



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno Electrónico y su Relación con la Gestión de Calidad  
en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019**

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

**AUTOR:**

Martínez Purizaca, Edher Iván (**ORCID**:0000-0001-7151-3485)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (**ORCID**: 0000-0001-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Políticas Públicas

Piura – Perú

2021

## **Dedicatoria**

A mi Madre Aura Mercedes, por su incansable amor, por ser mi ejemplo a seguir, por sus enseñanzas que a lo largo de los años me han motivado a seguir adelante, y por siempre confiar en mí.

## **Agradecimiento**

A mi compañera de vida Alexandra, por su incansable apoyo, por siempre estar a mi lado en los buenos momentos, y más aún en los difíciles, y por motivarme siempre a seguir con el desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación .....	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis .....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
3.5 Procedimiento.....	29
3.6 Métodos de análisis de datos .....	29
3.7 Aspectos éticos .....	30
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población-----	26
Tabla 2: Prueba de Normalidad -----	27
Tabla 3: Cálculo de la correlación de la variable Gobierno electrónico y Gestión de calidad -----	33
Tabla 4: Cálculo de la correlación de la dimensión externa con la gestión de calidad-----	34
Tabla 5: Cálculo de la correlación de la dimensión interna con la gestión de calidad-----	35
Tabla 6: Cálculo de correlación de la dimensión correlacional con la gestión de calidad-	36

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar cuál es la relación del gobierno electrónico con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación no experimental, descriptivo, correlacional simple, dentro de un enfoque positivista, con una metodología cuantitativa, para lo cual se utilizó el programa informático estadístico SPSS V. 24 con la correlación de Rho Spearman. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach. En cuanto a la medición de las variables gobierno electrónico y gestión de calidad se realizó un cuestionario para cada una. Se demostró que la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; es directa y alta con un  $Rho = 0.779$ , confirmándose la hipótesis positiva planteada, y con lo que se corroboró además que los aportes de la teoría sobre el tema, como los antecedentes previos, fueron de mucha ayuda para su revalidación.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, Gestión de Calidad.

## **Abstract**

The purpose of this research was to analyze the relationship between electronic government and quality management at the IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. The research was developed under a non-experimental, descriptive, simple correlational research design, within a positivist approach, with a quantitative methodology, for which the statistical software SPSS V. 24 was used with the Rho Spearman correlation. The sample consisted of 40 workers. The technique used was the survey and the instruments were two previously validated questionnaires where validity and reliability were demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha. Regarding the measurement of the electronic government and quality management variables, a questionnaire was carried out for each one. It was shown that the relationship between electronic government and quality management in the IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana during 2019; It is direct and high with a  $Rho = 0.779$ , confirming the positive hypothesis raised, and with which it was also corroborated that the contributions of the theory on the subject, such as the previous antecedents, were very helpful for its revalidation.

**Keywords:** Electronic government, Quality Management.

## I. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico, se refiere al uso de las herramientas informáticas, que utilizan las instituciones públicas, para mejorar la atención ofrecida a la comunidad con el objetivo de poder acrecentar la eficiencia y eficacia en la GP, desarrollando la transparencia en los organismos estatales, la intervención y el control de la población, cambiándose en aspectos importantes en el proceso de actualización del gobierno". (Ramírez & Villoria, 2013)

La gestión de calidad, es un instrumento de mejora de las instituciones (por ejemplo, el gobierno o la administración pública), por lo tanto, la calidad en la gestión, se da con el objetivo de mejorar la información que se adquieren y solo se puede utilizar cuando esté disponible y se capacite de manera correcta a los involucrados, para luego poner en práctica lo que se aprendió. (Chacón & Rugel, 2018)

Nuestro país tiene un importante desafío en la actualidad, tener una sociedad conectada, esto debido a los avances tecnológicos que han surgido en la última década, lo cual varia, en cuanto a relaciones entre los actores de la sociedad, generando de esta forma la llamada brecha digital.

El Gobierno electrónico, de esta forma se puede utilizar como un instrumento eficaz dentro de los mecanismos de la gestión pública, ya que nos permite tener a los ciudadanos mejores servicios públicos, con una mejor y mayor, obteniendo de esta manera mejoras en el proceso de tomar las decisiones.

El uso de la gestión de calidad, para implementar correctamente el gobierno electrónico, permite establecer que todas aquellas situaciones



que involucren su uso, funcionen correctamente, para cumplir con los objetivos de las instituciones del estado que brindan servicios a la población. Para cumplir con dichas metas, es importante señalar que los objetivos planteados, deben encontrarse concatenados con los objetivos estratégicos, permitiendo de esta forma distinguir

el rendimiento de forma global con el objetivo de descubrir las oportunidades, las cuales, una vez implementadas, se obtendrá un cambio bastante importante en el desempeño de toda la institución, y para concluir en cuanto a la gestión, se podrá desarrollar una mejor labor, de una manera mucha más simple y rápida.

El proyecto denominado “GE y su relación con la GC en el Instituto JJFC de Sullana. 2019”, su propósito es: Analizar la relación del GE con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. La formulación del problema planteada es el siguiente: ¿Cuál es la relación del Gobierno electrónico con la GC en el IESTP JJFC de Sullana 2019?

En cuanto a la situación en el instituto, se pudo evidenciar que actualmente se vienen dando los lineamientos para la modernización, en cuanto a su gestión, siendo lo más importante, el de mejorar los servicios de tecnología de la información, que ayude a una mejor atención en los servicios que se le brinda a la comunidad estudiantil. Al respecto, la gestión debe estar enfocada al cumplimiento de objetivos, los cuales en función a los resultados obtenidos deben generar un impacto positivo en el bienestar del estudiante.

En los tiempos de hoy, el GE comenzó a vincularse también con la democracia y la participación de los ciudadanos, es por ello que es importante resaltar el dialogo, el control ciudadano y la participación en el proceso de gobierno. Estos aspectos se han convertido en aspectos esenciales en el proceso de actualización, ya que a partir de estas se comenzaron a introducir iniciativas que buscaban acercar a los

ciudadanos con el estado. Asimismo, las nuevas tecnologías, son y serán herramientas de gestión de la calidad debido a su importancia en la puesta en marcha políticas que beneficien a la comunidad.

Con respecto a la formulación del Problema del trabajo de investigación, tenemos como problema general a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019?, los problemas específicos son los siguientes: ¿Qué relación existe entre la D. externa y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019?; ¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019?; ¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019?

La Justificación del trabajo de investigación con respecto a: a la práctica, el trabajo de investigación permitió conocer la relación que existe entre el GE con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana, en ese sentido se explicó el porqué de esta relación y nos permitió conocer cómo intervienen estas variables en el proceso de virtualización de los servicios que brinda la institución a la comunidad estudiantil de Sullana.

En lo metodológico, la presente investigación permitió establecer los cimientos metodológicos para futuras investigaciones sobre la relación que tiene el GE y la GC en las instituciones públicas, teniendo en cuenta que son herramientas esenciales de desarrollo en la gestión pública. Por lo tanto, los instrumentos utilizados para el recojo de la información, han sido debidamente validados, e inclusive sometidos a pruebas de validez y confiabilidad evidenciando la relación de las variables.

En lo teórico, la presente investigación permitió conocer científicamente

las bases teóricas del GE y la relación que ésta tiene con la Gestión de calidad, determinando la importancia que tiene su aplicación, empleando las herramientas informáticas pertinentes para reducir costos y el tiempo que se le dedica en la atención a la comunidad estudiantil del Instituto JJFC.

Con respecto a la hipótesis del trabajo de Investigación; se tiene como hipótesis general positiva a la siguiente: Existe relación directa-alta entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019; y como hipótesis nula se tiene a la siguiente:  $H_{01}$ : No existe relación directa-alta entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. Como hipótesis específicas, tenemos a las siguientes:  $H_1$ : Existe relación directa-alta entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019;  $H_{01}$ : No existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019;  $H_2$ : Existe relación directa-alta entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019;  $H_{02}$ : No existe relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019;  $H_3$ : Existe relación directa-alta entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019;  $H_{03}$ : No existe relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019

Los objetivos del trabajo de investigación son los siguiente: como objetivo general se planteó lo siguiente: Analizar cuál es la relación del gobierno electrónico con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán

Céspedes de Sullana. 2019; y como objetivos específicos, se plantearon a los siguientes: Analizar de qué manera la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019; Analizar de qué manera la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019 y analizar de qué manera la dimensión relacional del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Lizardo (2018), en su investigación, estudió el avance del Gobierno en los países latinoamericanos, y además buscaba la percepción de la corrupción que tenían los ciudadanos, con las personas que los representaban. La investigación se trazó en obtener el grado de enlace que existe entre el nivel de desarrollo de eGobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos. El autor planteó los siguientes objetivos específicos: 1) determinar el grado de cohecho en los países latinoamericanos; 2) establecer el grado de crecimiento del Gobierno y como es la mejora en un país libre de corrupción; 3) analizar el nivel de corrupción y cómo influye en el desarrollo de los países. El autor estableció para su tesis un diseño no experimental, cuantitativo y explicativo. Para los fines del presente estudio, se usó para la recopilación de la información una ficha por país que permitió reunir la información necesaria para luego hacer los análisis y comparaciones que determinaron las correlaciones entre las variables. El estudio utilizó para la variable independiente 03 indicadores: institucionalidad, confianza política y madurez de la democracia; y para la variable dependiente 02 indicadores: Accountability y participación activa. Se aplicó el estudio a 18 países de América latina. En la investigación realizada por el autor, llego a las siguientes conclusiones: 1) Las Tic han tenido un extraordinario avance, sin embargo esta modernización no se ha traducido en reducir los niveles de percepción de corrupción que tienen los pobladores; 2) En los países latinoamericanos, se tienen que tomar en cuenta las diferentes teorías y enfoques sobre el estado, democracia, ciudadanía, 3) En las variables se observa que en Latinoamérica, no obtiene notas aprobatorias en todas las materias relacionadas con la percepción de corrupción, por lo que es necesario crear una formula haciendo uso de las estrategias del eGobierno.

