables, componentes u otros, para lo cual emplea un conjunto de procesos prácticos y lógicos con el propósito de describir las características específicas del fenómeno surgido a raíz de la investigación de ambas variables en el contexto de estudio, así, se busca esclarecer la influencia existente entre las TIC con la gestión de servicios digitales. Según Hernández y Mendoza (2018) una investigación descriptiva es aquel mediante el cual se recoge información sin cambiar el entorno que se realiza

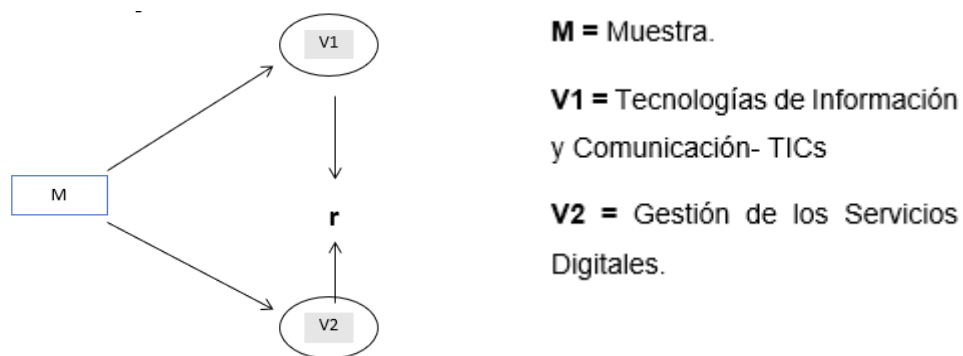
para demostrar asociaciones o relaciones entre cosas del mundo que está a su alrededor.

El alcance es correlacional debido a que se busca conocer la influencia existente entre la variable de independiente y variable dependiente.

Respecto al diseño correlacional- causal, se sustenta ya que existe una relación de causa y efecto entre las variables presentadas que permitirá conocer la influencia de la variable 1 a la variable 2.

Se usa la siguiente fórmula:

Figura. 1
Diseño de las Variables



Fuente: Adecuación Propia

3.1.4. El método

En cuanto al método de investigación es el Hipotético Deductivo, según Sánchez Flores (2019) consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas : una universal y la otra empírica, la primera hace referencia a leyes y teorías científicas denomina enunciado nomológico y la segunda sería el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación; esto tiene como finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o causas que la generan.

3.2. Variables y Operacionalización

V1. dependiente (X1): TIC-Tecnología de Información y Comunicación:

Considerando el aporte de Frissen & Wolters (1992) en señalar que en cierta forma como se organiza la información y la informatización, que hace referencia a la implantación o aplicación de medios informáticos para el desarrollo determinada actividad, es decir refiere a la automatización de procesos a través del uso de la tecnología.

Definición conceptual: Las nuevas TIC, aquellas que giran alrededor a tres soportes elementales: informática, microelectrónica y telecomunicaciones; pero giran no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conectadas según MONTALVO (2010).

Según Heinze, Olmedo & Andoney (2017), las TIC, es aquella infraestructura y los componentes tecnológicos que permiten la informática moderna. Se refiere a la variedad de dispositivos como elementos de red, aplicaciones y entornos que, integrados, permiten a los usuarios e instituciones interactúen en el universo digital, respaldado también por Gonzales & Otros (2020), señalando que las TIC influyen significativamente en los procesos administrativos para bien de la mejora continua.

Definición operacional Se refiere al uso de TIC en las labores cotidianas, esto se puede entender también como el acceso a software, el uso del software y el aprovechamiento existente de las TIC en la institución donde se realiza el estudio.

De las teorías que dan soporte a las Dimensiones de la Variable (1) TIC como es:

(a) **Infraestructura Tecnológica:** según señala la Fundación Universitaria Iberoamericana, la Infraestructura Tecnológica siempre será quien define la existencia de un procedimiento automatizado cualquiera. Tanto en el campo de procedimientos que automaticen la información o informática la decisión sobre la infraestructura tecnológica tiene una calidad valiosa, ya que su énfasis podría limitar o potenciar el crecimiento y desarrollo de toda entidad.

(b) **Automatización de procesos administrativos.** Refiere a la sistematización de las actividades que realizan el personal que labora en una organización, estas actividades son las que tienen como propósito la existencia de la organización que pueden ser dirigidos a clientes o la misma organización como tal. Estas son

posibles realizarlas a través de herramientas tecnológicas que simplifican los procesos y que dinamizan y respaldan las tomas de decisiones.

(c) **Canal Digital:** el DL N°1412-2018, lo define como instrumento de contacto digital que disponen las instituciones públicas a los habitantes e individuos en general, con el fin de brindar las facilidades de acceso a toda información corporativa y de gestiones, entre otros. Esto hace referencia a sistemas en entorno web, redes sociales, correos electrónicos, aplicaciones móviles entre otros.

V2 Independiente (X2)- Gestión de Servicios Digitales.

Complementando lo que señala Mayer & w., (2017) cuando se hace habla de la gestión de servicios digitales, se hace mención tasita a la gestión administrativa, puesto que, de manera tal como se lleve a cabo todo procedimiento administrativo se refleja el como muestras los servicios digitales una institución o llamadas organizaciones en acción.

Definición conceptual -Servicios Digitales Aquello que es suministrado de forma integral o progresiva a través de la red (internet u otra red equivalente) se caracteriza por ser automático, no requiere presencialidad y utiliza de forma recurrente las herramientas digitales para la fabricación y acceso de datos e información DL 1412-2018 (2018)

Definición operacional: Se refiere al proceso conjunto de actividades y tareas coordinadas que permiten usar de manera adecuada los recursos tecnológicos existentes de la institución donde se realiza la investigación, además, se encuentra relacionado con la capacidad de planificación, ejecución y control que se encuentra relacionado con las metas, estructura, motivación y medidas respectivamente.

Respecto a las dimensiones de la variable dependiente tenemos

(a) **Satisfacción de usuarios, según** Oliva (2005) señala que el grado de satisfacción de un individuo es igual a la diferencia entre la expectativa y percepción del resultado. Uno de los instrumentos que permite computar el nivel de satisfacción de todo usuario es la encuesta. Aquí se destaca conocer la experiencia personal respecto a la calidad asociada a los servicios que él solicita.

Desde un punto de vista de los trabajadores de la institución, es preciso señalar que cuando hablamos de la satisfacción de los usuario, hacemos también

referencia a la responsabilidad social corporativa tal como lo señala Korschun, Bhattacharya, & Swain, (2014) ya que se genera un fuerte vínculo cuando el personal siente que la institución se preocupa también por el bienestar de los trabajadores y así estos puedan ofrecer una muy buena atención de los servicios digitales que se ofrezcan al ciudadano de a pie

(b) **Digitalización de documentos, según** Mesa (2006) conceptualiza la digitalización como la captura de un retrato físico, a través de un dispositivo, filmadora digital o escáner. Es a su vez ya cambiada de formato de imagen electrónica es acopiada y posteriormente procesada en un equipo computacional. Según (Bargiela, Dapozo, & Bogado, 2007) concluye que la digitalización de documentos representa un engranaje fundamental en todo lugar que acopia gran cantidad de documentos tanto físicos como digitales. La metodología de digitalización de documentos debe ser acompañada con nuevas tecnologías tanto físicas como lógicas.

(c) **Administración eficiente** Según el DL 1412, establece el marco de gobernanza digital en el estado peruano, señalando que la transformación digital consiste en todo acontecimiento mediante el cual las instituciones restablecen sus metodologías de trabajo y tácticas con el fin de la mejora de la validez y la eficiencia de los servicios que ofrece toda institución.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población.

Considerada todo grupo, cuyos componentes se tiene como fin adquirir información, su selección se lleva a cabo según la investigación en base a las características que se identifican y delimitan sábado (2019). En ese entender la población determinada fueron de 260 personas de la institución de ellos mismo que se determinó la muestra respectiva. Los criterios considerados para ser seleccionado en la muestra de la población serán los siguientes:

- **Criterio de Inclusión:** Trabajadores que interactúan directamente con los sistemas informáticos en conjunto con el personal que administra el parque informático de la institución.

- **Criterio de Exclusión:** Trabajadores que no interactúan directamente con los sistemas informáticos y que no forman parte del personal que administra el parque informático de la institución pública.

3.3.2. Muestra

Es un subgrupo de la población, es decir como un subconjunto de individuos que pertenecen a un conjunto llamado población Sampieri (2014).

La muestra será definida a través de parámetros para realizar el procesamiento de la fórmula de cálculo de la muestra.:

- Confiabilidad: 95%.
- Margen de error: 5%.

Se aplicó la técnica de muestreo aleatorio probabilístico simple para obtener la muestra con la que se trabajará en el presente. En esta técnica cada miembro de la población tiene las mismas posibilidades y probabilidades de ser escogido como parte de la muestra la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tabla 1
Cálculo del Tamaño de la Muestra

Cálculo del tamaño de la Muestra		
Tamaño de la Población	N	260
Error Alfa	A	0.05
Nivel de confianza	1- α	0.95
Z de (1- α)	1- α	1.96
Probabilidad de éxito	P	0.50
Complemento de P	Q	0.50
Precisión	D	0.05
Tamaño de muestra	N	155.3

Nota. Elaboración propia.

FACTOR CORRECCIÓN	DE	0.60	SI
$n = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}}$			97.46
			98.

Por lo tanto, la muestra a considerar será de 98 usuarios.

Por lo tanto, la muestra a considerar será de 98 usuarios.

3.3.3. Muestreo

Se aplicará la técnica de muestreo aleatorio probabilístico simple para obtener la muestra con la que se trabajó en el presente. En esta técnica cada elemento de la población tiene las misma posibilidades y probabilidades de ser escogido como parte de la muestra, la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

3.3.4. Unidad de análisis.

Según Sampieri (2014) lo define como una fracción del contenido textual tanto auditivo como visual que se examina para que se generen categorías, en el cual el investigador toma un rol importante al analizar cada unidad para que este extraiga su significado correspondiente. En ese sentido la unidad de análisis estuvo conformada la población está compuesta por el personal que interactúa con los sistemas informáticos tanto sistemas administrativos, presupuestales, financieros e informativos y los que se dedican a la administración del hardware y software que forman parte del parque informático de la institución pública.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

En consecuencia, a la elección del enfoque cuantitativo en el presente, la técnica de investigación es la encuesta, esta técnica se convierte en un instrumento más adecuado para poder recolectar los datos necesarios en la presente. Según

Hernández y Mendoza (2018), la encuesta la conceptualiza como un procedimiento donde es llevado a cabo bajo los lineamientos de la investigación descriptiva, en este caso el investigador se ocupa de la recolección de datos a través de un instrumento como un cuestionario que posteriormente se almacena, luego procesarlo e interpretarlo de acuerdo con los parámetros de análisis existentes para su fin.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario es el instrumento que se estructura en la escala de Likert para poder recopilar los datos cuantitativos de la investigación, dicho instrumento es adaptado para la investigación pero que tiene como base el instrumento utilizado en la investigación de Caro (2018).

Ficha Técnica de Instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación -TIC.

Autor: Francisco Javier Tineo Vilchez

Dimensiones: Infraestructura tecnológica, automatización de los procesos administrativos y canales digitales.

Escala: Likert.

Ficha Técnica de Instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Gestión de Servicios Digitales.

Autor: Francisco Javier Tineo Vilchez

Dimensiones: Satisfacción de usuarios, Digitalización de documentos y Administración eficiente.

Escala: Likert

3.4.3. Validez y confiabilidad.

Según Horward & Kerlinger (1979) ante una respuesta afirmativa a la cuestión siguiente ¿Está usted midiendo lo que usted cree que esta midiendo? La medida es válida, en ese entender Sampieri & Fernández & Batista señalan (2014) señalan que la validez se define como la cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se pretenda aplicar según de

contenido de los instrumentos se realizará a través de la técnica de juicio de expertos, se les hará llegar un ejemplar de los instrumentos elaborados para que, a través de su experiencia y pericia puedan valorar la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems y a su vez, puedan verificar si guarda concordancia con las variables y dimensiones propuestos. Como anexo se adjunta los certificados de validez (firmados por expertos y la ficha técnica de los instrumentos señalados).

Tabla 2

Validación de instrumentos por expertos.

N.º	Grado	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Doctora	María Teresa Velásquez Morales	Aplicable
2	Magister	Nestor Gallegos Ramos	Aplicable
3	Doctor	Ralph Miranda Castillo	Aplicable

Nota: elaboración Propia.

Respecto a la confiabilidad del instrumento empero se realizó mediante el Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicó el cuestionario a una muestra de 98 colaboradores que no sean ajenos al propósito y que compartan características similares. Palella y Martins (2012), determinaron que los valores de confiabilidad oscilan de 0 a 1, donde al obtener un valor más cercano a 1, significa que nuestro instrumento presenta una confiabilidad “Muy Alta”. Para dar sostenibilidad a la confiabilidad de la presente investigación se adjunta el análisis de confiabilidad para datos dicotómicos/ datos politómicos, resultado de la confiabilidad y la BD de la prueba Piloto.

Tabla 3
Confiabilidad de Instrumentos

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Tecnologías de Información y Comunicación	0.898	0.897	17
Gestión de Servicios Digitales	0.904	0.907	17
Total	0.939	0.940	34

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

En la tabla 3, se presenta el estadístico Alfa de Cronbach establecido es de 0.898 y 0.904, que indica una buena consistencia interna de los instrumentos utilizados para las variables en estudio bajo una escala de Lickert de cinco puntos. Dichos valores encontrados en el coeficiente de alfa de Cronbach muestran que los instrumentos son confiables y por lo que fueron aplicables.