A nivel internacional, Pérez (2017), estudió a la gestión de calidad para poder adaptarlo a las necesidades de una empresa constructora en Ecuador. La investigación se trazó en diseñar un modelo de gestión de

calidad. Sus objetivos específicos fueron: 1) identificar cual son los respectivos modelos de gestión que influyen en una GC. 2) analizar las características de un modelo de GC en la empresa de estudio, 3) diseñar modelos de GC para una óptima gestión en la empresa objeto de estudio. El autor para el modelo de GC revisó diferentes enfoques metodológicos, los cuales revisó minuciosamente, determinando que dichos modelos han sido procesados en países latinoamericanos. El investigador arribó a las siguientes conclusiones: 1) se diseñó una propuesta para la mejor GC 2) se analizó cómo influye positivamente una buena GC, 3) se describen cuáles son las características para una perfecta GC.

A nivel internacional. Chucuya (2017), estudió el GE en la gestión municipal de la P. Chucuito. La investigación se trazó en implementar un modelo de GE para un beneficio óptimo para que se le pueda atender al contribuyente de manera sencilla y transparente. Sus objetivos específicos fueron: 1) Realizar una evaluación de la GP en la MPC; 2) desarrollar modelos de GE en la gestión pública de la MPC; 3) Evaluar la GP con el Modelo de GE. El autor estableció para su tesis un enfoque cualitativo, con un diseño cuasi – experimental con una metodología descriptiva, uso la técnica de la encuesta con 13 preguntas cerradas que se aplicaron al total de la población de 43 trabajadores. El estudio midió 08 indicadores: MPCJ; Sistema Trámite Documentario; Sistema Boletas de Pago; Sistema Caja Chica; Participación Ciudadana; Estructura gubernamental; Perfil del funcionario; Predisposición para el cambio. Se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Se implementó de manera exitosa el Modelo de GE en la gestión pública de la MPC; 2) A través de la técnica de recolección de datos, se definió correctamente la funcionalidad y propósito del Modelo de GE; 3) Al aplicar el Modelo de GE, se obtuvo una importante mejora en la gestión de los trámites documentarios; 4) Se obtuvo la aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes a la MPCJ.

A nivel nacional, Fernández (2017), estudió la participación ciudadana

dentro de la MSP. La investigación se trazó en plantear la correlación que entre las variables GE y la participación ciudadana en el distrito de SMP. El autor planeó los siguientes objetivos específicos: 1) analizar la correlación entre la variable GE y la PC, 2) decretar la correlación que existe entre GE Y PC, 3) diagnosticar la correlación entre la interacción urbana del gobierno GE y PC. Se pudo conocer que su investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población fue bastante amplia y solo se pudo conocer que utilizó una muestra de 384 habitantes, en su mayoría cumplido los 18 años. Los datos que arrojaron se obtuvieron a través de un cuestionario. El estudio midió 08 dimensiones: presencia, información urbana, interacción, transacción, democracia electrónica, no participación, participación simbólica y poder ciudadano. Las conclusiones fueron las siguientes: Existe correlación entre el GE y PC; Existe correlación entre la dimensión presencia del GE y la PC; Existe correlación entre la dimensión IU (información urbana) del GE y la PC; Existe correlación entre la DI (dimensión interacción) del GE y la PC; Existe relación entre la dimensión transacción del GE y la PC; Existe correlación entre la democracia electrónica del GE y la PC.

A nivel nacional, Reynoso (2018), en su tesis, estudió al GE en el proceso de modernización del OEFA. La investigación se trazó en determinar si es que existe enlace entre la GC y el GE en el OEFA. Sus objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Establecer la relación entre la GC y la dimensión externa dentro del proceso de actualización del OEFA; 2) Precisar la relación entre la GC y la dimensión interna dentro del proceso de actualización del OEFA; 3) Precisar la relación entre la GC y la dimensión relacional dentro del proceso de actualización del OEFA; 4) Precisar la relación entre la GC y la dimensión de promoción. El autor en su investigación utilizó un diseño descriptivo correlacional, un enfoque cuantitativo, de tipo básico y el método hipotético deductivo. Para encontrar los resultados de las encuestas se hizo uso del programa SPSS V. 24 con la correlación de Rho Spearman. Del total de la población solo se utilizó una muestra que estuvo conformada por 220

individuos, elegidos de manera aleatorio simple. Se utilizó la encuesta, además del cuestionario graduado en escala Likert para cada variable, que de manera anticipada estuvo validada, donde se pudo demostrar la validez y la confiabilidad. El estudio midió 07 dimensiones: Externa, interna, relacional, promocional, gestión de las personas, liderazgo y mejora continua. Las conclusiones fueron las siguientes: Se determinó que existe relación directa con un nivel alto entre la GC y el GE; Se demostró que existe relación directa con un nivel alto entre la GC y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del OEFA; Se demostró que existe relación directa con un nivel alto entre la GC y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del OEFA; Se demostró que existe relación directa alta entre la GC y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del OEFA, y por último se pudo evidenciar que existe relación directa con un nivel alto entre la GC y la dimensión promoción dentro del proceso de modernización del OEFA.

A nivel nacional, Simón (2018), estudió los factores que influyen en el gobierno electrónico en las organizaciones del sector público. La investigación se trazó en establecer los factores del GE que influyen en la GP de la MDY. Sus objetivos específicos fueron: 1) fijar la influencia de la prestación de servicios a través de las TIC's, a fin de fomentar la simplificación administrativa en la MDY; 2) Precisar la influencia de la implementación de las TIC's, a fin de fomentar calidad de servicio a los usuarios de la MDY; 3) Determinar la interrelación de las TIC's, a fin de fomentar la eficiencia administrativa en la MDY. El autor estableció para su tesis un enfoque cualitativo, descriptivo, correlacional causal, y con un diseño no experimental, uso la encuesta como técnica para la recopilación de información. Se utilizó el cuestionario comprendido de 30 preguntas. Del total de la población y haciendo uso del probabilístico se selección de forma aleatoria a 124 colaboradores. El estudio midió 06 dimensiones: externa, interna, relacional, formulación estratégica, gestión por resultados y gestión financiera. Se arribó a las siguientes



conclusiones: 1) Se logró resolver que existe influjo significativo entre el GE y la GP de la MDY; 2) Se logró determinar que existe influjo no tan significativo entre la dimensión externa y la GP de la MDY; 3) Se logró determinar que existe influjo muy significativo entre la dimensión interna y la GP de la MDY; 4) Se logró resolver que existe influjo significativo entre la dimensión relacional y la GP de la MDY.

A nivel Local, Atarama (2017), estudió lo importante que son las TIC`s, como parte de la mejora continua en las instituciones. La investigación se trazó en diseñar un modelo de e-Gob. que permita a la MPP situarse en la etapa de transformación del GE3. Sus objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Reconocer modelos alternativos de e-Gobierno y las fases que están consideradas por los modelos ya establecidos; 2) distinguir las fases que constituyen parte del GE; 3) Distinguir las características de la Web 2.0 que encuadran con los componentes que se han identificado; 4) Alcanzar el índice de GE de la MPP; 5) Comparar el índice de GE de la MPP con el de otras instituciones de gobierno que destaquen por transparencia y acceso a la IP; 6) precisar las políticas y lineamientos del Gobierno Abierto, que permitan un acercamiento con el usuario del GE. El autor en su investigación utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal, donde utilizó una muestra de 5 municipalidades incluida la MPP. El autor aplicó el cuestionario para la recolección de la información. El estudio midió 06 dimensiones: implementación, información, interacción, transacción, integración y participación política. Las conclusiones son las siguientes: La MPP aún se encuentra en la etapa de información del desarrollo de GE; La mayoría de Instituciones Públicas se encuentra entre las etapas de información y de interacción del desarrollo de GE; El Ministerio de Economía y Finanzas también se encuentra en una etapa de información de desarrollo del GE; Se indicó además en la investigación que no existe un modelo de desarrollo de GE, que le permita a las Municipalidades Provinciales alcanzar un mayor grado de desarrollo de e-gob.

A nivel local, Garrido (2018), estudió la GC y el PE que aplican las empresas hoteleras. La investigación se trazó en precisar las similitudes de la GC y el PE en las MYPES del rubro hotelero - Piura. Sus objetivos específicos fueron los siguientes: 1) diagnosticar la importancia de la GC; 2) Identificar los componentes de la Gestión de Calidad; 4) Establecer las funciones de la Planeación Estratégica en las MYPES Hoteleras del centro de Piura; 5) Conocer los objetivos estratégicos de las empresas Hoteleras de Piura. El autor empleó la metodología cuantitativa y diseño no experimental. Las unidades económicas estuvieron conformadas por las MYPES hoteleras de uno y dos estrellas del centro de Piura. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, la cual estuvo dirigida a 43 trabajadores para la variable GC y 11 propietarios para la variable PE. El estudio midió 04 dimensiones: importancia, componentes, funciones y objetivos estratégicos. Se arribó a las siguientes conclusiones: se concluyó el alcance de una máxima GC, se identificaron los componentes de índole en las MYPES hoteleras del centro de Piura, se identificaron las funciones de la planeación estratégica de las empresas hoteleras de la ciudad Piura y además se conocieron sus objetivos estratégicos.

A nivel local, Agurto (2018), estudio el desempeño del personal que labora en UNF. La investigación se trazó en analizar la correlación que existe entre la GC y el descargo de los trabajadores que laboran en dicha institución de la UNF. Los objetivos específicos son los siguientes: 1) Establecer la correlación que existe entre la GC y el clima laboral del personal que labora de la UNF; 2) Establecer el nivel de GC de los trabajadores de la UNF; 3) Precisar el desempeño de los trabajadores de la UNF; 4) estudiar el desempeño del personal que labora de la UNF; 5) Precisar la relación entre la variable GC y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la UNF. La autora utilizó el método no experimental de tipo descriptivo correlacional causal - transversal. Del total de la población, siendo la misma cantidad para la muestra, que en total fue de 50 colaboradores. La técnica de recopilación de datos fue la

encuesta, aplicando de esta forma un cuestionario para cada variable. El estudio midió 10 dimensiones: E. Cliente, E. Liderazgo, compromiso del personal, enfoque a procesos, enfoque a la gestión, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones, relaciones interpersonales. Se arribó a las siguientes conclusiones: 1) La GC presenta relación significativamente alta en el desempeño del personal que labora en la UNF; 2) La GC de los trabajadores de la UNF, se encuentra en buen nivel; 3) El desempeño de los trabajadores de la UNF, se encuentra en buen nivel; 4) La GC se relaciona en dirección alta con la DE del personal que labora en la UNF.

**Con respecto a las teorías relacionadas al tema**, en los enfoques teóricos, encontramos a los antecedentes históricos del gobierno electrónico, el cual nos señala que nuestra sociedad ha tenido cambios bastante importantes a lo largo de los años, y que en su mayoría han optado por adaptarse, una de estas grandes revoluciones se refiere a los cambios tecnológicos, que han permitido que el ser humano tenga una nueva forma de pensar y mirar el futuro con más optimismo. Es por ello, que las naciones no pueden estar distantes a dichos cambios. Es por ello que surgen nuevos temas como GE, CE, interoperabilidad, inclusión digital, etc. Los nuevos cambios se encuentran alineados a las nuevas políticas públicas, que han implementado los países, en donde pone de manifiesto el rechazo a la administración pública tradicional, el modelo burocrático rígido, teniendo como objetivo la indagación de una sobresaliente y una máxima eficiencia, eficacia y generación de valor público. Se determina un nuevo camino orientada hacia la población y al uso de las nuevas tecnologías, que permitan cobrar un mayor impacto en el ámbito económico y social. (Moore, 2006)

El EP establece la importancia que tiene el GE en el desarrollo de los países y así lo manifiesta la AD 2.0: El GE se ha convertido en una

herramienta importantísima y necesaria, que está permitiendo en las instituciones públicas, la readecuación y cambio tecnológicos, centrados en la mejor atención a los ciudadanos, donde se impulse además una actualización institucional mediante el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de sus actividades tanto internas como externas, mejorando de esta forma los servicios y los trámites para con la población y las organizaciones. (PCM, 2011)

**Con respecto a la Introducción y antecedentes de la gestión de calidad**, se determinó que en un principio la calidad apareció como una necesidad que estuvo relacionada a la producción; es decir reducir costos, y producir productos o servicios uniformes y con estándares apropiados según los lineamientos dados por las organizaciones. La calidad ha tenido un desarrollo bastante importante hasta la actualidad, en donde se ve involucrado las demandas y requisitos de los clientes, esto con la finalidad de buscar su propia satisfacción. Lo mencionado anteriormente, se hace con el propósito de buscar la fidelización de los clientes. (Ruiz & Rojas, 2009)

En el transcurso del tiempo, la calidad se ha visto necesario utilizarla como uno de los caminos más importantes, para que las organizaciones se transformen más competitivas dentro de la economía de un determinado lugar, es así, que se busca alcanzar un dinamismo en la economía, para de esta forma obtener un crecimiento económico bastante importante. Se debe tener en cuenta que la calidad, en las organizaciones ha sido de vital importancia porque ha permitido obtener un mayor rendimiento tanto en la elaboración de productos, como también en la satisfacción del usuario. (Arias, 2014)

Las organizaciones se encuentran en constantes desafíos en la actualidad, es por ello que su finalidad es obtener un excelente producto y un servicio aceptable, es allí donde radica la importancia de la misma, ya que se debe evidenciar, cuando un cliente se siente satisfecho. La

calidad, se debe poner de manifiesto en todos los ámbitos de nuestras vidas; es decir, en lo que consumimos, en lo que vestimos, donde nos educamos y donde nos brindan una mejor atención para cuidar de nuestra salud, debido a estas razones expuestas, los consumidores siempre van a exigir más de los bienes y servicios que ofrezcan las organizaciones en los mercados. Es por ello que, en las compañías, la calidad se está cambiando en una nueva filosofía, ya que es un requisito indispensable que no debe faltarle a ninguna empresa para que pueda competir con las demás organizaciones, teniendo en cuenta que los clientes, siempre solicitarán bienes y servicios que busquen satisfacer sus necesidades. (Santiago, 2008)

**Con respecto a las teorías de estudio**, la Administración electrónica en sentido estricto, según lo que señalan Lara, Martínez y Gómez (2004) aseguran que la AE, se entiende como el uso de la tecnología que resulte necesaria para tener dentro de las instituciones públicas una mejor eficiencia y efectividad en los trámites y servicios que estas ofrecen a los usuarios.

El GE, es un instrumento tecnológico cuya finalidad es mejorar la eficacia de las instituciones del estado, permitiendo de esta forma que las interacciones sean más rápidas y sencillas para los usuarios. Esto permitirá generar un crecimiento económico, eficiencia en las actividades que realizarán los servidores públicos y la reducción de costos. Lo que se pretende es generar una democracia más deliberativa; es decir lograr en las instituciones que representan al estado, la transparencia en las actividades que estas realicen, la confianza de brindarle al usuario que los servicios que se le dan serán los adecuados, y además tener un control de aquellos fenómenos dañinos, que suelen aparecer, como es la corrupción. (Villoria & Ramírez, 2013)

**e-government como gobierno transparente y que rinde cuentas**, esta teoría, procede de la aclaración y de las constantes conversaciones

de los pioneros de la democracia. Lo que se desea es obtener el control de las personas que están dentro de los gobiernos. Esta dimensión está más relacionada a la transparencia, al derecho a saber, y a la transparencia activa, relacionada a las plataformas gubernamentales. Esto implica que se sitúen en gran parte las medidas correctivas que vinculen al gobierno abierto con la lucha anticorrupción de los funcionarios que realizan operaciones ilícitas que afectan el patrimonio del estado. (Vargas, 2010)

Un excelente gobierno, lo que busca es obtener conductas eficientes de todas las personas que conforman las instituciones del estado, con la finalidad de que estos realicen con transparencia, imparcialidad e integridad sus funciones. Cabe señalar que este conjunto de reglas indica procesos coherentes para su aplicación, ya que se desean organizaciones con actores morales que asuman valores y fines para asegurar el respeto y aplicación de las reglas y procesos encomendados. (Peresson, 2007)

**La administración electrónica inclusiva e imparcial**, a través de la administración electrónica, en muchas de las instituciones públicas, lo que se desea obtener es romper las barreras de desigualdad de acceso y de los consiguientes efectos de discriminación y exclusión social, teniendo como valores esenciales a la equidad e imparcialidad. Otros de los mecanismos de inclusión es la obtención del bienestar ciudadano a través de la implementación de políticas sociales inclusivas y transparentes, que deberían darse a través de las TIC. En otras palabras, la inclusión digital, su propósito es lograr que ningún ciudadano se quede atrás, que disfrute de los beneficios que brindan las TIC. Finalmente, las políticas que se impulsen bajo este propósito, tiene como objetivo disminuir los obstáculos y promover el uso de las TIC que permitan mejorar el entorno de nuestra sociedad. (ONGEI, 2013)

**Con respecto a la teoría general y específicas,** en el fundamento teórico del gobierno electrónico, el modelo de la GP, establece mecanismos complementarios de acceso que son entendidas como vías para comprender la realidad que supone el GE. Dentro de los nuevos impulsos, se busca contextualizar al GE, en un entorno social, económico y político con la finalidad de afrontar los problemas que resulten de gran complejidad entre las organizaciones. La situación que afrontan los gobiernos, se basan en la poca cooperación de éstos en implementar nuevas políticas públicas. Es por ello que surge una nueva forma de gobernar, muy diferente del modelo de CJ y que se encuentra caracterizado por la colaboración y la correlación entre el gobierno y los sujetos no estatales, denominándose governance. (Sánchez, 2009)

La Gobernanza Pública, a través de su incorporación al modelo de la NGP, direccionado por criterios de eficiencia y eficacia, busca enriquecerse para desarrollar capacidades en los servidores públicos con otros actores del sector público y privado. Al servidor del estado, durante sus funciones se le achacan responsabilidades en tres niveles; lo normativo, la formulación de las PP y en la implementación de dichas políticas. Se debe tener en cuenta, además, que los procesos de gobernanza, deben estar ligados a dos dimensiones: una dimensión estructural y una dimensión dinámica. Por ultimo señalar, que la gobernanza compromete el liderazgo de los actores con la finalidad de mejorar las estructuras institucionales existentes y dar soluciones a los problemas de acción colectivas. (Fernández, 2017)

**Con respecto a la definición de las variables,** el gobierno electrónico, según la ONU, manifiesta que es el empleo de las nuevas tecnologías, por parte de los gobiernos, para que se puedan brindar servicios e información a la población, generar un aumento de eficiencia y eficacia en la GP e aumentar de manera significativa la transparencia en el desarrollo de las actividades del sector público. (Rodríguez, 2004)

El GE, es el resultado de la combinación de las TIC, que se usan para brindar servicios, en cuanto a la orientación al ciudadano de a pie, manteniendo el ayuntamiento democrático, la profesionalización de la gestión, la descentralización del territorio y la participación con entidades del sector empresarial en cuanto a la prestación de servicios, para mejorar la calidad del mismo y buscar una mejora continua de los procesos y estar siempre atentos a la innovación. (Esteves, 2005)

Para Gartner Group, el GE, es una novedad constante de, la participación de la población y una forma de poder ejercer el gobierno por parte de los servidores públicos, mediante el cambio de las relaciones a través del uso de la nueva tecnología, el Internet y los expectantes nuevos medios de comunicación. (Naser, 2005)

**Las Fases del gobierno electrónico**, son las siguientes: **Presencia:** en esta fase el GE, la información se va a establecer en la misma línea de los distintos organismos del gobierno; **Interacción:** nos señala que las instituciones del estado, generan una comunicación permanente con los ciudadanos y las empresas del sector privado; **Transacción:** los trámites se pueden llevar a cabo en línea con las instituciones del estado; **Transformación:** el GE, plantea en esta fase, para las organizaciones del estado una nueva forma de realizar sus actividades, en relación con los ciudadanos. (Villoria & Ramírez, 2013)

#### **Los beneficios de la tecnología y del gobierno electrónico:**

**Para el estado:** Mejora los procesos de la GI. existe comunicación y coordinación entre las distintas instituciones, posibilita generar espacios de trabajo adecuados y colaborativos para brindar servicios a los ciudadanos, con respecto a las PP, se replantea el proceso de diseño, teniendo como referencia a las TIC, el estado se moderniza y está en



constante innovación, se mejoran los procesos de formación y de desarrollo de capacidades.

**Para los ciudadanos:** Nos permite lograr para la población óptimos servicios, disminuyendo el tiempo y el dinero, fortalece la transparencia en las entidades del estado, participación activa de los ciudadanos, contribuyendo de esta forma a una mejor gobernabilidad.