3.5. Procedimiento.

En el presente trabajo se tomó como referencia una entidad gubernamental de alcance regional en la región Madre de Dios cuya, cuya dirección está en Puerto Maldonado, el mismo que me reservo al uso del nombre de dicha institución. En principio considerando los trabajos preliminares realizados en los cursos de igual contenido en los ciclos 1 y 2 y el reforzamiento de la estructura del proyecto de investigación en el ciclo 3 llevando el curso de Diseño y Desarrollo del trabajo de investigación, permitió trabaja adecuadamente desde los pilares de la investigación como es el caso de determinar el nombre de la tesis, identificando las variables dependiente e independiente de la presente investigación, también se procedió a formular el los problemas de la investigación tanto general y como específico, de igual forma los objetivos específicos y general; de la misma forma la hipótesis general e hipótesis específica. Estos insumos permitieron construir la matriz de operacionalización de variables y la matriz de consistencia con todos los elementos que se consignó. Es preciso mencionar que para la obtención de las matrices referidas fueron evaluados por la docente del curso quien con su asesoramiento se corregían las observaciones que se nos realizaba, dichos acontecimiento

permitieron elaborar y presentar el proyecto de tesis. Ya contando con el esquema de proyecto de tesis se procedió a dar énfasis a la realización de la tesis, iniciando con proceso de gestación de los mecanismos(instrumentos) de recopilación de información y datos, previamente se tomó los instrumentos, presentados en el proyecto de tesis, el cual era una para cada variable, cuyas fichas técnicas se dan a conocer en el apartado 3.4.2, el contenido de dichos instrumentos se adjunta en el apartado de anexos del presente informe. Respecto a la validación de los mencionados instrumentos, estos fueron validados por tres expertos, quienes son profesionales con estudios de maestría y doctorado, los datos personales muestran en la tabla número 2 del presente informe, cabe precisar que para evidenciar el grado académico que ostentan los profesionales referidos se anexó el reporte del registro nacional de grados académicos de la SUNEDU de cada uno de los expertos. Respecto al uso de la encuesta de recolección de la información, en primer lugar se solicitó la autorización respectiva a través del portal web del GOREMAD mediante hoja virtual de tramite documentario con código de registro N.º 0000AN3Q con fecha 02/06/2022 adjuntando una solicitud de elaboración propia, siendo atendido mi solicitud con CARTA N°036-2022-GOREMAD/ORA-OP con fecha 05 de Julio del presente año, dicha carta me autoriza realizar la aplicación de la encuesta hasta todo el mes de julio (se adjunta en los anexos el permiso respectivo), posteriormente ya otorgado la autorización necesaria y luego de brindar alcances a los usuarios como el tener el consentimiento para la encuesta y sobre la cuestión ética de los mismos se procedió aplicar los instrumentos de medición. Ya realizada la recopilación de campo planificada, posteriormente los datos se llenaron al Excel para su tabulación respectiva, para luego determinar la confiabilidad en el Software SPSS V26 los valores encontrados a través del coef. de alfa de Cronbach, el cual arrojaron como confiabilidad estadística de 0.898 y 0.904, que indica una buena consistencia interna de los instrumentos utilizados. Ya contando con la consistencia de los instrumentos se pasó a realizar, con apoyo de un estadístico, los análisis estadísticos de los datos respectivos en el mismo software estadístico SPSS V26 cuyos resultados se explican en el apartado IV Resultados como por ejemplo: prueba de Kolmogorov-Sminov para una muestra, análisis descriptivo, análisis inferencial de la hipótesis general y las hipótesis específicas, entre otros representados por tablas, gráficos descritos

individualmente por cada interpretación. Posteriormente se expresarán en las conclusiones, discusión y recomendaciones. Finalmente, todo el proceso descrito líneas arriba, ha servido para organizar, clasificar e ilustrar la información acorde al esquema de tesis que nos estable nuestra institución universitaria, con la finalidad de elaborar el trabajo final y/o el informe final de tesis el cual debe ser presentado mediante la plataforma virtual de carácter oficial de la institución.

3.6. Método de análisis de datos.

Todos dato obtenido(s), serán ordenados y tabulados en el programa MS Excel 2016, el cual nos permitirá presentar los resultados descriptivos y las tablas de frecuencias, de la misma forma se empleó SPSS, programa estadístico, para alcanzar los resultados inferenciales (correlación de variables), los mismos que facilitaran la interpretación y comprensión de los resultados.

Se utilizó la escala de valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach, considerando el trabajo investigativo de Avecillas y Lozano (2017)

Tabla 4

Clasificación de los Niveles de Fiabilidad Según Alfa de Cronbach

Índice	Niel de Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9,1]
2	Muy Bueno]0.7,0.9]
3	Bueno]0.5,0.7]
4	Regular]0.3,0.5]
5	Deficiente]0,0.3]

Nota. Datos de Investigación elaborados por Avecillas y Lozano (2017)

3.7. Aspectos Éticos

De los criterios internacionales garantes de la ética de la investigación están establecidos de acuerdo al informe Belmont de 1979 en el cual se establece que debe existir un marco de respeto por las personas y considerarlos como agentes autónomos a los que se les debe proteger en todo momento su libre voluntad de acuerdo a las condiciones de voluntario consentimiento, informado sobre los aconteceres, protección y reserva debida del proceso , así como también brindarle

el derecho a finalizar su participación en la investigación sin temor a sufrir represalias. Otro criterio es el de la beneficencia el cual está sustentado en la obligación de no causarle daño y propiciar el bien común de toda persona que intervienen en la investigación según un análisis y explicación de potenciales riesgos y beneficios.

La UCV a través del Vicerrectorado de Investigación establecen la aceptación y seguimiento de criterios que respetan y garantizan la ética del desarrollo de la investigación tales como el respeto a la propiedad intelectual de las fuentes de información recopiladas que deben ser citadas de acuerdo a las normas APA-7, el contexto de la presente tesis en su totalidad debe encontrarse dentro de los límites de permisibilidad de investigación según los principios éticos de la Gestión Pública nacional y se debe cumplir de manera irrestricta los aspectos fundamentales establecidos en cuanto a ética en investigación de la UCV.

La aplicación de todo principio ético en la investigación ocurrirá de forma siguiente como es:

- Principio de beneficencia: en el trabajo presente pretende lograr un beneficio para llevar a cabo las actividades de gestión pública de los usuarios de un institución pública a través del estudio de la influencia del uso de las TIC en la Gestión de los servicios digitales ya que a través de estos hallazgos se podrá determinar la importancia de las TIC en esta institución pública para que se consideren de manera influye el uso de las TIC al momento de brindar servicios digitales a la sociedad
- Principio de no maleficencia: este trabajo de investigación se encuentra dentro de los lineamientos de la no maleficencia ya que la aplicación del instrumento de investigación así como el desarrollo de la misma no supone un riesgo para la integridad física ni para la continuidad laboral de la persona encuestada ya que este cuestionario se realizará de manera anónima sin la posibilidad de producir perjuicios futuros a los trabajadores por la sinceridad de sus respuestas, estos datos son de interés académico y confidenciales.
- Principio de autonomía: La presente investigación asegura la autonomía de los participantes de la investigación permitiéndoles saber el interés de la investigadora para recopilar datos a través del cuestionario y de hacerles

conocer la libre voluntad que tienen las personas de participar o no en la investigación, así como la posibilidad de retirarse en el momento que deseen cuando se haya iniciado la recopilación de datos de la investigación sin que pueda tener consecuencias negativas.

- Principio de justicia: El presente proceso de la investigación está contemplado en contexto del principio de justicia ya que se les comunicará oportunamente a las personas de la muestra los beneficios y riesgos que supone el desarrollo de la investigación

IV. RESULTADOS

Dado los procesos de recojo de encuestas, codificación de la data, procesamiento de datos, verificación de la consistencia interna de instrumentos para las variables “Tecnología de Información y Comunicación” y “Gestión de Servicios Digitales”, se procedió con la verificación de la prueba normalidad, identificar las frecuencias en las categorías de las dimensiones de la variable, así como la correlación entre ellas.

Tabla 5
Prueba de Estadística de Fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Tecnologías de Información y Comunicación	0.898	0.897	17
Gestión de Servicios Digitales	0.904	0.907	17
Total	0.939	0.940	34

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

En la tabla 5, se presenta el estadístico Alfa de Cronbach establecido es de 0.898 y 0.904, que indica una buena consistencia interna de los instrumentos utilizados para las variables en estudio bajo una escala de Lickert de cinco puntos.

Tabla 6
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	N	Parámetros normales		Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar		
Tecnologías de Información y Comunicación	98	56.163	11.9118	0.159	0,000
Gestión de Servicios Digitales	98	55.418	12.5697	0.220	0,000

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

Considerando el tamaño de muestra elegida de usuarios superior a 50, toca efectuar la prueba “Kolmogorov Smirnov” para comprobar la normalidad de los datos. En la Tabla 6, se observa el estadístico de prueba y el valor de probabilidad de las variables Gestión institucional y Servicio de calidad, provienen de una distribución normal ($p > 0.05$) teniendo un $p=0.200$ y $p=0.200$ respectivamente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los resultados indican que para el análisis debe contrastarse con el estadístico de correlación paramétrico.

a). Análisis Descriptivo

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación por dimensiones

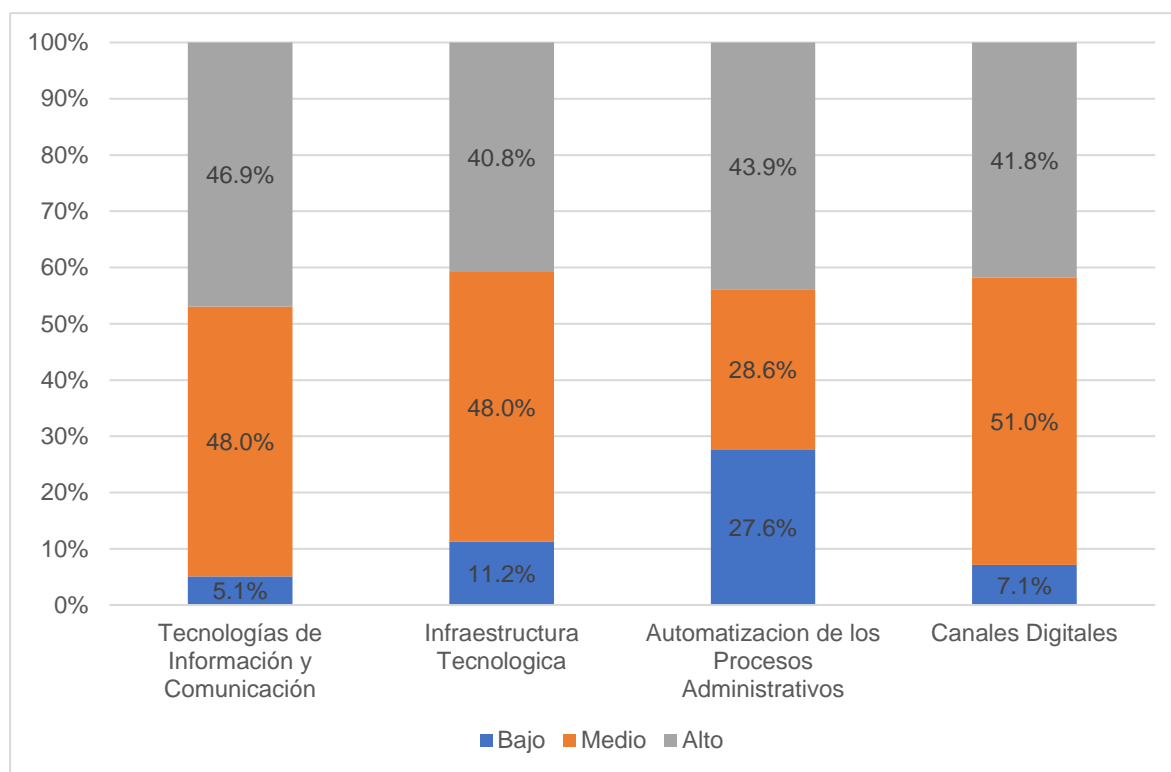
	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Tecnologías de Información y Comunicación	5	5.1%	47	48.0%	46	46.9%	98	100.0%
Infraestructura Tecnológica	11	11.2%	47	48.0%	40	40.8%	98	100.0%
Automatización de los Procesos Administrativos	27	27.6%	28	28.6%	43	43.9%	98	100.0%
Canales Digitales	7	7.1%	50	51.0%	41	41.8%	98	100.0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

En la tabla 7, se presenta los resultados de la variable Tecnologías de Información y Comunicación el 46,9%(46) del total de trabajadores consideran de buena, 48,0%(47) sostuvieron como regular y 5,1%(5) como Mala; en la dimensión Infraestructura tecnológica el 40,8%(40) del total trabajadores consideran de buena, 48,0%(47) sostuvieron a regular y 11,2%(1) como Mala; en la dimensión Automatización de los procesos administrativos el 43,9%(43) del trabajadores consideran de buena, 28,6%(28) sostuvieron como regular y 27,6%(27) como Mala; en la dimensión Canales Digitales el 41,8%(41) de trabajadores consideran de buena, 51%(50) consideran como regular y 7,1%(7) como Mala. Resultados que también se pueden observar en la figura siguiente.

Figura. 2

Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación por dimensiones.



Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Digitales por dimensiones

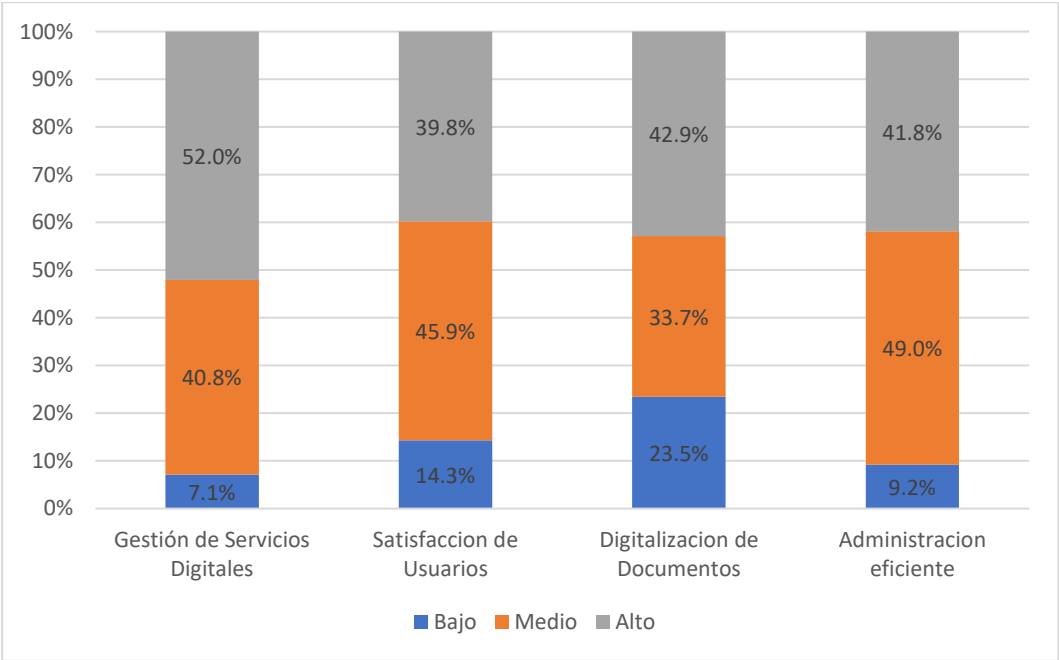
	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Gestión de Servicios Digitales	7	7.1%	40	40.8%	51	52.0%	98	100.0%
Satisfacción de Usuarios	14	14.3%	45	45.9%	39	39.8%	98	100.0%
Digitalización de Documentos	23	23.5%	33	33.7%	42	42.9%	98	100.0%
Administración eficiente	9	9.2%	48	49.0%	41	41.8%	98	100.0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

En la tabla 8, se presenta los resultados de la variable Gestión de Servicios Digitales el 52.0%(51) del total trabajadores consideran de buena y 40.8%(40) sostuvieron

como regular, 7.1%(7) como mala; en la dimensión Satisfacción de Usuarios el 39.8%(39) del total trabajadores consideran de buena, 45.9%(45) sostuvieron como regular y 14.3%(14) como Mala; en la dimensión Digitalización de Documentos el 42.9%(42) de trabajadores consideran de buena, 33.7%(33) sostuvieron como regular y 23.5%(23) indicaron como mala; en la dimensión Administración eficiente el 41.8%(41) de trabajadores consideran de buena, 49%(48) sostuvieron como regular y 9.2%(9); Resultados que también se pueden observar en la figura siguiente:

Figura. 3
Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Digitales



Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

b). Análisis inferencial

b.1. Hipótesis general

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

H1: El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

Tabla 9

Correlación de spearman entre las variables de Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales

	Tecnologías de Información y Comunicación			Gestión de Servicios Digitales		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Tecnologías de Información y Comunicación	1.000		98	0,692	0.000	98
Gestión de Servicios Digitales	0,692	0.000	98	1.000		98

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

4. Decisión

Considerando el objetivo general de la presente investigación, se pudo comprobar la relación entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y la gestión de Servicios Digitales. En la Tabla 9, se visualiza un coeficiente r de 0.692, lo demuestra una correlación moderada, significativa ($p < 0.05$), denotando que, a un mejor uso de las Tecnologías de Información Y comunicación, se tendrá una buena gestión de los Servicios Digitales tanto a personal de la Institución de alcance regional como a la ciudadanía. Entonces, se acepta la Ha, “El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.”, y se rechaza la Ho “El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la Gestión de Servicios Digitales.

		Gestión de Servicios				
		Digitales			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Tecnologías de Información y Comunicación	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	4.1%	1.0%	0.0%	5.1%
	Medio	Recuento	2	34	11	47
		% del total	2.0%	34.7%	11.2%	48.0%
	Alto	Recuento	1	5	40	46
		% del total	1.0%	5.1%	40.8%	46.9%
Total	Recuento	7	40	51	98	
	% del total	7.1%	40.8%	52.0%	100.0%	

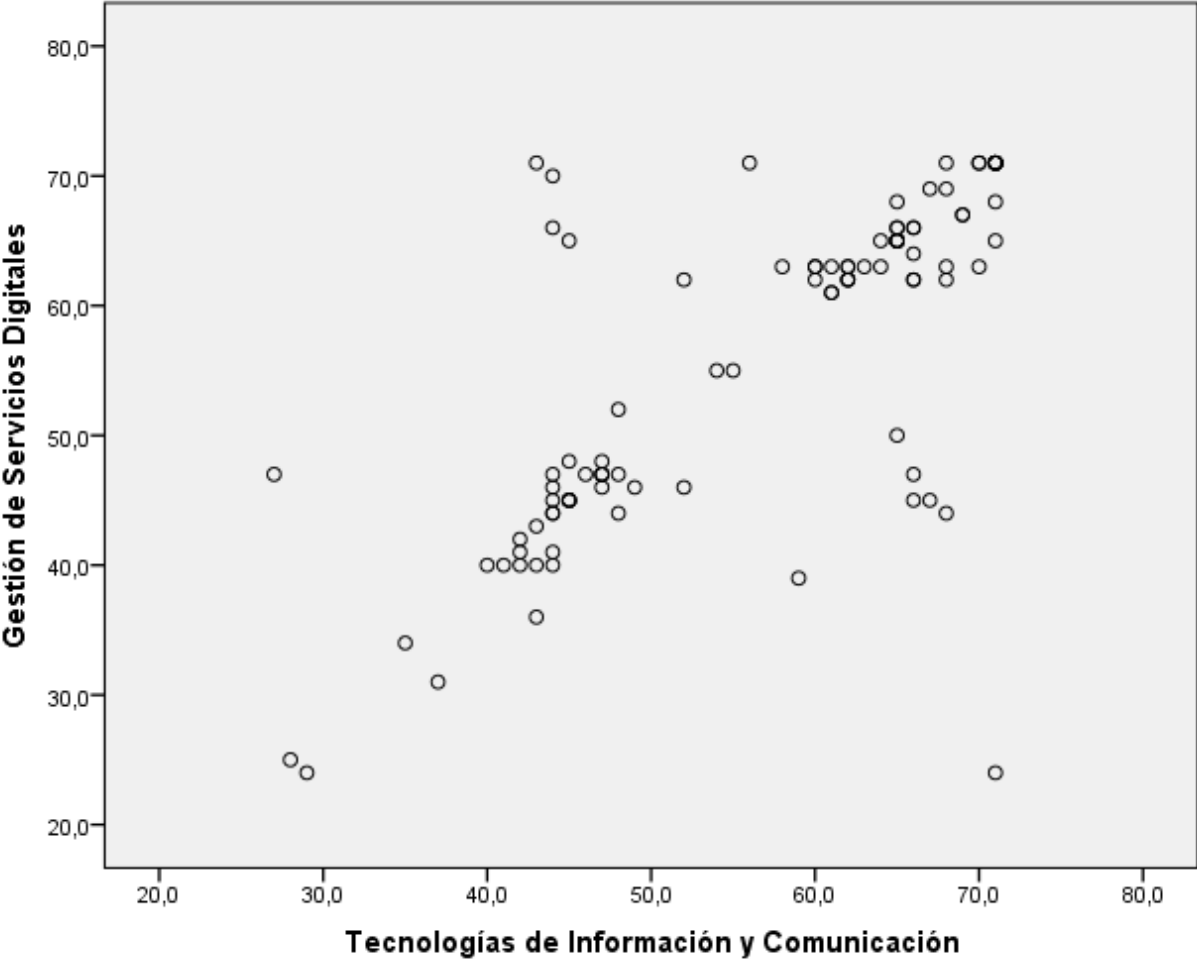
Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

La Tabla 10, ilustra la información obtenida en una Institución Pública gubernamental de alcance regional de Puerto Maldonado. El 40,8% (40) indico que el Uso de la Tecnologías de Información y Comunicación alto con un servicio de gestión de calidad bueno y 11.2%(11) consideran al uso de las Tecnologías de información y comunicación como medio con una gestión de servicios digitales alto; El 5.1% (5) indico que el uso de Tecnologías de Información y comunicación como medio con una gestión de servicios digitales regular, el 34.7%(34) consideran a las Tecnologías de Información y Comunicación como medio con una gestión de servicios digitales regular y el 1%(1) indicó que las Tecnologías de información y comunicación como bajo con una gestión de servicios digitales regular; 1%(1) consideran a la Tecnologías de Información y comunicación como alta con una gestión de servicios digitales como malo, el 2%(2) consideran a las Tecnologías de Información y Comunicación como medio con una gestión de servicios digitales

malo y el 4.1%(4) indicó que las Tecnologías de información y comunicación como bajo con una gestión de servicios digitales malo.

Del total de respuestas, se muestran que el 46.9% indicó que la TIC es alto, un 48% consideró como medio y solo el 5.8 % consideró como bajo, además, de todos los trabajadores, el 52.8% considera que tiene una gestión de servicios digitales como bueno, el 48.8% consideran como regular y 7.1% considera como malo en el personal de la institución gubernamental de alcance regional de Puerto Maldonado.

Figura. 4
Gráfico de dispersión de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales



Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

La Figura 4, muestra la dispersión de puntos de las variables Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales no presentan

datos atípicos, los datos presentan una tendencia lineal con pendiente positiva lo que confirma una correlación positiva moderada.

b.2. Hipótesis específica 1

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

H1: El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

Tabla 11

Tabla de frecuencia de la dimensión infraestructura tecnológica de la variable Tecnologías de información y Comunicación y la variable de Gestión de Servicios Digitales.

		Gestión de Servicios Digitales			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Infraestructura Tecnológica	Bajo	Recuento	3	8	0	11
		% del total	3,1%	8,2%	0,0%	11,2%
	Medio	Recuento	2	18	27	47
		% del total	2,0%	18,4%	27,6%	48,0%
	Alto	Recuento	2	14	24	40
		% del total	2,0%	14,3%	24,5%	40,8%
Total	Recuento	7	40	51	98	
	% del total	7,1%	40,8%	52,0%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

La tabla 11, ilustra la información obtenida en la Institución Gubernamental de Alcance Regional con dirección en de Puerto Maldonado. El 24,5% (24) indicó una Infraestructura tecnológica alta con una gestión de servicios digitales buena, el 27,6% (27) consideran como media la infraestructura tecnológica

con una gestión de servicios digitales buena; El 14,3% (14). indico una infraestructura tecnológica alta con una gestión de servicios digitales regular, el 18.4%(18) indico una infraestructura tecnológica como medio con una gestión de servicios digitales regular, el 8,2% considera la infraestructura tecnológica como bajo con una gestión de servicios digitales como regular; 2,0%(2) consideran a la infraestructura tecnológica como alto con una gestión de servicios digitales malo, 2,0%(2) consideran a la Infraestructura Tecnológica media con una gestión de servicios digitales mala y finalmente el 3,1%(3) consideran como baja la infraestructura tecnológica con una gestión de servicios digitales mala.

Del total de respuestas, se muestran que el 40,8% indicó que la infraestructura tecnológica es alta, un 48,0% consideró como medio y solo el 11,0% considero de baja, además, de todos los trabajadores, el 52,0% considera que tiene una gestión de servicios digitales buena y el 40,8% consideran medio y el 7,1% como mala en el personal de la Institución gubernamental de alcance regional con sede en Puerto Maldonado.

Tabla 12

Correlación de spearman entre la dimensión infraestructura tecnológica de la variable de Tecnologías de la Información y Comunicación, con la variable Gestión de Servicios Digitales

	Infraestructura Tecnológica			Gestión de Servicios Digitales		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Infraestructura Tecnológica	1.000		98	0,452	0.000	98
Gestión de Servicios Digitales	0,452	0.000	98	1.000		98

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

DECISIÓN

Considerando el objetivo específico 1 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre la Infraestructura tecnológica de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la variable Gestión de Servicios Digitales. En la Tabla 12, se visualiza un r de 0.573, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que, contando con una adecuada infraestructura tecnológica en Tecnologías de Información y Comunicación, se refleja en una buena gestión de servicios digitales. Es así, que se acepta la H1, La implementación de una adecuada infraestructura tecnológica influye significativamente en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022., y se rechaza la hipótesis nula “La implementación de una adecuada infraestructura tecnológica no influye significativamente en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.”

B.3. Hipótesis específica 2

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La automatización de los procesos administrativos no influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

H1: La automatización de los procesos administrativos influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión Automatización de procesos administrativos de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la variable de Servicio de calidad.