**Para las empresas:** Establece relaciones comerciales, generando mayor transparencia, se pone en marcha, los tramites en línea, para agilizar los procesos. (ONGEI, 2013)

**Con respecto a la gestión de calidad,** se tiene que, a la calidad, de acuerdo a las muchas definiciones, acerca de ésta, podemos señalar, que se refiere a la complacencia de las múltiples necesidades y expectativas que tienen los consumidores, insertando a mejora continua de los diversos procesos y sistemas, que buscan obtener un costo razonable de los mismo, con la finalidad de ser competitivos. (Borel & Sivanto, 2008)

De acuerdo a lo que señala, Lizarzaburu (2016), con respecto a la calidad, afirma que el producto o servicio será adecuado siempre y cuando se obtenga lo mejor de este para satisfacer los requerimientos de los consumidores, así como, en la medida de lo posible sea aceptable.

De acuerdo a las Normas ISO 9000, nos dice que la calidad está conformada por una serie de reglas, que están referidas a la calidad y a la GC, que están normadas por la OIN. Además, señala que estas reglas pueden ser utilizadas por cualquier institución que realiza actividades de prestación de bienes o prestación de servicios.

**Con respecto a la gestión de calidad,** Se entiende al grupo de decisiones, que una organización adopta con la finalidad de perfeccionar la calidad de los bienes, servicios, procesos y la GE que éstas ofrecen.

Además, podemos señalar a la GC, como una actividad principal y específica de una organización, o comprenderla también como una función transversal dentro de las funciones más principales de una organización. (Iñaki, 2008)

Otra definición de la GC, tenemos que es entendida como una serie de hechos debidamente planificadas y sistemáticas que son importantes y a la vez primordiales para facilitar una confianza adecuada, de los bienes y servicios que van a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Según (ISO), el sistema de GC, está comprendida por todas las actividades que las organizaciones realizan con la finalidad de alcanzar sus objetivos y enmarcar sus procesos y los recursos que necesitan para alcanzar las metas propuestas.

**Dentro de las dimensiones de la variable gobierno electrónico,** tenemos a la dimensión externa, está relacionada a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción, que tienen las instituciones públicas con los ciudadanos a través de las nuevas herramientas informáticas y de comunicación. Dentro de ellas, podemos señalar a las páginas web, que quizás son los más importantes y llamativos, no dejando de lado también a los correos electrónicos, los foros, los chats, etc. (De Armas, 2011)

**La Dimensión interna,** señala que el gobierno electrónico, tiene un gran impacto en las organizaciones públicas y en la gestión interna de las mismas. Para lo cual es importante adaptarlas y modernizarlas, con la implementación de las TIC, que hoy en día resultan como un gran cambio en la gestión pública, haciéndolas más dinámicas y transformadoras. Es por ello, que resulta importante invertir en la mejora de las infraestructuras, los equipos y los programas informáticos para poder

introducirlo y signifiquen un gran cambio en las instituciones del estado, esto nos conlleva a la remodelación de los procesos, desde el punto de vista del poblador, incidiendo en la formación y la motivación de los trabajadores públicos y generar una cultura administrativa en condiciones óptimas, dando respuesta a las expectativas que se generen por la implementación del GE. (De Armas, 2011)

**La Dimensión relacional**, permite a las instituciones producir una malla e intercambiar los recursos con otros organismos, con el objetivo de mejorar los servicios y procesos de trabajos, como para que se puedan generar otros. Esta dimensión es de carácter interorganizativo, ya que incluye a otras administraciones y a empresas del sector privado. Esta dimensión se puede dar partiendo de la idea de las extranets, donde una serie de agentes autorizados pueden ingresar a ciertos espacios internos de las administraciones públicas por razón de su especial relación de colaboración, de manera que la comunicación se hace más fluida y eficiente. (De Armas, 2011)

**Dentro de las dimensiones de la variable gestión de calidad**, tenemos a la organización orientada al cliente, el cual señala que hoy en día las empresas, dependen mucho de sus consumidores y por ende deben saber y entender cuáles son sus necesidades de hoy y las futuras, con la finalidad de poder satisfacer sus exigencias y dar lo mejor de sí para cubrir sus expectativas. Esto nos indica que las organizaciones deben enfocarse en sus clientes, realizando de manera anticipada una indagación sobre lo que necesitan; es decir, sus inquietudes, sus deseos y sus necesidades. Concluido el estudio y con los resultados de la investigación, se parte por diseñar y ejecutar las acciones que van a cubrir dichos requisitos. (Peresson, 2007)

**El liderazgo**, involucra en analizar, las obligaciones que tienen todos los miembros de una sociedad, con la finalidad de instaurar la percepción

del futuro de una organización, determinando sus objetivos y propósitos, estableciendo valores y modelos de conducta en todos los miembros de una organización, además implantar seguridad y los medios fundamentales a los trabajadores para facilitar su labor, y ser fuentes de inspiración, para así poder reconocer la labor de ellos en las organizaciones. (Peresson, 2007)

**El compromiso del personal**, es el recurso humano vital en una institución, ya que el uso de sus habilidades resulta muy beneficioso para la organización. Es por ello, que es muy importante mantenerlos motivados y capacitados en la realización de sus acciones para que puedan obtener un desempeño eficiente, además de que puedan satisfacer sus propias necesidades. Si se logra la participación de los empleados, resulta muy ventajoso, teniendo en cuenta que, si desarrollan sus habilidades y aptitudes de liderazgo, se generará en ellos confianza, creatividad, innovación y, además se incrementará el compromiso hacia la institución, no dejando de lado los principios de calidad. (Santiago, 2008)

**El enfoque basado en procesos**, este enfoque resulta importante remarcarlo, porque comprende la adquisición de conocimientos sobre nuestros clientes y los mercados, además de la planeación estratégica, la entrega de productos, la distribución, la investigación, el desarrollo y la medición del desempeño, esto quiere decir, que todo trabajo dentro de una organización se realiza mediante un proceso. Esto requiere de esfuerzos disciplinados que implica a todos los miembros de la empresa, esto significa la realización de cursos de sensibilización de la calidad y talleres de métodos estadísticos y otras herramientas que les permita a los colaboradores identificarse con los aspectos que se irán desarrollando en el sistema de gestión de la calidad. (Santiago, 2008)

**El enfoque a la gestión**, este enfoque es utilizado para organizar un

sistema que permita lograr los objetivos de las organizaciones de manera eficiente y eficaz, además permita entender las interdependencias halladas en medio de los procedimientos del sistema, organizar los enfoques que se adecuen a los procedimientos, proveer una mayor representación de los roles y obligaciones, y de esta manera reducir los obstáculos, además de entender las aptitudes para planificar y constituir las restricciones de los materiales, con el objetivo de generar el funcionamiento adecuado de las actividades en el interior del sistema. (Agurto, 2018)

**La mejora continua**, este principio ayuda a la organización hacia la mejora continua, con respecto al desempeño de las organizaciones, brindar a los trabajadores información de los métodos y las técnicas de mejora continua, además, que se busca conseguir la mejora de los bienes, los procedimientos y los sistemas, con el objetivo de brindar a cada empleado un propósito, una meta, así como lineamientos, con la finalidad de aceptar las mejoras. (Peresson, 2007)

**El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**, busca analizar datos, es importante para escoger la alternativa adecuada para poder hallar una solución a los problemas que se dan dentro de las organizaciones, para ello es importante el uso de la estadística, así como de software adecuados para poder analizar los datos, esto nos va a permitir en contar con información necesaria y exacta sobre los procesos o actividades de la organización, como puede ser el nivel de producción, las fallas que se encuentren en los productos, la demanda del mercado contra el inventario, y los costos y egresos. Es por ello, el personal debe ser capacitado y entrenado de manera adecuada para poder interpretar los datos y tomar decisiones importantes. (Santiago, 2008)

**Con respecto a la definición de términos básicos, tenemos con respecto al gobierno electrónico**, nos dice que es un instrumento

nuevo, que busca disminuir la brecha informativa entre el gobierno y los demás organismos de la sociedad, mediante el uso de las herramientas informáticas, específicamente la internet, para que los ciudadanos puedan ingresar a la información o realizar alguna acción en los distintos organismos del gobierno.

**La gestión de calidad**, nos dice que está conformado por una serie de situaciones bien planificadas y sistemáticas y que son importantes y a la vez irremplazables para brindar la confianza oportuna, de que un bien o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

### III. METODOLOGÍA

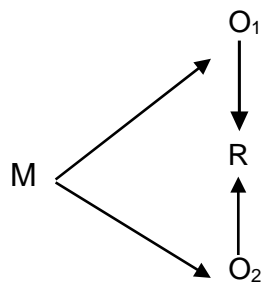
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación

La investigación, abarcó como paradigma el enfoque positivista, ya que partió de una idea o hipótesis, con una metodología cuantitativa, ya que se estudió la relación entre las variables GE y GC, ponderando las diferentes dimensiones e indicadores de cada variable, siendo descriptivo, no experimental, correlacional simple, al relacionar las dos variables.

#### Diseño de investigación

El proyecto tuvo un diseño no experimental, no se manipularon las variables, y se tomó en cuenta el fenómeno tal y como se presentó en la realidad con la intención de analizarla.

Se planteó la siguiente formula:



M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación Variable 1:

Gobierno electrónico R:

Correlación

O<sub>2</sub>: Observación Variable 2: Gestión de Calidad

### **3.2 Variables y operacionalización**

**Definición conceptual:** Para Gartner Group, el GE, es una novedad constante de los servicios, la participación de la población y una forma de poder ejercer el gobierno por parte de los servidores públicos, a través de la modificación de las relaciones a través del uso de la nueva tecnología, el Internet y los expectantes nuevos medios de comunicación. (Naser, 2005)

**Dimensiones:**

- 1. Dimensión:** Externa
- 2. Dimensión:** Interna
- 3. Dimensión:** Relacional

**Variable 2:** Gestión de calidad

**Definición conceptual:** Se entiende al conjunto de decisiones, que una organización adopta con la finalidad de mejorar la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial que estas ofrecen. Además, podemos señalar a la GC, como una actividad principal y específica de una organización, o comprenderla también como una función transversal dentro de las funciones principales de una organización. (Iñaki, 2008)

- 1. Dimensión:** Organización orientada al cliente
- 2. Dimensión:** Liderazgo
- 3. Dimensión:** Compromiso del personal
- 4. Dimensión:** Enfoque basado en Procesos
- 5. Dimensión:** Enfoque a la Gestión
- 6. Dimensión:** Mejora Continua
- 7. Dimensión:** Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.