			Gestión de Servicios Digitales			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Automatización de los Procesos Administrativos	Bajo	Recuento	5	18	4	27
		% del total	5,1%	18,4%	4,1%	27,6%
	Medio	Recuento	1	17	10	28
		% del total	1,0%	17,3%	10,2%	28,6%
	Alto	Recuento	1	5	37	43
		% del total	1,0%	5,1%	37,8%	43,9%
Total		Recuento	7	40	51	98
		% del total	7,1%	40,8%	52,0%	100,0 %

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

La Tabla 13, muestra la información obtenida en la Institución pública Gubernamental de alcance regional de Puerto Maldonado. El 37,8% (37). indico una Automatización de Procesos Administrativos de importancia alto con una Gestión de Servicios digitales servicio de calidad bueno, el 5,1% (5) consideran como alta la importancia de la automatización de procesos administrativos con una regular gestión de servicios digitales y el 1,0% (1) indico una automatización de procesos administrativos alto con una gestión de servicios digitales malo; El 10,2% (10). indico una Automatización de procesos administrativos medio con una gestión de servicios digitales bueno, un 17,3%(17) indico una automatización de proceso administrativos medio con una gestión de servicios digitales regular y 1,0%(1) considera una automatización de procesos administrativos medio con una gestión de servicios digitales malo; 4,1%(4) consideran una Automatización de procesos administrativos bajo con una gestión de servicios digitales bueno, el 18,4%(18) considera una automatización de procesos administrativos bajo con un agestión de servicios digitales regular y el 5,1%(5) considera una automatización de procesos administrativos bajo con una gestión de servicios digitales malo.

Del total de respuestas, se muestran que el 43,9% (43) indicó que la Automatización de Procesos administrativos es alta, con un 28.6% (28) consideró como medio y solo el 27,6% (27) considero de bajo, además, de todos los trabajadores, el 52,0% (52) considera que la gestión de servicios digitales como buena, el 40,8% (48) considera como regular y el 7,1% (7) consideran como malo.

Tabla 14

Correlación de spearman entre la dimensión Automatización de Procesos administrativos y la variable Servicios de calidad

	Automatización de los Procesos Administrativos			Gestión de Servicios Digitales		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Automatización de los Procesos Administrativos	1.000		98	0,651	0.000	98
Gestión de Servicios Digitales	0,651	0.000	98	1.000		98

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26.

4. Decisión

Considerando el objetivo específico 2 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre la automatización de los procesos administrativos de la variable tecnologías de la información y comunicación con la gestión de servicios digitales. En la Tabla 14, se visualiza un r de 0.560, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que, a una buena automatización de procesos administrativos, corresponde una buena gestión de servicios digitales. Es así, que se acepta la H_a , “La automatización de los procesos administrativos influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.”, y se rechaza la hipótesis nula “La automatización de los procesos administrativos no influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

B.4. Hipótesis Específica 3

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: El uso adecuado de los canales digitales no mejorará significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

H1: El uso adecuado de los canales digitales mejorará significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la dimensión Canales digitales y la variable Gestión de Servicios Digitales.

		Gestión de Servicios Digitales			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Canales Digitales	Bajo	Recuento	3	4	0	7
		% del total	3,1%	4,1%	0,0%	7,1%
	Medio	Recuento	4	29	17	50
		% del total	4,1%	29,6%	17,3%	51,0%
	Alto	Recuento	0	7	34	41
		% del total	0,0%	7,1%	34,7%	41,8%
Total	Recuento	7	40	51	98	
	% del total	7,1%	40,8%	52,0%	100,0 %	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26.

La Tabla 15, muestra la información obtenida en la “Institución Gubernamental de alcance regional” con domicilio en Puerto Maldonado. El 34,7% (34). indico como alto los canales digitales con una gestión de servicios digitales buena y el 7,1%(7) consideró como alto los canales digitales con una gestión (Silvia Elena, 2017) de servicios digitales regular; el 17,3%(17) consideran como regular los canales digitales con una gestión de servicios digitales regular; el 29,6%(29) consideró los

canales digitales como medio con una gestión de servicios digitales como regular y el 4,1%(4) considero como medio los canales digitales con una gestión de servicios digitales como malo; el 4,1%(4) considero como bajo los canales digitales con una gestión de servicios digitales como regular y el 3,1%(3) considero como bajo los canales digitales con una gestión de servicios digitales como malo.

Del total de respuestas, se muestran que el 41,8% indicó como alto los canales digitales, con un 51.0% consideró como medio y solo el 7,1% considero de bajo, además, de todos los trabajadores, el 52,0% considera que tiene una gestión de servicios digitales como bueno, el 40,8% como regular y el 3,1% como malo.

Tabla 16

Correlación de spearman entre la dimensión de Canales Digitales y la variable Gestión de Servicios Digitales.

	Canales Digitales			Gestión de Servicios Digitales		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Canales Digitales	1,000		9 8	0,562	0,000	9 8
Gestión de Servicios Digitales	0,562	0.000	9 8	0,000		9 8

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26.

Considerando el objetivo específico 3 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre la dimensión de canales digitales y la variable Gestión de servicios Digitales. En la Tabla 16, se visualiza un r de 0,606, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0,05$), indica que, a una buena Evaluación de la Gestión institucional, corresponde una buena calidad de servicio. Es así, que se acepta la H1, El uso adecuado de los canales digitales mejorara significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022, y se rechaza la hipótesis nula “El uso adecuado de los canales digitales mejorara significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022”.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla un punto muy importante de la investigación, que es la discusión respecto al tratamiento de datos e interpretación de los resultados que arroja la presente investigación. Es preciso señalar, los datos obtenidos fueron extraídos de los cuestionarios previamente validados por expertos, los mismo que fueron aplicados a 98 usuarios que conforman la muestra del total de 260 usuarios que vienen a ser la población de estudio. Los instrumentos fueron aplicados al personal de diversas modalidades de contrato tanto administrativo, técnico e incluso a funcionarios que interactúa y/o trabajan directamente con equipos informáticos y/o bienes tecnológicos y también usuarios que administran la infraestructura tecnológica y los servicios digitales y los que hacen uso de canales digitales en el desempeño de sus actividades en una institución pública de alcance regional. El Objetivo General es la investigación que se formulo fue conocer la influencia de las TIC en la gestión de servicios digitales en una institución pública gubernamental de alcance regional en la Región Madre de Dios, 2022, esto en base al involucramiento y conocimiento tasita que se tiene en cuanto a la problemática existente en la entidad gubernamental.

Al respecto de los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que existe correlación moderada significativa entre el objetivo general de la investigación con cada una de las variables, tal es el caso de la variable TIC y la variable gestión de servicios digitales durante el presente año 2022 en la Institución pública gubernamental de alcance Regional, puesto que, se ha obtenido un valor estadístico de coef. de correlación de Spearman de 0,692 y un valor de $p < 0.05$. Se puede afirmar que con la obtención del valor de $p < 0.05$, se está denotando así que los resultados son directamente proporcionales es decir que a una mejor implementación de las TIC en la institución se tendrá una buena gestión de los servicios públicos digitales, ergo, se podrá administrar y brindar una mejor calidad de los servicios de carácter público-digitales tanto al personal que labora en la institución como a la ciudadanía que solicitan información a la institución, esto a su vez permitirá mejorar las condiciones laborable de manera sustancial todo los usuarios en general. Por su parte la alta gerencia podrá contar con servicios automatizado producto del uso de herramientas digitales que le permita dar

respaldo y prontitud a las decisiones que se tomen en cuanto a las políticas de gobierno que se empleen. Sin embargo, existen instituciones de índole público ya sean el aparato gubernamental regional, provincial y/o distrital, que en varias oportunidades relegan, desplazan y/o minimizan el rol que cumplen sus oficinas muchas veces denominadas oficina de informática (u otro nombre alguno que le asignan), tomándolo simplemente como un aparato técnico de bajo nivel, tanto es así que su desplazamiento se observa de modo presupuestal, asignación mínimo en recurso humanos e escasa inversión en la implementación de su propio parque tecnológico, acarreado problemas colaterales como prestar un deficiente servicio al ciudadano e incluso al mismo usuario o trabajador de la institución que muchas veces entra en conflicto con sus propios procesos administrativos, a pesar de ello muchas instituciones persisten en minimizar el problema pese a que es observable de manera obvia. En ese entender este trabajo de investigación muestra una fotografía de la realidad que muchas instituciones públicas de carácter gubernamental que están viviendo actualmente; también muestra como alternativa posible a la solución de problemas que van de la mano con la administración de la información a través de la automatización de procesos, uso estratégico de medios u canales de información y en síntesis la aplicación de las TIC como medio y/o instrumento de encaminar la solución de determinados problemas. También, la investigación presente muestra la fotografía del momento de la institución gubernamental en la que se ha recolectado los datos, el GOREMAD, es decir una realidad que da muestra de que dicha institución esta encaminándose a aplicar responsablemente las TIC como instrumento de gestión y de esta manera estar alineados al uso y aplicación de las TIC, el fin es obvio, puesto que la aplicación del mismo serviría para la mejora de la atención de los servicios al ciudadano y a los usuarios que laboran en la institución en mención.

Realizando el análisis descriptivo en la presente investigación, se pudo obtener que el 48,0% de los usuarios encuestados del GOREMAD, expresa que el nivel de implementación y capacitación en cuanto a las TIC es de nivel regular y el 40,8 % expresa que el nivel de gestión de servicios digitales en esta institución es también de nivel regular. Esto da a entender que al no contar con un adecuada implementación y realizar un uso adecuado de las TIC en la institución tanto a nivel de infraestructura tecnológica, automatización de procesos administrativos y nivel

de uso adecuado de canales digitales acompañado a ello las capacitaciones que deben tener el personal que labora en el área que administra los recursos informáticos, genera que la gestión y/o administración de los servicios digitales se vea parcialmente afectada dificultando así la labor que desempeña los trabajadores de la dicha institución gubernamental tanto en el uso a nivel de usuario final como a nivel técnico que desempeñan funciones de la administración de los recursos digitales, este valor estadístico también da a interpretar que la institución se está esforzando para sopesar ciertas ausencia de infraestructura tecnológica y servicios digitales esto se evidencia que la institución esta optando por incorporarse en la aplicación del gobierno digital, política de gobierno peruano impulsado a través del órgano rector, con el fin de dar énfasis en la interoperabilidad de los sistemas administrativos que se manejan. Sin lugar a duda la automatización de todo proceso ya sea administrativo, funcional y/o técnico permite reducir los tiempos en cuanto a la atención al público y esto a su vez sirve como insumo para dar respaldo con prontitud a decisiones que se tomen.

Lo antes descrito es concordante con lo que manifiesta Delgado Lucas (2020) en sus conclusiones de su proyecto de investigación el cual también refleja la relación proporcional de forma directa, al señalar que a mayor énfasis en la aplicación de las TIC mayor será la percepción de la modernización de sus servicios que el estado ofrece a la ciudadanía es decir es directamente proporcional la percepción de la ciudadanía cuando hay mayor énfasis que se otorgue al uso constante de la TIC se da, además que estos crean de forma oportuna y mejor comunicación entre ciudadano y estado impulsando el gobierno digital. Ergo, la aplicación de las TIC en un órgano gubernamental (como es el caso de la presente investigación) trae consigo también efectos positivos hacia los ciudadanos, es decir que hace propicio la inclusión y alfabetización digital de manera indirecta, generando así muestra de interés por los ciudadanos para involucrarse y a menudo de forma comprometida al cumplimiento de los metas institucionales y que estas se vean reflejados en la sociedad.

Por otro lado, lo señalado en la investigación de Vera (2020) donde expresa que impulsar la utilización de las TIC permitirá mejorar el desempeño y brindar calidad de atención al cliente, esta conclusión lo realiza desde el ámbito privado que da

énfasis a las TIC como soporte de la sistematización digital y gestión de la actividad privada. Es muy notable que tanto en el ámbito privado y público y no gubernamental, la tecnología informática resulta ser fundamentales cuando se busca mejorar el desempeño de los trabajadores para ofrecer una atención de calidad al cliente y/o usuario de a pie.

Bergandi (2017) en su tesis de investigación señala que las TIC juegan un rol fundamental en el crecimiento económico tanto de la empresa privada, al ciudadano de a pie en general y de las entidades gubernamentales por el hecho que los avances tecnológicos son indiscutibles. En el presente párrafo, de la tesis referenciada se deduce también que el rol que cumple las TIC en la sociedad también trasciende en materia económica, es decir que contar con sofisticadas herramientas tecnológicas permite generar mayores ingresos y por ende se reflejaría en el crecimiento económico de la institución y/o organización

Respecto al análisis inferencial, como se mostro líneas arriba la relación existente entre el objetivo general con cada una de las variables respaldadas por el coeficiente de spearman es igual a 0,692, se demuestra una correlación moderada significativa con un $p < 0.05$.

Del análisis del primer objetivo específico, la situación encontrada en la institución publica se evidenció que si existe una relación entre la dimensión infraestructura tecnológica de la variable TIC con la variable gestión de servicios digitales, los resultados muestran un coeficiente de r de 0,573 lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), el cual se puede interpretar que contando con una adecuada infraestructura tecnológica el uso de las tecnologías TIC generaría una buena gestión de servicios digitales, en ese sentido se diría que la implementación de una adecuada infraestructura tecnología si influye significativamente en la gestión de servicios digitales en la institución gubernamental referida. Luego del análisis de producto estadístico respecto al objetivo estratégico primero, es necesario señalar que toda implementación que haga referencia a temas tecnológicos o informático y más aún que en paralelo que se refuerce y/o capacite oportunamente al usuario que daría uso, es un asunto de política de trabajo o política de gobierno, puesto que muchas veces no se enmarca

en esa línea los organismos gubernamentales, bien hacen lo primero y postergan lo segundo o viceversa.