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

#### Población

Lo conformaron los docentes y administrativos del IESTP Juan José Farfán Céspedes, para lo cual se consideró a los cuatro programas de estudios de la institución. Los que cumplieron con las siguientes características de la población son el personal docente nombrado y contratado y el personal administrativo nombrado, siendo un total de 40 personas de ambos sexos.

Tabla 1: Población

Población

No	Personal	Cantidad	Hombres	Mujeres
1	Docentes nombrados	13	11	2
2	Docentes contratados	19	18	1
3	Personal administrativo	8	0	8
<b>Total</b>		40	29	11

Fuente: Base de datos del IESTP Juan José Farfán Céspedes.

#### Muestreo

Realizar un muestreo es el procedimiento de selección de un grupo de individuos inscritos en un universo llamado población con el objetivo de realizar el estudio que representan y simular el total de la población. En este estudio el muestreo corresponde a la totalidad de la población; es decir, los 40 trabajadores del IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana.

#### Criterios de inclusión:

- Se consideró para la presente investigación al personal docente nombrado y contratado y al personal administrativo del IESTP Juan José Farfán Céspedes.
- Se consideró además a los trabajadores que laboran dentro de la

institución por más de 2 años.

- Se consideró al personal que participó de manera voluntaria en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

#### **Criterios de exclusión:**

- No se consideró para la presente investigación a los estudiantes del IESTP Juan José Farfán Céspedes.
- Dentro del personal que labora dentro de la institución, no se consideró al personal de apoyo;
- Además, no se tomó en cuenta al personal que labora por menos de 2 años.

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

#### **Técnicas**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que permitió medir la variable GE y su relación con la GC en el instituto JJFC de Sullana. 2019.

#### **Instrumentos**

En el trabajo de investigación, para medir la variable GE y su relación con la GC se utilizó el cuestionario.

#### **Cuestionario**

Es una herramienta importante para la interpretación durante la aplicación de la encuesta. En el cuestionario se formuló una sucesión de preguntas las cuales facilitaron cuantificar las variables.

#### **Validez y Confiabilidad Validez**

##### **Validez de contenido**

En el trabajo de investigación se estimó a tres expertos en el área, los cuales aseguraron que las preguntas de los instrumentos realizados para cada variable: Gobierno electrónico y Gestión de calidad, simbolizan el contenido que se buscó evaluar. Para ello se acudió al juicio de tres especialistas, quienes manifestaron su opinión respecto a

la adecuación de los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos: Mg. Econ. Adolfo Zeta Pazo; Mg. Lic. Wilmer Fermín Castillo Márquez; CPC. Lourdes del Pilar Velaochaga Hermoza.

### **Validez de criterio**

Las variables del trabajo de investigación estuvieron correctamente divididas gracias al sustento en el marco teórico. Cada una de las variables conto con dimensiones e indicadores. En la primera variable “Gobierno Electrónico”, se contempló a la dimensión externa, que tuvo 05 indicadores; En la dimensión interna, tuvo 02 indicadores; en la dimensión relacional, se tuvo a 04 indicadores. En la segunda variable “Gestión de calidad”, se planteó a la dimensión organización orientada al cliente, que tuvo 04 indicadores; en la dimensión de liderazgo, se tuvo a 04 indicadores; en la dimensión de compromiso del personal, se tuvo a 05 indicadores; en la dimensión enfoque basado en procesos, se tuvo 04 indicadores; en la dimensión enfoque a la gestión, se tuvo a 02 indicadores; en la dimensión mejora continua, se tuvo a 03 indicadores y en la dimensión enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, se tuvo a 02 como indicadores.

### **Validez de constructo**

En el trabajo de investigación las variables, están bien definidas y avaladas por diversos autores que se encuentran citados. La variable número 1 Gobierno electrónico está basada en los conceptos de Rodríguez, 2014, mientras que la variable 2 Gestión de calidad se encuentra basada en las definiciones de Borel & Sivanto, 2008. Cada una de las variables tiene vínculos con distintas acepciones, y sus dimensiones e indicadores se estrechan, con lo cual se asegura dicha validez.

## **Confiabilidad**

Fue evaluada a través del Alfa de Cronbach. El índice obtenido debe ser igual o mayor a 0.7. La confiabilidad fue hecha a los 2 instrumentos de medición generados para ambas variables, GE y GC. Para la prueba piloto a ejecutar, se escogió una muestra que estuvo comprendida por 20 unidades de análisis. Posteriormente, el alfa de Cronbach se calculó a través de una fórmula la cual nos ayudó a obtener si los instrumentos eran confiables. Para la variable gobierno electrónico fue de 0.701 y para la segunda variable gestión de la calidad fue de 0.8683, por lo que se demostró una clara confiabilidad en ambos instrumentos.

## **3.5 Procedimiento**

En el trabajo de investigación se realizó el procedimiento en fases: 1) analizar los contenidos del GE y la GC, a través de teorías y antecedentes relacionados a las variables en estudio; 2) se aplicó el instrumento a las variables GE y GC; 3) se realizó el estudio de los resultados obtenidos de la encuesta y 4) se comprobó la hipótesis de la investigación. El cuestionario de recolección de datos se aplicó al personal administrativo y al personal docente del IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.

## **3.6 Métodos de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación, el análisis de datos estuvo presentado por cuadros y gráficos que describieron la relación entre las variables GOE y GC, los datos recolectados, se dieron por medio del instrumento de encuesta y analizados desde el paradigma positivista dentro del enfoque cuantitativo, descriptivo y de tipo correlacional simple.

**Pruebas previas:** dentro de la investigación, como prueba previa se aplicó una encuesta al personal docente y administrativo del IESTP Juan José Farfán Céspedes pasando por la revisión de la información,

permitiendo de esta manera descubrir los errores y argumentar de forma clara las respuestas recolectadas. La información recolectada se tabuló en el software Microsoft Excel 2010.

**Generación de datos:** con los datos obtenidos de cada variable (gobierno electrónico y gestión de calidad) se obtuvo una base de datos mediante los sistemas informáticos Microsoft Excel y SPSS.

**Pruebas finales:** la investigación por ser descriptiva, se realizó la prueba de Pearson para comprobar las hipótesis que se plantearon en este proyecto de investigación.

**Tipo de análisis:** La tesis tiene un enfoque positivista, con metodología cuantitativa y de tipo descriptivo correlacional simple, ya que se realizó el análisis cuantitativo, descriptivo e inferencial para los datos que se obtuvieron.

**Visualización de datos:** en el presente trabajo de investigación, se elaboraron tablas de frecuencia, gráficos generados por el programa de Excel o SPSS.

**Análisis e interpretación de datos:**

Se estableció una estadística descriptiva e inferencial para lograr la lectura de cada dato importante guardando la relevancia con los objetivos y comparación de las hipótesis. El resultado de la comparación de las hipótesis específicas permitió una conclusión parcial, que luego fue comparada con la hipótesis general de la investigación. Estas comparaciones de hipótesis específicas permitieron obtener un resultado parcial, que se comparó con la hipótesis general para obtener la conclusión general de la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

El proyecto se desarrolló con aspectos éticos y profesionales por lo que se cumplió con los criterios de anonimato y confidencialidad para las unidades de análisis que brindarán la información. Los informantes fueron conocedores sobre su derecho de participar libremente en la aplicación del formulario de preguntas, se mantuvo el criterio de

inalterabilidad de los resultados encontrados. Los instrumentos que se aplicaron serán entregados como anexos para guardar el criterio de anonimato; es decir, no se solicitará los datos personales de los encuestados.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 2: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO	,144	40	,035	,933	40	,020
VARIABLE GESTION DE CALIDAD	,202	40	,000	,878	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Apreciaciones:

- En la tabla, podemos apreciar la prueba de normalidad, en la cual se aplicaron los instrumentos de recolección de datos para la variable GE y GC.
- Se aplicó 40 encuestas a nuestro objeto de estudio, teniendo que utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque son más de 30 elementos.
- Obtuvimos como resultado el valor de 0.020. El valor obtenido está por debajo del 0.05, teniendo como resultado el rechazo del supuesto de normalidad; es decir, no hay homogeneidad entre las variables.
- Al no haber normalidad, se aplicó Rho de Spearman.

## Objetivo General

Analizar cuál es la relación del GE con la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.

Tabla 3: Cálculo de la correlación, variable Gobierno electrónico y Gestión de calidad

Correlaciones		GOBIERNO ELECTRÓNICO	GESTIÓN DE CALIDAD
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Coef. de correlación	1,000	,779**
	Sig. (bilateral)	.	,000
GESTION DE CALIDAD	Coef. de correlación	,779**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

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

### Apreciaciones:

- En la Tabla 1 se puede apreciar el cálculo de la correlación entre la variable X (GE) y la variable Y (GC) sobre los 40 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menor a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula en el extremo: Ho. No hay correlación entre el GE y la gestión de calidad. Por lo tanto, se admite la hipótesis general positiva en el extremo: Hi. existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad.
- Al ser (,779") el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es directa - positiva, y de nivel alto.
- Por tanto, se cumple la Hi. En cuanto si existe correlación directa alta entre el GE y la GC.



## Objetivos Específicos

### a. Objetivo Específico N° 01

Analizar de qué manera la dimensión externa del GE se relaciona con la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.

Tabla 4: Cálculo de la correlación de la dimensión externa con la gestión de calidad

Correlaciones		Dimensión Externa De	Variable Gestión
		La Variable Gobierno	De Calidad
		Electrónico	
Rho de Spearman	Dimensión Externa De La	Coef. de correlación	1,000
	Variable Gobierno	Sig. (bilateral)	,000
	Electrónico		
		Coef. de correlación	,660**
	Variable Gestión De Calidad	Sig. (bilateral)	,000

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

#### Apreciaciones:

- En la Tabla 02 se puede apreciar el cálculo de la correlación entre la dimensión externa de la variable X (gobierno electrónico) y la variable Y (gestión de la calidad) sobre los 40 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menor a 0.01 se rechaza la hipótesis nula del objetivo específico 01 en el extremo: Ho. No hay correlación entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico y la variable GC. Por lo tanto, se admite la hipótesis específica positiva en el extremo: Hi. existe correlación entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico y la variable GC.