En cuanto Camacho (2019) en la Tesis de investigación, acorde a su objetivo manifiesta que el formular una estrategia de transformación digital en una institución privada contribuye al mejoramiento del proceso que se necesiten implementar más aun haciendo uso de canales digitales como un aplicativo web. Una de sus conclusiones hace referencia que el diagnóstico sobre uso de canales digitales oportuno logra mejorar los procedimientos propios de una empresa como por ejemplo la facturación mediante la transformación digital, el ajuste de las deficiencias como también los planes de acciones que corrigieron sus debilidades. Según el análisis de la referencia dada, es distinguir cuán importante es regenerar sinergia entre los trabajadores de una empresa u organización pública con el uso de las tecnologías informática mas aun cuando se trabajan por canales digitales que conecta directamente ala sociedad y/o ciudadano de a pie.

Respecto al objetivo específico 2 en la presente investigación, el cual se plantea comprobar la influencia de la automatización de los procesos administrativos en la gestión de servicios digitales, en ese sentido según la distribución de frecuencias de las dimensión automatización de procesos administrativos de la variable tecnologías de información se evidenció también la existencia de relación entre la dimensión Automatización de procesos administrativos de la variable TIC con la variable gestión de servicios digitales respaldado con el resultado estadístico de r spearman de 0.560, lo que representa un correlación moderada y significativa con $p < 0.05$, por lo que se deduce que al dar énfasis en la automatización de procesos administrativos se ve reflejado en la buena gestión de los servicios digitales, en ese sentido se puede decir que la automatización de los procesos administrativos influiría de modo relevante en la gestión de servicios digitales en la institución pública de alcance regional. Es probado el beneficio que trae todo tipo de automatización de proceso ya sean administrativos, financieros, funcionales y/o técnicos, ya que el hacer uso de la automatización en el sentido señalado genera a su vez beneficios sustanciales al momento que se quiera llegar a ofrecer y/o extender los servicios a la ciudadanía.

Según Simón (2018), en su tesis de maestría titulada “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco”, en base a su objetivo sobre la determinación de conocer qué elementos del gobierno electrónico repercuten significativamente en la administración pública, logrando demostrar mediante la elaboración de documentos de gestión en materia de gobierno haciendo hincapié de cierto modo que la automatización de proceso en el ámbito administrativo como por ejemplo el uso de sistemas de gestión administrativa, sistemas de gestión financiera e incluso el uso de portales públicos que el gobierno central ofrece, generan gran aporte a las tomas de decisiones, además considerando que la finalidad de su proyecto fue elaborar un donde se plasmó de manera minuciosa que elementos del gobierno electrónico influyen significativamente en la gestión pública la institucional los elementos fueron en cierto modo plasmados en dicho documento el cual refiere el autor. Finalmente, la conclusión de la tesis en mención del párrafo actual es que demuestra que si existe influencia notable entre las variables de estudios que presenta el autor, a partir de ello se puede deducir que dicha investigación da soporte en que los procesos administrativos con énfasis en gobierno electrónico influyen significativamente en la administración pública.

Por su parte Fernández (2020) en su Tesis de maestría “Gobierno electrónico en el JNE”, en base a su objetivo el cual fue establecer el grado de conocimiento del gobierno electrónico en las oficinas administrativas JNE. Aplicando el método estudio hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo pudo determinar que los usuarios vienen actualizándose constantemente en la aplicación que concierne al gobierno electrónico, si bien es cierto que no se halló diferencias en el nivel de conocimiento que manejan los trabajadores de las dependencias consideradas sin embargo es menester resaltar cuna importante es estar alfabetizados digitalmente para el buen desempeño de las labores que uno realiza. En ese sentido considerando que la investigación de Fernández (2020) plasma una realidad poco común, hoy en día sobre que si existen instituciones que se caracterizan en aplicar herramientas tecnológicas trabajando así de la mano con el uso de instrumentos de alcance digital para optimizar todo proceso administrativo.

Respecto al tercer objetivo específico, que es comprobar la influencia del uso adecuado de canales digitales en la gestión de servicios digitales en el Gobierno Regional de Madre de Dios en el presente año, es preciso señalar que cuando se hace referencia a canales digitales se refiere a los medios como la página web, redes sociales, aplicativos móviles, correos electrónicos y redes sociales ello según la definición dada por el DL 1412-2018 emitido por el legislativo del gobierno peruano. En ese sentido, se observa en los canales digitales de la var. tecnologías de información si tiene relación con la variable gestión de servicios digitales respaldado con el resultado estadístico de r spearman de 0.606, lo que representa una correlación moderada y significativa con $p < 0.05$, por lo que se deduce que al dar énfasis en el uso adecuado de los canales digitales como la web, aplicativos móviles, redes sociales y correos institucionales se ve reflejado en la buena gestión de los servicios digitales, en ese sentido se puede decir que el uso correcto de los canales digitales influye positivamente en la gestión de servicios digitales en el organismo público de alcance regional.

Según Manríquez (2019) en su Tesis doctoral hace referencia a la aplicación de las TIC en la comunicación de los ciudadanos, da énfasis en el diagnóstico de canales digitales como los sistemas en plataforma web de gobiernos locales en México, es así que en base a su objetivo general de estudiar la incorporación y uso de las tecnologías digitales en el espacio público con canales comunicativos como es las páginas web, realizó un análisis en dos partes la primera en el ámbito experimental realizó un análisis de contenido cuantitativo, uso fichas para medir y examinar sus variables y la segunda parte permitió a diseñar el marco teórico conceptual para su identificación de términos. Un punto de las conclusiones señala que el uso del canal digital de herramientas 2.0 no ha sido muy explotado por el gobierno por lo que los ciudadanos en cierta forma están dificultados a que participen en determinados actos de participación del pueblo respecto a la toma de acciones y decisiones, en ese sentido la investigación de Manríquez (2019) contrasta en lo absoluto con los resultados expuestos en la presente investigación por es importante dar énfasis al uso de canales digitales como medio de impulsar el buen uso y administración de los servicios digitales

Finalmente, es preciso mencionar, que la presente investigación puede ser replicada en otras instituciones gubernamentales e incluso instituciones privadas que están en proceso de implementación de las TIC y puede ser utilizado como fuente o un medio de consulta para respaldar para la tomas de decisiones o para orientar ciertas acciones, también para aquellas empresas que tienen incidencias en actividades extractivas, puesto que, queda demostrado la influencia notoria de las TIC en la administración de servicios informáticos con los resultados mostrados líneas arriba y según el análisis estadístico adjunto. Por otro lado se demostró en la investigación que haciendo analogía con otras instituciones públicas de similar rango que quieran buscar la mejora contante de todo servicio público que brindan a la ciudadanía, estas instituciones deben iniciar fortaleciendo su parque tecnológico, dar énfasis en el uso de canales digitales y promover la automatización de proceso administrativos ya que según los resultados que arrojaron la presente investigación, la mejora de los servicios digitales se ve reflejado cuando un organismo se respalda en el uso de las TIC, además deben dar énfasis en la mejora continua del recurso humano como es el caso de brindar capacitaciones oportunas al personal tanto a los que administran y los que dan soporte la infraestructura tecnológica donde se instalan los software que brindaran los servicios digitales que se ofrece al usuario final y al ciudadano de a pie. que hace uso de la información que brinda la institución, en ese entender todo servicios que ofrece toda institución pública sea o no de carácter gubernamental tiene que dar énfasis en la implementación de recursos informáticos es decir estar a la vanguardia de la tecnología ya sea con hardware y/o software.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: En el trabajo de investigación se demostró que existe una relación directa y significativa entre las variables Tecnologías de Información y Comunicación y la variable Gestión de Servicios Digitales con un nivel de relación moderada en el ente gubernamental de la Región de Madre de Dios, 2022, resultados que reflejan que si se da énfasis en la implementación de TIC a nivel de las áreas orgánicas que la componen dicha institución, si influenciara de forma significativa en la buena administración de los servicios digitales que ofrezca la institución tanto a nivel interno(personal que labora en la institución) como de forma externa (ciudadano de a pie).

SEGUNDO: En relación con el primer objetivo se demostró la existencia de una relación directa y significativa de la dimensión Infraestructura Tecnológica de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la variable Gestión de Servicios Digitales con un nivel de relación moderada en el ente gubernamental público de la Región de Madre de Dios, 2022. Deduciendo que a una implementación adecuada con infraestructura tecnológica a la vanguardia se tendría una sostenible y versátil gestión de servicios digitales.

TERCERO: En relación con el segundo objetivo, se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre la dimensión Automatización de los Procesos Administrativos de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales con un nivel de relación moderada ente gubernamental público de la Región de Madre de Dios, 2022. Este resultado trae también a la interpretación en cuán importante es sistematizar los diversos procesos administrativos para la optimización de recursos y por ende generar servicios públicos digitales acorde la realidad que aporten al cumplimiento de objetivos de la institución.

CUARTO: Del tercer objetivo, se demostró también que existe de una relación directa y significativa entre la dimensión Canales Digitales de la variable Tecnologías de Información y Comunicación y Gestión de Servicios Digitales con un nivel de relación moderada ente gubernamental público de la Región de Madre de Dios, 2022, resultados que reflejan que si se da énfasis en el uso adecuado de diversos canales digitales como ejemplo los aplicativos tanto para móviles o para plataforma web Móviles, redes sociales, correcto uso y configuración del correo institucional y un portal web (página web) de la institución con funcionalidades esenciales e interactiva, la institución gubernamental en su ámbito de jurisdicción podrá generar y ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía en general.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: La alta gerencia debe respaldar a la Oficina de Informática, primero capacitando oportunamente a su personal y dar énfasis en el uso de las TIC para que esta pueda implementarlas progresivamente todos niveles de los estamentos que la componen dicha institución, de tal forma las TIC influenciaría en la buena administración de la gestión de los servicios digitales que ofrezca esta institución.

SEGUNDO: Se recomienda que el área de presupuesto y racionalización debe dotar con financiamiento al área de Informática para que este implemente con Infraestructura Tecnológica de vanguardia tanto equipos como servidores de datos, servidores y equipos de comunicaciones, equipo de telecomunicaciones, entre otros; con la finalidad que estos recursos tecnológicos deán velocidad en la transferencia de datos, seguridad de la información que se produce y se cuente con capacidad de respuesta ante eventos inusuales esto a su vez garantice una sostenible gestión de servicios públicos digitales.

TERCERO: Respecto a la Oficina de Informática, se expresa la recomendación que este cuente con un área de automatización de procesos debidamente equipado tanto con personal profesional y equipos a la vanguardia, con la finalidad que esta área se encargue, de forma diferenciada, en la automatización de los diversos procesos administrativos produciendo así software propio y a la vez se brinde el soporte necesario, inmediato y oportuno, esto debe ir de la mano con la formulación y aprobación de reglamento y directivas que regulen y corrijan los diversos accionares propios de la institución de lo señalado. Esto repercutiría positivamente en los usuarios que trabajan en la entidad ya que se mejoraría los resultados de trabajo de forma sustancial por tener automatizado diversos procesos, por ende,

generar servicios públicos digitales acorde la realidad y necesidad.

CUARTO: Se recomienda que la institución mediante su unidad funcional de imagen institucional dé énfasis en el uso correcto de los Canales Digitales como las redes sociales, página web, correo institucional, además que a través de la oficina de informática se generen aplicativos tanto para móviles y para el portal web con la finalidad de hacer más interactivo la relación de la institución los ciudadanos de a pie y recomfortar esfuerzos con el mismo personal que labora en la institución. Con la presente recomendación la institución podrá generar y ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía de tal forma seria una muestra de acercamiento.

REFERENCIAS

- (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2021, de www.icl.gob.pe:
<http://www.icl.gob.pe/web/121728f/02.-ley-27867---ley-organica-de-gobiernos-regionales.pdf>
- Narvaez Rojas, W. (2018). *Determinacion de la Velocidad Minima para acceso a Internet de Banda Ancha*. Lima: INFORME TECNICO N°267-2018-MTC/26.
- Arévalo , D., & Padilla , C. (Marzo de 2017). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. 8. (R. Politécnica, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469/pdf
- Azañedo Alcantara, V. A. (02 de 01 de 2022). Las TIC, un cambio significativo en la labor docente. doi:10.23857/pc.v7i1.3609
- Bargiela, R., Dapozo, G. N., & Bogado, V. S. (2007). Digitalización de documentos para su utilización en una biblioteca virtual. *Universidad Nacional del Nordeste*. Recuperado el 2019
- Bergandi, S. D. (2017). Gestión en tiempo real de indicadores de calidad de los Servicios de Telefonía: Factibilidad y Convivencia para el organismo de control(ENACOM). 159. Obtenido de <file:///G:/Mi%20unidad/Agenda%202022/MAESTRIA%202022/CURSO%20DISE%C3%91O%20Y%20DESARROLLO%20DE%20INVESTIGACION/Trabajo%20de%20Investigacion%20para%20Tesis/marco%20teorico/dimension%20satisfaccion%20p36.pdf>
- Camacho Méndez, W. Y. (2019). Estrategia de transformación digital para una Institución Prestadora de Servicios de Salud. 183. Colombia: Repositorio de Universidad Autónoma de Bucaramanga. Recuperado el 2022, de https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2085/2019_Tesis_Williams_YAhir_Camacho_Mendez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Claro 2020. (2021). *www.claro.com*. Obtenido de <https://www.claro.com.co/institucional/que-son-las-tic/>
- Consejo Nacional de Ciencia, T. e. (16 de 11 de 2018). Resolución de Presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P. *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -SINACYT*. Lima, Lima, Peru.
- Delgado Lucas, H. B. (14 de Octubre de 2020). Tesis : Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Incidence of Digital Government in reducing the perception of modernization*. (D. I. Informaticas, Ed.) La Habana, Cuba: Serie Científica De la Universidad. Obtenido de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- El Comercio. (2018). Osiptel: Ascendió a S/ 6.722 millones la inversión en telecomunicaciones. Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/osiptel-inversiones-telecomunicaciones-ascendieron-s-6-722-millones-2016-436160-noticia/>
- Fernández Iparraguirre, J. (Diciembre de 2021). Transformación digital del Estado pospandemia. *Gaceta Plus*.
- Fernández Julca, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. *Tesis para Mestra en Gestion Publica*, 78. Perú: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>
- Frissen, P., Bekkers, V., Brussaard, B., Snellen, I., & Wolters, M. (1992). *EUROPEAN PUBLIC ADMINISTRATION AND INFORMATIZATION*.
- Gobierno del Perú. (13 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo. *Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario el Peruano.
- Gobierno del Perú. (9 de enero de 2020). DU N° 006-2020. *Decreto de Urgencia que cre el Sistema Nacional de Transformacion Digital*. Peru: Diario el Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que->

crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/

González, A., Machado, J., Talavera, M., & Sevilla, A. (2020). *Influencia de las TIC en* (Vol. 33). Revista Científica de FAREM-Estelí.

HERNANDEZ Sampieri, Roberto; FERNÁNDEZ Collado, Carlos; BATISTA Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación* (SEXTA ed.). Mexico, México: Mc Graw Hi Education.

Howard B., L., & Kerlinger, F. (1979). *Investigación del Comportamiento* (Cuarta edición ed.). California: California State University.

Hubert, R. B., Estevez, E. C., Maguitman, A. G., & Janowski, T. (Abril de 2020). Analizar y visualizar las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos en Twitter para respaldar la formulación de políticas públicas. *CONICET Digital- Repositorio Institucional*, 20. doi:<https://doi.org/10.1145/3360001>

Javier Marín, Xavier Barragán Martínez y Antonio G. Zaballos. (2014). Informe sobre la situación de conectividad de internet y banda ancha en el PERÚ. 52. Banco Iberoamericano de Desarrollo, BID. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D68692EDA517B04C05257D38007091B7/\\$FILE/Conectividad_per%C3%BA1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D68692EDA517B04C05257D38007091B7/$FILE/Conectividad_per%C3%BA1.pdf)

Korschun, D., Bhattacharya, C., & Swain, S. (mayo de 2014). Corporate social responsibility, customer orientation and the job performance of frontline employees. 78(3):20-37. *Journal of Marketing*.

Leandro Manuel, M. T. (2020). TESIS. *TRANSFORMACIÓN DIGITAL: CONCEPTOS CLAVES Y CASOS DE ÉXITO EN EL PERÚ, 2020*. Repositorio PUCP. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17069/MORANTE_TAVARA_LEANDRO_TRANSFORMACION_DIGITAL_CONCEPTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lizeth, F. J. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*, 78. Peru: Repositorio UCV. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%C3%A1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LÓPEZ GUEVARA , R. (2019). Uso estratégico de las Tics para mejora de la competitividad de las empresas grandes y medianas del Perú. *Tesis*, 203. Perú: Respositorio de la Unidad Nacional de San Marcos.

Loyola Pulido, R. N. (2021). Interoperabilidad en la mejora de la gestión de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria- SUNEDU, Lima 2021. *Tesis*, 75. Lima, Peru. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71724>

Manríquez Fonseca , A. D. (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. *Tesis Doctoral*, 327. Madrid, España: Respositorio de la Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

Mayer , N. Z., & w., R. S. (2017). *Organizations in action* (1ra edición ed.).

Mesa, E. G. (2006). La digitalización de documentos, ¿amiga o enemiga? *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 6. Recuperado el 2022

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Noviembre de 2020). Documento de Trabajo N°1. *Impacto economico del acceso a internet en los hogares peruanos*. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Recopilador) Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1458230/Impacto%20econ%C3%B3mico%20del%20acceso%20a%20internet%20en%20los%20hogares%20peruanos%20-%20DGPRC%20-%20MTC%20%28Espa%C3%B1ol%29.pdf>

OECD. (2011). Understanding the Digital Divide. *OECD Digital Economy Papers*, N.º 49(33). OECD Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>

Oliva, D. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus*. INNOVAR. Recuperado el 2022

- Opsitel. (2020). *PLAN NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA BANDA ANCHA EN EL PERU.*, 241. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/media/io0g0vti/plan-nacional-desarrollo-banda-ancha-peru.pdf>
- ProDescentralización, U. (2011). *Aspectos claves en la Gestión Pública Descentralizada*. Lima.
- Ripalda Yáñez., J. F. (Noviembre de 2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Mexico: Revista Dilemas Contemporaneos. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez, J. G., & Sánchez-Riofrío, A. (2016). ICTs and Poverty in Latin America . *TIC y pobreza en América Latina*, pp. 141-160. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.57.2017.2095>
- Rosas Rubio, E. M. (2021). Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020. *Tesis*, 71. Perú: Respositorio de la Universidad Nacional Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63475>
- Salvador, E. V.-M. (2015). Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. 5, 20. doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/19762>
- Sánchez Duarte, E. (2017). LaS Tecnologías de Informacion y Comunicacion(TIC) desde una perspectiva social. 9. Costa Rica: Revista Electronica Educar,. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Sánchez Flores, F. A. (15 de 06 de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y Disensos. (U. A. Cusco, Ed.) *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACION EN DONCENCIA UNIVERSITARIA*, 13, 21. Recuperado el 2022
- Shaoxi, L. (2021). Application of Computer Technology in. 6. (I. Publishing, Ed.) *Journal of Physics: Conference Series*. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1769/1/012074/pdf>

- Silvia Elena, F. O. (2017). Tesis. *Procesos Administrativo y gestión empresarial en Nicaragua*: Repositorio UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Simón Aylas, W. A. (21 de Agosto de 2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. Tesis. Pasco, Peru: Respositorio de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Sunkel, G., Trucco, D., & Andrés, E. (mayo de 2014). La integración de las tecnologías digitales en las escuelas de América Latina y el Caribe. Una mirada multidimensional . *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 172. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36739/S20131120_es.pdf
- Tauros y Fundacion Telefonica. (2020). *Sociedad Digital en España, el año que todo cambió 2020* (Vol. 1). Barcelona, España: Grupo Editorial Penguin Random House.
- TOMAS Sabado, J. (2019). *Fundamentos de la bioestadística y análisis de datos para enfermería*. (1° ed. ed.). Barcelona: Servei de Publicacions.
- VERA CEDEÑO, J. O. (2020). Sistema digital y la gestión turística hotelera en la ciudad de Quevedo año 2019. Tesis. Quevedo, Los Rios, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7925>
- William Alexander, S. A. (2016). TESIS. *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016*. Perú: Repositorio Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- www.gob.pe. (11 de Abril de 2021). *gob.pe*. Obtenido de <https://www.gob.pe/4837-gobierno-regional-de-madre-de-dios-que-hacemos>

Ynzunza Cortés, C. B., Izar Landeta, J. M., Bocarando Chacón, J. G., Aguilar Pereyra, F., & Larios Osorio, M. (2017). El Entorno de la Industria 4.0: Implicaciones y Perspectivas Futuras. *The Industry 4.0 Environment: Implications and Future Perspectives*, 13. México: Universidad Tecnológica de Querétaro.

ANEXOS

Anexo N.º01. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Uso de TIC en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.				
PROBLEMA	OBJETIVO S	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO 1	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo influye el uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?	Determinar la influencia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.	El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.	<p>Variable Independiente Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Definición: "Las nuevas TICs, son las que giran en torno a tres ejes básicos: informática, microelectrónica y telecomunicaciones; pero giran no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Interconexionadas" (KAREN MONTALVO, 2010).</p> <p><u>IMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura tecnológica • Automatización de los procesos administrativos • Canales digitales. 	<p><u>ENFOQUE</u> Cuantitativo</p> <p><u>Tipo de Investigación</u> Descriptivo</p> <p><u>Diseño de Investigación</u> Es correlacional- causal</p> <p><u>Tamaño Población</u> 280 personas</p> <p><u>Muestra</u> 98 personas</p> <p><u>Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos</u></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DE ESTUDIO 2
<p>¿Cómo influye una adecuada infraestructura tecnológica en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?</p> <p>.....</p> <p>¿Cómo influye la automatización de los procesos administrativos en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?</p> <p>.....</p> <p>¿Cómo influye el uso adecuado de canales digitales en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de una adecuada infraestructura tecnológica en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.</p> <p>.....</p> <p>Determinar la influencia de la automatización de los procesos administrativo en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.</p> <p>.....</p> <p>Determinar la influencia del uso adecuado de canales digitales en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.</p>	<p>La implementación de una adecuada infraestructura tecnológica influye significativamente en la gestión de los servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.</p> <p>.....</p> <p>La automatización de los procesos administrativos influye significativamente en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.</p> <p>.....</p> <p>El uso adecuado de los canales digitales mejorara significativamente la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región de Madre de Dios, 2022.</p>	<p>Variable Dependiente Gestión de Servicios digitales.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de usuarios • Digitalización de documentos. • Administración eficiente

ANEXO N.º 02: Matriz de Operacionalización de Variables.

Operacionalización DE VARIABLES					
-VARIABLE	DEFINICIONES		-DIMENSION	-INDICADORES	-ESCALA DE MEDICION
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
VARIABLE - INDEPENDIENTE: TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN- TICs	"Las nuevas TICs, son las que giran en torno a tres ejes básicos: informática, microelectrónica y telecomunicaciones; pero giran no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Interconexionadas" (KAREN MONTALVO, 2010)	La TIC viene a ser las Tecnologías digitales que busca mejorar desde recolección de la información la muestra del contenido procesado. Para alcanzar una adecuada eficiencia en los procesos administrativos y prestaciones de servicios sociales yendo de la mano con una adecuada implementación de infraestructura de última tecnología. La utilización de escala de calificación o medición ordinal permitirá optimizar los resultados de las mediciones.	Infraestructura tecnológica	-Servidores de almacenamiento de datos. -Equipos de comunicación. -Software licenciado	Escala ordinal: 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.
			Automatización de los procesos administrativos	Planificación Logro de metas Evaluación de los procesos administrativos Seguridad en la información:	
			Canales digitales.	Aplicativo móvil. Correo electrónico. Portal web. Redes sociales Wasap	

VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de Servicios Digitales	Es aquel provisto de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales para la producción y acceso de datos. so administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de los cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral" (Munch y Garcia,2006, p.34)	Los servicios digitales son los que reflejan los procesos administrativos y prestaciones sociales son considerados también como actividades propias de la administración y gestión pública puesto que el gobierno es el que interviene para alcanzar a la sociedad un servicio de calidad a los ciudadanos generando así la satisfacción de los usuarios que hacen uso d ellos servicios informáticos de modo tal dando énfasis a la sistematización de los procesos administrativos la administración eficiente de lo mencionado.	Satisfacción de usuarios	Calidad Gestión de atención Atención	Escala ordinal:
			Digitalización de documentos	Acceso oportuno a la información pública Seguridad. Confianza Espacios de administración de archivos digitales.	
			Administración eficiente	atención eficientes Servidores públicos capacitados.	

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN.										
Variable: TICS- Tecnologías de Información y comunicación.										
¿La presente encuesta tiene la finalidad de conocer tu opinión sobre la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?										
Provincia:					Genero:					
Región:					Edad:					
INSTRUCCIONES:										
<p>Marcar con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Es necesario que conteste las preguntas con mayor sinceridad posible lo cual permiten conocer la influencia en las TICS en la gestión de los servicios digitales en una institución pública en la Región Madre de Dios.</p>										
1		2		3		4		5		
Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		
N°	ÍTEMS					1	2	3	4	5
I. Herramientas tecnologías: servidores de almacenamiento de datos.										
1.	Está satisfecho con el rendimiento de los servidores donde están instalados los sistemas informáticos que cuenta la institución.									
2.	Es política de la institución estar a la vanguardia de la tecnología en cuanto a la renovación servidores de almacenamiento de datos.									
II. Herramientas tecnologías: Equipos de comunicación de datos										
3.	Los equipos de comunicación de datos, que permiten la transferencia de información de host a host los cuales cuenta la institución son renovados periódicamente.									
4.	Son capacitados periódicamente el personal que administra los equipos de comunicación de datos que cuenta la institución.									
III. Herramientas tecnologías: software licenciado.										
5.	En la institución, usan frecuentemente software licenciado para el desarrollo de sus actividades.									

IV. Automatización de Procesos Administrativos: Planificación					
6.	De los procesos administrativos automatizados a la fecha, han sido planificados oportunamente.				
7.	Con que frecuencia planifican la automatización de procesos mediante los tics.				
V. Automatización de Procesos Administrativos: logro de metas					
8.	La automatización de los procesos administrativos realizados en la institución permite lograr alcanzar las metas trazadas.				
9.	El uso de los tics resuelve necesidades cotidianas que permiten lograr las metas.				
VI. Automatización de los procesos Administrativos: Evaluación de procesos					
10.	Se evalúan los procesos administrativos automatizados periódicamente.				
VII. Automatización de los procesos Administrativos: Seguridad de la información					
11.	Aplican medidas de seguridad y de prevención de riesgos en la automatización de procesos con el uso de los tics.				
VIII. Canales Digitales: Portal web.					
12.	Utiliza con frecuencia el portal web de la institución como medio de información digital.				
13.	Encuentras la información que necesitas en el portal web de una institución pública.				
IX. Canales Digitales: Redes sociales					
14.	Recuerres con frecuencia a las redes sociales de una institución pública para mantenerte informado sobre los aconteceres de dicha institución.				
15.	Cuando quieres remitir o solicitar alguna información a una institución pública lo realizas por medio de una red social de dicha institución.				
X. Canales Digitales: Correo electrónico					
16.	Hace uso de su correo electrónico, para solicitar información una institución pública.				
XI. Canales Digitales: Aplicativo Móvil.					
17.	Considera usted que es importante que una institución pública tenga como medio o canal digital un aplicativo móvil.				