- Al ser (.660") el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es directa - positiva, y de nivel medio.
- Por tanto, se cumple la Hi. En cuanto si existe correlación directa pero no se cumple que sea alta (es más bien media) entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad.

## Objetivo Específico Nº 02

Analizar de qué manera la dimensión interna del GE se relaciona con la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.

Tabla 5: Cálculo de la correlación de la dimensión interna con la gestión de calidad

<b>Correlaciones</b>		Dimensión Interna De La Variable Gobierno Electrónico	Variable Gestión De Calidad
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1,000	,698**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	Coef. de correlación	,698**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

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

### Apreciaciones:

- En la Tabla 03 se puede apreciar el cálculo de la correlación entre la dimensión interna de la variable X (gobierno electrónico) y la variable Y (gestión de la calidad) sobre los 40 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menor a 0.01 se rechaza la hipótesis nula del objetivo específico 02 en el extremo: Ho. No hay correlación entre la

dimensión interna de la variable gobierno electrónico y la variable GC. Por lo tanto, se admite la hipótesis específica positiva en el extremo: Hi. existe correlación entre la dimensión interna de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad.

- Al ser (.698") el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es directa - positiva, y de nivel medio.
- Por tanto, se cumple la Hi. En cuanto si existe correlación directa pero no se cumple que sea alta (es más bien media) entre la dimensión interna de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad.

### Objetivo Específico Nº 03

Analizar de qué manera la dimensión relacional del GE se relaciona con la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.

Tabla 6: Cálculo de correlación de la dimensión correlacional con la gestión de calidad

<b>Correlaciones</b>		Dimensión Relacional De La Variable Gobierno Electrónico	Variable Gestión De Calidad
Rho de Spearman	Coef. correlación	1,000	,718**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	Coef. de correlación	,718**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

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

#### Apreciaciones:

- En la Tabla 04 se puede apreciar el cálculo de la correlación entre la dimensión relacional de la variable X (gobierno electrónico) y la variable Y (gestión de la calidad) sobre los 40 participantes estudiados.

- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menor a 0.01 se rechaza la hipótesis nula del objetivo específico 03 en el extremo: Ho. No hay correlación entre la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico y la variable GC. Por lo tanto, se admite la hipótesis específica positiva en el extremo: Hi. existe correlación entre la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico y la variable GC.
- Al ser (,718") el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es directa
  - positiva, y de nivel alto.
- Por tanto, se cumple la Hi. En cuanto si existe correlación directa alta entre la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad.

## V. DISCUSIÓN

En la Tabla 1, en que se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (Gobierno electrónico) y la variable Y (Gestión de calidad) sobre los participantes estudiados y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de cero (0) lo que comparado con el parámetro de 1% = 0,01, y al ser menor nos lleva a rechazar la hipótesis general nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  sobre que sí existe correlación entre el Gobierno electrónico y la gestión de calidad, con un nivel alto, se comprueba lo encontrado por Reynoso (2018) quien obtuvo en su estudio realizado en Perú, una relación directa y significativa entre las dos variables. Los resultados obtenidos, se encuentran de acorde a lo planteado por Lombardi (2016) quien manifiesta que el GE y la GC son herramientas, que permiten a las instituciones públicas ofrecer ventajas competitivas, logrando en ellas una administración eficiente y eficaz que mejore continuamente sus procesos.

La Tabla 2 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión externa de la variable X (Gobierno Electrónico) y la variable Y (Gestión de Calidad). Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,01 al comparar con el parámetro de 1% = 0,01, y ser menor nos lleva a rechazar la hipótesis específica nula  $H_{01}$ , aceptando la hipótesis específica positiva  $H_{11}$  sobre que sí existe correlación entre la dimensión externa del Gobierno electrónico y la gestión de calidad, en un nivel medio. Se comprueba lo encontrado por Quispe (2020) quien en su investigación en Perú también halló correlación entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico y la variable GM, pero con niveles altos. Al respecto, Patrón y Díaz (2019) mencionan que la dimensión externa, se relaciona a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción de los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC en las instituciones del estado.

La Tabla 3 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión interna de la variable X (Gobierno electrónico) y la variable Y (Gestión de calidad). Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,01 al comparar con el parámetro de 1% = 0,01, y ser menor rechazamos la hipótesis específica nula  $H_{02}$ , aceptando la hipótesis específica positiva  $H_2$  sobre que sí existe correlación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión de calidad, en un nivel medio. Se comprueba lo encontrado por Reynoso (2018) quien en su investigación realizada en Perú también encontró correlación entre la dimensión interna de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad, pero con niveles muy significativos. Al respecto De Armas (2011) señala que el desarrollo del GE tiene un impacto positivo en las organizaciones y en la gestión interna de las administraciones públicas, teniendo en cuenta, que la adaptación y modernización de los aparatos públicos, es uno de los temas clásicos de la gestión pública, ya que se busca encontrar en la implantación de las TIC una oportunidad de cambio para iniciar dinámicas transformadoras en las organizaciones.

En la tabla 4 sobre el cálculo de la correlación entre la dimensión relacional de la variable X (Gobierno electrónico) y la variable Y (Gestión de calidad). Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,01 al comparar con el parámetro de 1% = 0,01, y ser menor rechazamos la hipótesis específica nula  $H_{03}$ , aceptando la hipótesis específica positiva  $H_3$  sobre que sí existe correlación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la gestión de calidad, en un nivel alto. Se comprueba lo encontrado por Reynoso (2018) quien en su investigación realizada en Perú también encontró correlación entre la dimensión relacional de la variable gobierno electrónico y la variable gestión de calidad, pero con niveles muy significativos. Al respecto De Armas (2011) señala que uno de los ámbitos del GE con mayor potencial se encuentra en la dimensión relacional, ya que este tiene la posibilidad de generar una red y poder intercambiar recursos con otros, que busquen la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales, como para la generación de

otros nuevos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la relación entre el GE y la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana en el año 2019; es directa y alta con un  $Rho = 0.779$ , confirmándose la hipótesis positiva planteada, y con lo que se corrobora además las contribuciones de la teoría sobre el tema, como los antecedentes previos, y se revalida que existe correlación entre el GE y la GC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana, y nos advierte de la trascendencia que estas variables tendrán en el futuro en las instituciones públicas.
2. Se pudo demostrar que la relación entre la GC y la dimensión externa del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; es directa pero no se cumple que sea alta con un  $Rho = 0.660$ , confirmándose la hipótesis positiva planteada. La relación afirma: a mayor GC, mayor desarrollo de la dimensión externa dentro del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; y a menor GC, menor desarrollo de la dimensión externa.
3. Se pudo demostrar que la relación entre la GC y la dimensión interna del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; es directa pero no se cumple que sea alta con un  $Rho = 0.698$ , confirmándose la hipótesis positiva planteada. La relación afirma: a mayor GC, mayor desarrollo de la dimensión interna dentro del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; y a menor GC, menor desarrollo de la dimensión interna.
4. Se pudo demostrar que la relación entre la GC y la dimensión relacional del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; es directa alta con un  $Rho = 0.718$ , confirmándose la hipótesis positiva planteada. La relación afirma: a mayor GC, mayor desarrollo de la dimensión relacional



dentro del gobierno electrónico en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana durante el año 2019; y a menor GC, menor desarrollo de la dimensión relacional.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los institutos de enseñanza superior, conformar al GE, como una estrategia de gestión de la virtualización de la Educación Superior apoyada en el uso de las TIC, más allá de la informatización e incorporación de valor a las funciones, especialmente hacia la búsqueda del mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios y su vinculación con la sociedad.
2. Se recomienda al IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana, seguir adoptando al GE, porque se ha podido demostrar que es un paso importante para impulsar la universalización del acceso a las nuevas tecnologías, ya que prestan servicios públicos a la comunidad del instituto de manera eficaz y de mayor calidad, por lo tanto, siempre van a estar disponibles y pueden ser usados en cualquier momento, con información clara y precisa.
3. Se recomienda a las instituciones públicas utilizar la GC, porque permite afianzar que las metodologías, los procesos y las actividades, funcionen correctamente y de esta manera se pueden conseguir los objetivos de las instituciones. Por ello es necesario que los objetivos del sistema, se encuentren alineados con los objetivos estratégicos, porque permitirá analizar el desempeño de forma integral y detectar las oportunidades de mejora, las cuales, si se implementan de manera exitosa, se verá reflejado en un cambio en los indicadores de desempeño de la institución, esto se verá reflejado en la realización de un trabajo mejor y más simple.