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN.

Variable: Gestión de Servicios Digitales

¿La presente encuesta tiene la finalidad de conocer tu opinión sobre la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022?

Provincia:

Genero:

Región:

Edad:

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Es necesario que conteste las preguntas con mayor sinceridad posible lo cual permiten conocer la influencia en las TICS en la gestión de los servicios digitales en una institución pública en la Región Madre de Dios.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Nº	ÍTEM S	1	2	3	4	5
----	--------	---	---	---	---	---

I. Satisfacción de usuarios: Calidad.

1.	Los servicios digitales que ofrece la institución son de calidad.					
2.	La calidad en el servicio que brinda el personal que administra los servicios digitales son las adecuadas frecuentemente.					

II. Satisfacción de usuarios: Atención

3.	Cuan satisfecho está usted con la atención que brindan los administradores de los Servicios Digitales.					
4.	La información que se brinda desde los servicios digitales de la institución son siempre confiable					

III. Digitalización de documentos: Acceso Oportuno a la Información.

5.	Cuan convencido esta que la informacion que se brinde a traves de los servicios digitales permita tener acceso oportuno a la informacion que se solicite.					
----	---	--	--	--	--	--

6.	¿Ud. Cree que hay un porcentaje mayoritario que estan satisfechos con la informacion que se le brinda?					
7.	La informacion solicitada por los ciudadanos se le brinda muchas de forma inmediata					
IV. Digitalización de documentos: Confiabilidad:						
8.	Es confiable en la institución la administración de los servicios digitales como el sistema de gestión administrativo y documental.					
9.	Es confiable la digitalización del acervo documentario.					
10.	Siempre es confiable los servicios digitales que se brindan por canales web y redes sociales de la institución.					
V. Administración eficiente: Atención						
11.	La institución cuenta con servicios digitales que sean de fácil interacción y mejoren la atención a los usuarios finales.					
12.	Ante las averías del servicio digitales en la institución, son atendidos oportunamente con prontitud.					
13.	Siempre se mejora la atención al usuario con la automatización de procesos administrativos.					
14.	Considera que es muy necesario que se dé mayor énfasis en la atención al ciudadano en sus requerimientos o petitorios referente a sus trámites documentarios.					
VI. Administración eficiente: eficiencia						
15.	La institución administra de forma eficiente su sistema de gestión documental					
16.	Los servicios digitales se brindan de manera eficiente.					
17.	Siempre existe capacitaciones para la mejora continua de los servicios digitales.					

ANEXO N. 04 Base de datos de Variable TIC-Tecnologías de Información y Comunicación.

N	infraestructura tecnológica.					Automatización de los procesos administrativos					Canales Digitales						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4
2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	3
3	5	4	4	2	2	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	3
4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3
5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3
6	3	1	4	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	1	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
8	1	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4
9	3	4	4	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
10	5	1	5	1	3	5	5	1	5	5	5	4	4	5	3	5	5
11	5	4	4	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4
12	2	3	4	3	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	3
13	4	3	4	1	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
14	5	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
15	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
16	4	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
17	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
18	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	2
19	4	5	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
20	5	2	5	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3
21	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
22	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
23	1	1	2	1	4	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1
24	1	1	4	3	4	2	1	4	1	1	2	3	2	4	1	2	1
25	2	2	3	1	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
26	5	1	5	2	2	2	3	1	4	1	2	3	3	3	2	2	2
27	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	3	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	4	3
29	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
30	4	3	5	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	3	5	3	5	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
33	5	1	5	2	2	1	1	4	2	3	1	3	3	3	2	2	2
34	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	1	3	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	4	3	2	4	3
36	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
37	4	3	5	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
38	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4

40	3	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
41	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
42	4	5	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
43	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
44	5	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3
45	3	1	5	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
47	1	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4
48	3	4	5	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
49	5	1	5	1	4	5	5	1	5	5	5	4	4	5	3	5	5
50	5	4	4	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4
51	2	3	4	3	3	4	5	1	5	4	5	4	3	4	3	4	3
52	4	3	5	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	5	2	5	1	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
54	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
55	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
56	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
57	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
58	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
59	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
60	5	2	5	1	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
61	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
62	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
63	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
65	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
66	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
67	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
68	5	2	5	1	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
69	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
70	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
71	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
72	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
73	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
74	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
75	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
76	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
77	4	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
78	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
79	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1
80	1	1	4	1	4	1	1	1	2	3	1	1	3	4	3	3	1
81	4	2	3	1	5	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
82	5	2	5	1	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
83	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
84	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
85	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4

86	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
87	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
88	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
89	4	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
90	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
91	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
92	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
93	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
94	4	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
95	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
96	1	1	2	1	4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
97	1	1	4	1	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3
98	4	2	3	1	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2

ANEXO N. 05 Base de datos de Variable Gestión de Servicios Informáticos

Variable 2: Gestión de Servicios Digitales.

N	Dimensión 1: Satisfacción de usuarios					Dimensión 2: Digitalización de documentos					Dimensión 3: Administración eficiente						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
2	5	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
3	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
4	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
5	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
6	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
7	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
8	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
9	4	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
11	5	4	4	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4
12	2	3	4	3	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	3
13	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
14	5	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
15	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
16	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
17	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
19	5	4	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
20	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
21	3	5	3	5	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
22	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
23	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
24	1	1	4	1	1	2	1	4	1	1	2	3	1	4	1	2	1
25	4	2	3	1	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
26	5	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2
27	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	3	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	4	3
29	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
30	4	3	5	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
31	4	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	5	1	5	2	2	1	1	4	2	3	1	3	3	3	2	2	2
34	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	1	3	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	4	3
36	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
37	4	3	5	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
38	4	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4

40	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
41	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
42	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
43	3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4
44	3	4	5	1	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
45	5	1	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	4	5	3	5	5
46	5	4	4	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4
47	2	3	4	3	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	3
48	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	5	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
50	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
51	2	3	4	3	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	3
52	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	5	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
54	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
55	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
56	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
57	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
58	4	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
59	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
60	5	3	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
61	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
62	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
63	4	2	5	2	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
65	4	5	5	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3
66	4	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3
67	5	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
68	4	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
69	2	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
70	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2
71	4	4	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
72	5	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	4	5	3	4	4	2
73	4	2	5	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4
74	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
75	3	5	5	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
76	4	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
77	4	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
78	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	2	4	3	5	3	1
79	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
80	1	3	4	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	4	3	3	1
81	5	2	3	1	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
82	4	2	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
83	5	1	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	1
84	2	5	5	3	3	5	5	1	4	5	5	4	5	3	4	4	2
85	4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4

86	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2
87	3	5	5	2	2	1	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3
88	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
89	5	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
90	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	3	5	3	1
91	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
92	1	1	4	1	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3
93	4	2	3	1	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
94	4	3	5	3	2	3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5
95	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	3	1
96	4	1	4	1	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	1
97	5	1	4	1	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3
98	3	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2

ANEXO 6: Resultado de confiabilidad del Instrumento - Variable Tecnología de la Información Comunicación

La confiabilidad del instrumento será hallada al aplicarse la MUESTA correspondiente de 98 miembros pertenecientes a la muestra de la investigación para determinar los indicadores de confiabilidad y alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	98	100,0
	Excluido a	0	0
	Total	98	100,0

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

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

El coeficiente según alfa de Cronbach para los datos que se tabularon en la prueba en la investigación es 0,898, lo que significa que la prueba tiene un valor alto de consistencia ya que dicho valor se aproxima a 1, el nivel de fiabilidad es excelente. Lo que se puede determinar que la existencia de una correlación positiva entre los instrumentos de recolección de datos de las TICs

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	17

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

ANEXO 7: Resultado de confiabilidad del Instrumento - Variable Gestión de Servicios Digitales

La confiabilidad del instrumento será hallada al aplicarse la MUESTRA correspondiente de 98 personas pertenecientes a la muestra de la investigación para determinar los indicadores de confiabilidad y alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	98	100,0
	Excluido	0	0
	Total	98	100,0

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

El coeficiente según alfa de Cronbach para los datos que se tabularon en la prueba en la investigación es 0,904 lo que significa que la prueba tiene un valor alto de consistencia ya que dicho valor se aproxima a 1, el nivel de fiabilidad es excelente. Lo que se puede determinar que la existencia de una correlación positiva entre los instrumentos de recolección de datos de la gestión de servicios digitales.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	17

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V26

ANEXO 8: Certificado de Validez de contenido del Instrumento de recolección de datos.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Herramientas tecnologías								
1	Está satisfecho con el rendimiento de los servidores donde están instalados los sistemas informáticos que cuenta la institución.	X		X		X		
2	Es política de la institución estar a la vanguardia de la tecnología en cuanto a la renovación servidores de almacenamiento de datos.	X		X		X		
3	Los equipos de comunicación de datos, que permiten la transferencia de información de host a host los cuales cuenta la institución son renovados periódicamente.	X		X		X		
4	Son capacitados periódicamente el personal que administra los equipos de comunicación de datos que cuenta la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: 4. Automatización de Procesos Administrativos								
5	De los procesos administrativos automatizados a la fecha, han sido planificados oportunamente.	X		X		X		
6	Con que frecuencia planifican la automatización de procesos mediante los tics.	X		X		X		
7	La automatización de los procesos administrativos realizados en la institución permite lograr alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
8	El uso de los tics resuelve necesidades cotidianas que permiten lograr las metas.	X		X		X		
9	Se evalúan los procesos administrativos automatizados periódicamente.	X		X		X		
10	Aplican medidas de seguridad y de prevención de riesgos en la automatización de procesos con el uso de los tics.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Canales Digitales								
11	Utiliza con frecuencia el portal web de la institución como medio de información digital.	X		X		X		
	Encuentras la información que necesitas en el portal web de una institución pública.	X		X		X		
12	Recurre con frecuencia a las redes sociales de una institución pública para mantenerte informado sobre los aconteceres de dicha institución.	X		X		X		
13	Cuando quieres remitir o solicitar alguna información a una institución pública lo realizas por medio de una red social de dicha institución.	X		X		X		



14	Hace uso de su correo electrónico, para solicitar información una institución pública.	X		X		X		
15	Considera usted que es importante que una institución pública tenga como medio o canal digital un aplicativo móvil.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Teresa Velásquez Morales DNI: 23929985

Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

..25..de..mayo..del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dra. María Teresa Velásquez Morales
CPP Rug N° 0047

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE SERVICIOS DIGITALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Satisfacción de Usuarios.							
1	Los servicios digitales que ofrece la institución son de calidad	X		X		X		
2	La calidad en el servicio que brinda el personal que administra los servicios digitales son las adecuadas frecuentemente.	X		X		X		
3	Cuan satisfecho está usted con la atención que brindan los administradores de los Servicios Digitales.	X		X		X		
4	La información que se brinda desde los servicios digitales de la institución son siempre confiable	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: 4. Digitalización de documentos							
5	Cuan convencido esta que la informacion que se brinde a traves de los servicios digitales permita tener acceso oportuno a la informacion que se solicite.	X		X		X		
6	¿Ud. Cree que hay un porcentaje mayoritario que estan satisfechos con la informacion que se le brinda?	X		X		X		
7	Es confiable en la institución la administración de los servicios digitales como el sistema de gestión administrativo y documental.	X		X		X		
8	Es confiable la digitalización del acervo documentario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Administración eficiente							
9	La institución cuenta con servicios digitales que sean de fácil interacción y mejoren la atención a los usuarios finales	X		X		X		
10	Ante las averías del servicio digitales en la institución, son atendidos oportunamente con prontitud.	X		X		X		
11	La institución administra de forma eficiente su sistema de gestión documental	X		X		X		
12	Los servicios digitales se brindan de manera eficiente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: María.Teresa.Velásquez.Morales DNI: 23929985

Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

..25..de..mayo..del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dra. María-Teresa Velásquez Morale
 CPP Reg N° 0047

Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	Fecha de diploma: 22/02/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: GESTION EDUCACIONAL Fecha de diploma: 19/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 10/06/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/03/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/08/2011 Fecha egreso: 30/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
VELASQUEZ MORALES, MARIA TERESA DNI 23929985	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2016 Fecha egreso: 15/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MIRANDA CASTILLO, RALPH DNI 40941903	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA ELECTRONICA Fecha de diploma: 21/01/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
MIRANDA CASTILLO, RALPH DNI 40941903	INGENIERO ELECTRONICO Fecha de diploma: 10/03/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
MIRANDA CASTILLO, RALPH DNI 40941903	MAESTRO EN CIENCIAS: INGENIERIA ELECTRONICA AUTOMATIZACION E INSTRUMENTACION Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MIRANDA CASTILLO, RALPH DNI 40941903	DOCTOR EN CIENCIAS: INGENIERIA MECATROCINA Fecha de diploma: 19/12/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinenci ^{a1}		Relevanci ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : Herramientas tecnologicas								
1	Esta satisfecho con el rendimiento de los servidores donde estan instalados los sistemas informaticos que cuenta la institucion.	X		X		X		
2	En politica de la institucion estar a la vanguardia de la tecnologia en cuanto a la migracion servidores de almacenamiento de datos.	X		X		X		
3	Los equipos de comunicacion de host a host los cuales cuenta la institucion son renovados periodicamente.	X		X		X		
4	Son capacitados periodicamente el personal que administra los equipos de comunicacion de datos que cuenta la institucion.	X		X		X		
5	En la institucion, usan frecuentemente software licenciado para el desarrollo de sus actividades							
DIMENSION 2: 4 Automatización de Procesos Administrativos								
6	De los procesos administrativos automatizados a la fecha, han sido planificados oportunamente.	X		X		X		
7	Con que frecuencia planifican la automatización de procesos mediante los tics	X		X		X		
8	La automatización de los procesos administrativos realizados en la institucion permite lograr alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
9	El uso de los tics resuelve necesidades cotidianas que permiten lograr las metas.	X		X		X		
10	Se evalúan los procesos administrativos automatizados periodicamente.	X		X		X		
11	¿Existen medidas de seguridad y de prevención de riesgos en la automatización de procesos con el uso de los tics.	X		X		X		
DIMENSION 3: Canales Digitales								
12	Utiliza con frecuencia el portal web de la institucion como medio de informacion digital.	X		X		X		
13	Encuentras la informacion que necesitas en el portal web de una institucion publica.	X		X		X		
14	Recibes con frecuencia a las redes sociales de una institucion publica para mantenerte informado sobre los acontecimientos de dicha institucion.	X		X		X		
15	Consideras necesario recibir o solicitar alguna informacion a una institucion.	X		X		X		

16	institución. Hace uso de su correo electrónico, para solicitar información una institución pública.	X	X	X		
17	Considera usted que es importante que una institución pública tenga como medio o canal digital un aplicativo móvil.	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable]

Aplicable después de corregir]

No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MIRANDA CASTILLO RALPH

DNI: 40941903

Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la Ingeniería Mecatrónica

25 de mayo del 2022.

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

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE SERVICIOS DIGITALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Satisfacción de Usuarios. Los servicios digitales que ofrece la institución son de calidad	X		X		X		
2	La calidad en el servicio que brinda el personal que administra los servicios digitales son las adecuadas frecuentemente.	X		X		X		
3	Cuan satisfecho está usted con la atención que brindan los administradores de los Servicios Digitales.	X		X		X		
4	La información que se brinda desde los servicios digitales de la institución son siempre confiable	X		X		X		
5	DIMENSION 2: Digitalización de documentos Cuan convencido esta que la información que se brinda a traves de los servicios digitales permita tener acceso oportuno a la información que se solicite.	X		X		X		
6	¿Ud. Cree que hay un porcentaje mayoritario que estan satisfechos con la información que se le brinda?	X		X		X		
7	La información solicitada por los ciudadanos se le brinda muchas de forma inmediata	X		X		X		
8	Es confiable en la institución la administración de los servicios digitales como el sistema de gestión administrativo y documental.							
9	Es confiable la digitalización del acervo documentario	X		X		X		
10	Siempre es confiable los servicios digitales que se brindan por canales web y redes sociales de la institución.	X		X		X		
DIMENSION 3: Administración eficiente		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución cuenta con servicios digitales que sean de fácil interacción y mejoren la atención a los usuarios finales.							
12	Ante las averías del servicio digitales en la institución, son atendidos oportunamente con prontitud.	X		X		X		
13	Siempre se mejora la atención al usuario con la automatización de procesos administrativos.	X		X		X		
14	Considera que es muy necesario que se dé mayor énfasis en la atención al ciudadano en este referente a medidas	X		X		X		

15	La institución administra de forma eficiente su sistema de gestión documental	X		X		X		
16	Los servicios digitales se brindan de manera eficiente.	X		x		X		
17	Siempre existe capacitaciones para la mejora continua de los servicios digitales.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: D^r. MIRANDA CASTILLO RALPH DNI: 40941493

Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la Ingeniería Mecatrónica

25 de mayo del 2022.

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevanci ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : Herramientas tecnologías								
1	Esta satisfecho con el rendimiento de los servidores donde están instalados los sistemas informáticos que cuenta la institución.	X		X		X		
2	Es política de la institución estar a la vanguardia de la tecnología en cuanto a la renovación servidores de almacenamiento de datos.	X		X		X		
3	Los equipos de comunicación de datos, que permiten la transferencia de información de host a host los cuales cuenta la institución son renovados periódicamente.	X		X		X		
4	Son capacitados periódicamente el personal que administra los equipos de comunicación de datos que cuenta la institución.	X		X		X		
5	En la institución, usan frecuentemente software licenciado para el desarrollo de sus actividades							
DIMENSION 2: 4 Automatización de Procesos Administrativos								
6	De los procesos administrativos automatizados a la fecha, han sido planificados oportunamente.	X		X		X		
7	Con que frecuencia planifican la automatización de procesos mediante los tics.	X		X		X		
8	La automatización de los procesos administrativos realizados en la institución permite lograr alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
9	El uso de los tics resuelve necesidades cotidianas que permiten lograr las metas.	X		X		X		
10	Se evalúan los procesos administrativos automatizados periódicamente.	X		X		X		
11	Aplican medidas de seguridad y de prevención de riesgos en la automatización de procesos con el uso de los tics.	X		X		X		
DIMENSION 3: Canales Digitales								
12	Utiliza con frecuencia el portal web de la institución como medio de información digital.	X		X		X		
13	Encuentras la información que necesitas en el portal web de una institución pública	X		X		X		
14	Recorres con frecuencia a las redes sociales de una institución pública para mantener informado sobre los acontecimientos de dicha institución.	X		X		X		
15	Cuando quieres remitir o solicitar alguna información a una institución pública lo realizas por medio de una red social de dicha institución	X		X		X		

16	institución. Hace uso de su correo electrónico, para solicitar información una institución pública.	X	X	X		
17	Considera usted que es importante que una institución pública tenga como medio o canal digital un aplicativo móvil	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: NESTOR GALVEGOS RAMOS DNI: 01235894

Especialidad del validador: MAG. DOCENCIA UNIVERSITARIA

...25... de ... mayo... del 2022.

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

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE SERVICIOS DIGITALES.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 : Satisfacción de Usuarios. Los servicios digitales que ofrece la institución son de calidad	X		X		X		
2	La calidad en el servicio que brinda el personal que administra los servicios digitales son las adecuadas frecuentemente.	X		X		X		
3	Cuan satisfecho está usted con la atención que brindan los administradores de los Servicios Digitales.	X		X		X		
4	La información que se brinda desde los servicios digitales de la institución son siempre confiable	X		X		X		
5	DIMENSION 2: Digitalización de documentos Cuan convencido esta que la información que se brinda a traves de los servicios digitales permita tener acceso oportuno a la información que se solicite.	X		X		X		
6	¿Ud. Cree que hay un porcentaje mayoritario que estan satisfechos con la información que se le brinda?	X		X		X		
7	La información solicitada por los ciudadanos se le brinda muchas de forma inmediata	X		X		X		
8	Es confiable en la institución la administración de los servicios digitales como el sistema de gestión administrativo y documental							
9	Es confiable la digitalización del acervo documentario	X		X		X		
10	Siempre es confiable los servicios digitales que se brindan por canales web y redes sociales de la institución							
	DIMENSIÓN 3: Administración eficiente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución cuenta con servicios digitales que sean de fácil interacción y mejoren la atención a los usuarios finales.							
12	Ante las averías del servicio digitales en la institución, son atendidos oportunamente con prontitud.	X		X		X		
13	Siempre se mejora la atención al usuario con la automatización de procesos administrativos.	X		X		X		
14	Considera que es muy necesario que se dé mayor énfasis en la atención al ciudadano en sus requerimientos o peticiones referente a sus tramites documentarios.	X		X		X		

15	La institución administra de forma eficiente su sistema de gestión documental	X		X		X	
16	Los servicios digitales se brindan de manera eficiente.						
17	Siempre existe capacitaciones para la mejora continua de los servicios digitales.	X	X	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: NESTOR GALLETOS RAMOS

Especialidad del validador: NOSES EN DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

DNI: 01235884

25 de mayo del 2022.

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

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


 Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GALLEGOS RAMOS, NESTOR ANTONIO DNI 01235884</p>	<p>MAGISTER EN EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i></p>
<p>GALLEGOS RAMOS, NESTOR ANTONIO DNI 01235884</p>	<p>INGENIERO ESTADISTICO Fecha de diploma: 13/08/1999 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i></p>

ANEXO N.º 09: Solicitud de Autorización para realizar encuesta.

2/6/22, 16:27

info.regionmadrededios.gob.pe/servicios/reporte/tramite/0000AN3Q



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
JR. CUSCO N° 350 - PUERTO MALDONADO
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
HOJA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



CÓDIGO ÚNICO DE TRÁMITE	0000AN3Q	FECHA DE REGISTRO	02/06/2022
PROCEDIMIENTO	NO REGISTRA		
ACCIÓN	NO REGISTRA		
CREADO POR MESA DE PARTES			
ORIGEN	EXTERNO	45597105 FRANCISCO JAVIER TINEO VILCHEZ	
DESTINOS			
1	UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	SEDE CENTRAL GOREMAD	
DOCUMENTO			
NÚMERO DE DOCUMENTO	SOLICITUD S/N		
REMITENTE	FRANCISCO JAVIER TINEO VILCHEZ		
ASUNTO	AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR UNA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN.		

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
 UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
 RECEPCION - CARGO

07 JUN 2022

EXP N°
 FOLIOS 01
 HORA 14:32 FIRMA

Solicitó: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR UNA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN.

Mg. HERLENS JEFFERSON GONZALES ENOKI
 Gobernador(e) del Gobierno Regional de Madre de Dios

Yo, Francisco Javier Tineo Vilchez, identificado con DNI N° 455 97105, con domicilio en la Psj. Quinilla S/n cruce con Jr. La Pomas Urb. 4 de agosto – paralelo a Av. Pomarrosa, de la ciudad de Puerto Maldonado, Distrito y Provincia de Tambopata. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que estando en la última fase para la elaboración de mi proyecto de investigación titulado: "Uso de Tics en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022", en la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, me solicitan realizar una encuesta como estudio de campo. En ese sentido solicito se me otorgue la autorización mediante documento para realizar la encuesta en el Gobierno Regional de Madre de Dios.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi solicitud.

Puerto Maldonado, 02 de junio del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
 GOBERNACIÓN REGIONAL
 RECEPCION - CARGO

Fecha: 08 JUN. 2022
 10:30
 EXP N°
 FOLIOS 01
 HORA 12:50 FIRMA

[Firma manuscrita]

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
 GOBERNACIÓN REGIONAL

3489 07 JUN 2022
 N° Exp 2879 4:09
 Folio: 01 FOLIOS 2

Ing. Francisco Javier Tineo Vilchez
 DNI:45597105

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
 Sub Gerencia de Desarrollo Institucional
 e Informática

PROVEIDO

A: Unidad de Informática
 Asunto: atención y elaboración informe

Fecha Firma



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE PERSONAL



"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad de Perú"

Puerto Maldonado, 05 de julio del 2022

CARTA N°036-2022-GOREMAD/ORA-OP

SR.
ING. FRANCISCO JAVIER TINEO VILCHEZ

Ciudad.-

ASUNTO : Autoriza realizar trabajo de investigación.

REF. : Memorando N°891-2022-GOREMAD/GRPPYAT

Previo cordial saludo me dirijo a usted, manifestándole que en atención al documento de la referencia, se **AUTORIZA** realizar Encuesta de Investigación, para elaboración de Proyecto de Investigación denominada "**Uso de TICS en la Gestión de Servicios Digitales en una Institución de la Región Madre de Dios 2022**", para su proyecto de Tesis de Maestría, esta autorización podrá realizarla en la Sede del Gobierno Regional de Madre de Dios, a partir del Mes de Junio a Julio del 2022.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo y testimoniarle mi especial consideración.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION

ABCG, Ángel Pérez Ocampo
DIRECTOR (E) DE PERSONAL

Anexo N. °10 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Uso de TIC en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar la influencia del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022

DIRIGIDO A

Personal administrativo y técnico del Gobierno Regional de Madre de Dios.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio de investigación.

Beneficios: mediante su participación contribuirá al conocimiento general sobre la influencia de la variable Tecnologías de Información y comunicación en la gestión de los servicios digitales el cual es relevante para la mejora continua de la institución.

Confidencialidad: toda opinión e información que su persona nos señale será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan de los resultados de la presente investigación no referenciaremos su nombre y los detalle que su persona nos alcance, ni respuestas que permitan individualizarlos. Sus datos serán resguardados en un archivo de acervos documentario físico que solo tendrá acceso el investigador. Los datos solo serán usados en la presente investigación.

Participación voluntaria: su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente para ello basta que nos alcance el cuestionario físico

Contacto: si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participantes de este estudio, puede contactarse con el autor de esta investigación, Ing. Francisco Javier Tineo Vilchez al siguiente correo: franciscotineo974@gmail.com

¿Está usted dispuesto a completar el cuestionario que le presentare a continuación?

Si es así, por favor marque con una x en la celda costado derecho de "Acepto Participar".

ACEPTO PARTICIPAR	X
NO ACEPTO	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de TIC en la gestión de servicios digitales en una institución pública de la Región Madre de Dios 2022.", cuyo autor es TINEO VILCHEZ FRANCISCO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID: 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 19- 08-2022 22:07:05

Código documento Trilce: TRI - 0421088