## REFERENCIAS

- Agurto Zegarra, P. (2018). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana 2018. (Tesis de Maestría)*, Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto\\_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agurto, P. (2018). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana 2018. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto\\_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, A. (2014). *La Gestión de la calidad*. Facultad de ciencias de la documentación. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Atarama, M. (2017). *modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la municipalidad provincial de piura, durante el periodo 2016 (Tesis de Maestría)*. Uladech, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/gobierno\\_electronico\\_municipalidad\\_atarama\\_cruz\\_michael.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/gobierno_electronico_municipalidad_atarama_cruz_michael.pdf?sequence=4)
- Borel, J., & Sivanto, M. (2008). *Gestión de calidad en anestesiología*. Obtenido de [https://www.anestesia.org.ar/search/articulos\\_completos/1/1/1164/c.pdf](https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/1164/c.pdf)
- Camisón , C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: pearson educación, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de Calidad*. Espacios. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de chucuito juli – 2016. (tesis de pregrado)*. universidad nacional del altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Armas, R. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Centro de estudio de administración pública. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Roberto\\_De\\_Armas2/publication/227432076\\_gobierno\\_electronico\\_fases\\_dimensiones\\_y\\_algunas\\_consideraciones\\_a\\_tener\\_en\\_cuenta\\_para\\_su\\_implementacion/links/00b4953c66f69368ba000000/gobierno-electronico-fases-dimensiones-y-](https://www.researchgate.net/profile/Roberto_De_Armas2/publication/227432076_gobierno_electronico_fases_dimensiones_y_algunas_consideraciones_a_tener_en_cuenta_para_su_implementacion/links/00b4953c66f69368ba000000/gobierno-electronico-fases-dimensiones-y-)
- Esteves, J. (2005). *Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid: Instituto de empresa. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/5013654\\_AnAlisis\\_del\\_desarrollo\\_del\\_gobierno\\_electrAnico\\_municipal\\_en\\_EspaAa](https://www.researchgate.net/publication/5013654_AnAlisis_del_desarrollo_del_gobierno_electrAnico_municipal_en_EspaAa)

- Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez\\_RE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1)
- Frick, M. (2008). *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*. Red Galc. Obtenido de <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf>
- Garrido, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las mypes hoteleras del centro de piura en el año 2018 (Tesis de pregrado)*. Uladech, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7838/gestion\\_de\\_calidad\\_mype\\_garrido\\_calle\\_leslie\\_melisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7838/gestion_de_calidad_mype_garrido_calle_leslie_melisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iñaki, H. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. Bilbao: Orkestra. Obtenido de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- ISO. (2015). *Norma internacional iso 9000*. Suiza. Obtenido de <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- Lara, P., Martínez, J., & Gómez, J. (2004). *Administración Electrónica: Gestión de la Información + Conocimiento*. Barcelona: Planeta- UOC, S.L. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/5629/1/cursoadministracionelectronica.pdf>
- Lizardo , R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica (Tesis Doctoral)*. Universidad complutense de madrid , Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma Iso 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Perú. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5470394.pdf>
- López, S. (2017). *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de administración de la universidad nacional micaela bastidas de Apurímac en el año 2017(Tesis Doctoral)*. Enrique Guzman y Valle, Apurimac. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/une/1690>
- March, J., & Olsen, J. (1984). *El nuevo institucionalismo: factores organizativos en la vida política*. Nueva York: Asociación Estadounidense de Ciencias Políticas. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/1961840?seq=1>
- Moore, M. (2006). *Creando valor público a través de asociaciones públicoprivadas. En Reforma y democracia N° 34*. Caracas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666001.pdf>

- Naser, A. (2005). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Obtenido de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)
- ONGEI. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Presidencia del Consejo de Ministros, Perú. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0d6d8ca5d781070305257e9200775428/\\$file/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0d6d8ca5d781070305257e9200775428/$file/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- PCM. (2011). *Decreto Supremo N° 066 -2011-PCM. Plan de desarrollo de la sociedad de la Información en el Perú*. Agenda Digital 2.0.
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Universidad de Valladolid, España. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador s.a. (Tesis de Maestría)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Ramirez, A., & Villoria, M. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo Un análisis desde la teoría política*. España. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>
- Reynoso, O. (2018). *La Gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, G. (2004). *Gobierno electronico: hacia la modernizacion y transparencia de la gestion publica*. Universidad del Norte, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Ruiz, A., & Rojas, F. (2009). *Herramientas de calidad*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Obtenido de <https://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf>
- Sánchez, J. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. Universidad nacional de educación a distancia facultad de ciencias económicas y empresariales, Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez&dsID=Documento.pdf>
- Santiago, R. (2008). *La importancia de los sistemas de gestión de calidad en empresas agrícolas*. universidad veracruzana, Xalapa. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/Rosa-Leonor-Santiago-Carrillo.pdf>

- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su Influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad nacional daniel alcides carrión, Cerro de Pasco. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Vargas, C. (2010). *El Gobierno electrónico o e-Gobierno*. Universidad de Granada, Granada. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Villoria, M., & Ramirez, A. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo Un análisis desde la teoría política*. Madrid. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>

## ANEXOS

### Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES		Categorías	Técnica/instrumento	
<b>Gobierno Electrónico</b>	Externa	Prestación de servicios de las TIC's			Encuesta cuestionario	
	Interna	Implantación de las TIC's	Frecuencia	De acuerdo Indeciso En desacuerdo		
	Relacional	Implantación de las TIC's	Nivel			
<b>Gestión de Calidad</b>	Organización orientada al cliente	Requerimientos	Frecuencia	De acuerdo Indeciso En desacuerdo	Encuesta cuestionario /	
		Necesidades				
		Metas				
	Liderazgo	Compromiso	Personajes		Docentes	
		Confianza e integridad			Personal Administrativo	
		Valores	Frecuencia		De acuerdo Indeciso En desacuerdo	
	Compromiso del personal	Reconocimiento por el trabajo.			De acuerdo Indeciso En desacuerdo	
		Responsabilidad				
		Trabajo en Equipo				
		Comunicación				
Enfoque basado en Procesos	Solución de problemas			De acuerdo Indeciso En desacuerdo		
	Análisis y capacidad					
	Evaluación					
Enfoque a la Gestión	Gestionar.			De acuerdo Indeciso En desacuerdo		
	Integración					
Mejora Continua	Objetivos			De acuerdo Indeciso En desacuerdo		
	Capacitación					
	Reconocimiento.					
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Información			De acuerdo Indeciso En desacuerdo		
	Objetivos					

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019**

FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación del Gobierno electrónico con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana? 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana? 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana? 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana? 2019?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H1: Existe relación directa-alta entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p>H01: No existe relación directa-alta entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H<sub>1</sub>: Existe relación directa-alta entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. H<sub>01</sub>: No existe relación directa-alta entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p>H<sub>2</sub>: Existe relación directa-alta entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. H<sub>02</sub>: No existe relación directa-alta entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación directa-alta entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019. H<sub>03</sub>: No existe relación directa-alta entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la variable gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar cuál es la relación del gobierno electrónico con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Analizar de qué manera la dimensión externa del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p>Analizar de qué manera la dimensión interna del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p> <p>Analizar de qué manera la dimensión relacional del gobierno electrónico se relaciona con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019.</p>	<p>VARIABLE: Gobierno electrónico DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TICs, específicamente la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales. Cumana &amp; Marval (2009)</p>			
			Dimensiones		Indicadores	Escala de medición
			Externa	Prestación de servicios de las TIC's		De acuerdo Indeciso En desacuerdo
			Interna	Implantación de las TIC's		
			Relacional	Interrelación de las TIC's		
			<p>Fuente: Cumana &amp; Marval (2009).</p> <p>VARIABLE: Gestión de calidad DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Según Arraut (2010) El sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinado para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.</p>			
			Dimensiones		Indicadores	Escala de medición
			Organización orientada al cliente		Requerimientos Necesidades Metas	De acuerdo Indeciso En desacuerdo
			Liderazgo		Compromiso Confianza e integridad Valores	
			Compromiso del personal		Reconocimiento por el trabajo Responsabilidad Trabajo en equipo Comunicación	
Enfoque basado en procesos		Solución de problemas Análisis y capacidad Evaluación				
Enfoque a la gestión		Gestionar Integración				
Mejora Continua		Objetivos Capacitación Reconocimiento				
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Fuente: Arraut (2010)		Información Objetivos				



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**  
**VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Cordiales saludos:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información para el desarrollo de un proyecto de investigación denominado: "Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019", como parte del trabajo de investigación, para obtener el grado de magíster en Gestión Pública.

En tal sentido, se le agradece su colaboración seria y responsable en las respuestas a las preguntas planteadas en el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y estrictamente para fines académicos.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una "X" la alternativa que considere pertinente, de acuerdo a las premisas que se plantean a continuación:

**DATOS GENERALES:**

**Nombres y Apellidos:**

**Condición laboral: Docente**

**Administrativo**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**(DA) DE ACUERDO – (I) INDECISO – (ED) EN DESACUERDO**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**

<b>DIMENSIÓN EXTERNA</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
1	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos			
2	Es necesario contar con una base de datos de los estudiantes del instituto.			
3	Considera que el boletín estudiantil es importante para proveer información al estudiante.			
4	Considera de utilidad el buscador al ingresar a la página web del instituto.			
5	Considera de utilidad una página web al visitar en el internet a tu institución			
<b>DIMENSIÓN INTERNA</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
6	Obtiene respuestas inmediatas al enviar mensajes al correo institucional			
7	Considera que la página web de la institución debería estar disponible en todo momento.			
8	Accede a contenidos del sitio web desde su dispositivo móvil.			
9	En alguna oportunidad la institución le envió información a su correo personal.			
10	Considera que el tramite online es importante.			
<b>DIMENSIÓN RELACIONAL</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
11	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución.			
12	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.			
13	La institución le entregó algún documento en forma directa a través del sitio web.			

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**  
**VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

Cordiales saludos:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información para el desarrollo de un proyecto de investigación denominado: "Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019", como parte del trabajo de investigación, para obtener el grado de magíster en Gestión Pública.

En tal sentido, se le agradece su colaboración seria y responsable en las respuestas a las preguntas planteadas en el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y estrictamente para fines académicos.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una "X" la alternativa que considere pertinente, de acuerdo a las premisas que se plantean a continuación:

**DATOS GENERALES:**

**Nombres y Apellidos:**

**Condición laboral:** Docente  Administrativo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA  
(DA) DE ACUERDO – (I) INDECISO – (ED) EN DESACUERDO**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**

<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
<b>1</b>	Se logra satisfacer los requisitos de los estudiantes en los plazos establecidos			
<b>2</b>	Se comunican las necesidades y expectativas de los estudiantes a toda la organización			
<b>3</b>	Los objetivos y metas del instituto están ligados a las necesidades de los estudiantes			
<b>LIDERAZGO</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
<b>4</b>	El director logra en los trabajadores que se involucren con los objetivos del instituto.			
<b>5</b>	Existe una clara visión del futuro organizacional del instituto			
<b>6</b>	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el director y los trabajadores del instituto.			
<b>7</b>	El director demuestra valores compartidos en todos los niveles del instituto.			

<b>COMPROMISO DEL PERSONAL</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
<b>8</b>	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro del instituto.			
<b>9</b>	Entiende la importancia y el rol que desempeña el instituto.			
<b>10</b>	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.			
<b>11</b>	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo			
<b>ENFOQUE A PROCESOS</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
<b>12</b>	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado			
<b>13</b>	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en el instituto			
<b>14</b>	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro del instituto.			
<b>ENFOQUE A LA GESTIÓN</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>

15	Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por el instituto.			
16	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.			
17	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad			
18	Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas			
<b>MEJORA CONTINUA</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
19	Se aplica un enfoque coherente a todo el instituto para la mejora continua de la misma.			
20	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua.			
21	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por el instituto para la mejora continua.			

<b>TOMA DE DECISIONES BASADA EN HECHOS</b>		<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
22	Los datos y la información existentes en el instituto son exactos, precisos y confiables.			
23	La información en el instituto es de fácil acceso para quien la necesita.			

# VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas Públicas a sus aplicaciones; Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**

Mag. Econ. Adolfo Zeta Pazo

---

**Grado profesional:** Maestría (x) Titulado (x)  
Doctor ( ) Bachiller( )

---

**Área de Formación académica:** Clínica ( ) Educativa (x)  
Social ( )

---

**Áreas de experiencia profesional:**

Sector educación

---

**Institución donde labora:** Dirección Regional de Educación de Piura

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área :** 2 a 4 años ( )  
Más de 5 años ( X )

Trabajo(s) psicométricos realizados

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica :**

Título del estudio realizado.

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.  
Este instrumento demuestra que se tomó su tiempo para la construcción de cada ítem los mismos que guardan relación con el proyecto de tesis.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO – encuesta gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad.

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019.
Autor:	<b>CPC. Martínez Purizaca Edher Ivan.</b>
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal Docentes y administrativo.
Significación:	La encuesta está compuesta por 13 ítems de la variable “Gobierno electrónico” y 23 ítems de la variable “Gestión de calidad”.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Dimensión externa	Esta dimensión, está relacionada a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción, que tienen las instituciones públicas con los ciudadanos a través de las nuevas herramientas informáticas y de comunicación. Dentro de ellas, podemos señalar a las páginas web, que quizás son los más importantes y llamativos, no dejando de lado también a los correos electrónicos, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea. (De Armas, 2011)
	Dimensión interna	El gobierno electrónico, tiene un gran impacto en las organizaciones públicas y en la gestión interna de las mismas. Para lo cual es importante adaptarlas y modernizarlas, con la implementación de las TIC, que hoy en día resultan como un gran cambio en la gestión pública, haciéndolas más dinámicas y transformadoras. (De Armas, 2011)
	Dimensión relacional	Esta dimensión, permite a las instituciones crear una malla e intercambiar recursos con otros organismos, con la finalidad de mejorar los servicios y procesos de trabajos actuales, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión es de carácter interorganizativo, ya que incluye a otras administraciones y a empresas del sector privado. (De Armas, 2011)

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Organización orientada al cliente	Hoy en día las empresas, dependen mucho de sus consumidores y por ende deberían saber y entender cuáles son sus necesidades actuales y futuras, con la finalidad de poder satisfacer sus exigencias y dar lo mejor de sí para cubrir sus expectativas. Esto nos indica que las organizaciones deben enfocarse en sus clientes, realizando de manera anticipada una indagación sobre sus inquietudes, sus deseos y sus necesidades. (Peresson, 2007)
	Liderazgo	El liderazgo involucra en analizar, las obligaciones que tienen todos los miembros de una sociedad, con la finalidad de instaurar la percepción del futuro de una organización, determinando sus objetivos y propósitos, estableciendo valores y modelos de conducta en todos los miembros de una organización, además implantar seguridad y los medios fundamentales a los trabajadores para facilitar su labor, así como la formación de independencia para proceder con compromiso y autoridad, inspirar, animar y reconocer las colaboraciones de los mismos. (Peresson, 2007)
	Compromiso del personal	El recurso humano es vital en una institución, ya que el uso de sus habilidades resulta muy beneficioso para la organización. Es por ello, que es muy importante mantenerlos motivados y capacitados en la realización de sus actividades para que logren obtener un desempeño eficiente, además de que logren satisfacer sus propias necesidades. Si se logra la participación de los empleados, resulta muy ventajoso, teniendo en cuenta que, si desarrollan sus habilidades y aptitudes de liderazgo, se generará en ellos confianza, creatividad, innovación y, además se incrementará el compromiso hacia la institución, no dejando de lado los principios de calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque basado en procesos	Este enfoque resulta importante remarcarlo, porque comprende la adquisición de conocimientos sobre nuestros clientes y los mercados, además de la planeación estratégica, la entrega de productos, la distribución, la investigación, el desarrollo y la medición del desempeño, esto quiere decir, que todo trabajo dentro de una organización se realiza mediante un proceso. Esto requiere de esfuerzos



		disciplinados que involucra a todos los miembros de la organización, esto significa la realización de cursos de sensibilización de la calidad y talleres de métodos estadísticos y otras herramientas que les permita a los colaboradores identificarse con los aspectos que se irán desarrollando en el sistema de gestión de la calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque a la gestión	Este enfoque es utilizado para organizar un sistema que permita lograr los objetivos de las organizaciones de manera eficiente y eficaz, además permita entender las interdependencias halladas en medio de los diversos procedimientos del sistema, organizar los enfoques que se adecuen a los procedimientos, proveer una mayor representación de los roles y obligaciones, y de esta manera reducir los obstáculos, además de comprender las aptitudes para planificar y constituir las restricciones de los materiales, con el objetivo de crear el funcionamiento adecuado de las actividades en el interior del sistema. (Agurto, 2018)
	Mejora continua	Este principio ayuda a la organización hacia la mejora continua, con respecto al desempeño de las organizaciones, brindar a los trabajadores información de los procedimientos y las técnicas de mejora continua, además, que se busca conseguir la mejora de los bienes, los procedimientos y los sistemas, con el objetivo de brindar a cada empleado un propósito, una meta, así como lineamientos, con la finalidad de aceptar las mejoras. (Peresson, 2007)
	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	El personal debe contar con la capacitación y entrenamiento adecuado para poder interpretar los datos y llevar a cabo decisiones importantes. (Santiago, 2008)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el instrumento encuesta sobre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019, elaborado por el CPC. Edher Iván Martínez Purizaca. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### **DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gobierno**

##### **electrónico. Primera dimensión: dimensión externa**

Objetivos de la dimensión: brindar la información necesaria a los usuarios a través de las nuevas herramientas informáticas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Prestación de servicios de las TIC's	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos	4	4	4	
	Es necesario contar con una base de datos de los estudiantes del instituto	4	4	4	
	Considera que el boletín estudiantil es importante para proveer información al estudiante.	4	4	4	
	Considera de utilidad el buscador al ingresar a la página web del instituto.	4	4	4	
	Considera de utilidad una página web al visitar en el internet a tu institución	4	4	4	

### Segunda dimensión: Dimensión interna

Objetivos de la dimensión: determinar la utilidad de las herramientas informáticas implementadas en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implantación de las TIC's	Obtiene respuestas inmediatas al enviar mensajes al correo institucional.	4	4	4	
	Considera que la página web de la institución debería estar disponible en todo momento.	4	4	4	
	Accede a contenidos del sitio web desde su dispositivo móvil.	4	4	4	
	En alguna oportunidad la institución le envió información a su correo personal.	4	4	4	
	Considera que el trámite online es importante.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Dimensión relacional

Objetivos de la dimensión: verificar si la información que proporciona la institución, a través de las herramientas informáticas, es de fácil acceso para los usuarios.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelación de las TIC's	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución.	4	4	4	
	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	4	4	4	
	La institución le entregó algún documento en forma directa a través del sitio web.	4	4	4	

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gestión de

calidad Primera dimensión: Organización

orientada al cliente

Objetivos de la dimensión: determinar si las necesidades de los estudiantes son satisfechas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requerimientos	Se logra satisfacer los requisitos de los estudiantes en los plazos establecidos.	4	4	4	
Necesidades	Se comunican las necesidades y expectativas de los estudiantes a toda la organización.	4	4	4	
Metas	Los objetivos y metas del instituto están ligados a las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

### Segunda dimensión: Liderazgo

Objetivos de la dimensión: determinar el liderazgo del director en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	El director logra en los trabajadores que se involucren con los objetivos del instituto.	4	4	4	
Confianza e integridad	Existe una clara visión del futuro organizacional del instituto	4	4	4	
Valores	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el director y los trabajadores del instituto.	4	4	4	
	El director demuestra valores compartidos en todos los niveles del instituto.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Compromiso del personal

Objetivos de la dimensión: determinar el compromiso del personal con la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento por el trabajo.	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro del instituto.	4	4	4	
Responsabilidad	Entiende la importancia y el rol que desempeña el instituto.	4	4	4	
Trabajo en Equipo	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	4	4	4	
Comunicación	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.				

### Cuarta dimensión: Enfoque basado en procesos

Objetivos de la dimensión: determinar si los procesos que se realizan dentro de la institución, permiten obtener resultados favorables.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Solución de problemas	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.	4	4	4	
Análisis y capacidad	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en el instituto.	4	4	4	
Evaluación	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro del instituto.	4	4	4	

#### Quinta dimensión: Enfoque a la gestión

Objetivos de la dimensión: determinar si el sistema de gestión de calidad que existe en la institución, permite lograr los objetivos propuestos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar	Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por el instituto.	4	4	4	
	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	
Integración	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	4	4	4	
	Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas.	4	4	4	

#### Sexta dimensión: Mejora continua

Objetivos de la dimensión: determinar si se aplican los mecanismos correctos para la mejora continua de las actividades que realiza la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se aplica un enfoque coherente a todo el instituto para la mejora continua de la misma.	4	4	4	

Capacitación	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua.	4	4	4	
Reconocimiento	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por el instituto para la mejora continua.	4	4	4	

**Séptima dimensión: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Objetivos de la dimensión: determinar si la información que se procesa en la institución, es necesaria y suficiente para tomar decisiones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Los datos y la información existentes en el instituto son exactos, precisos y confiables.	4	4	4	

Objetivos	La información en el instituto es de fácil acceso para quien la necesita.	4	4	4	
-----------	---	---	---	---	--


 GOBIERNO REGIONAL PIURA  
 DIRECCIÓN REGIONAL INVESTIGACIÓN PIURA  
  
 Eron ALBERTO CETA PAZO  
 TÉCNICO PRODUCTIVO  
 Firma del evaluador

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **gobierno electrónico** y **gestión de calidad** que el investigador **Edher Iván Martínez Purizaca** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública **"Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana, 2019"**

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables **gobierno electrónico** y **gestión de calidad**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de noviembre de 2020



**Mag. Econ. Adolfo Zeta Pazo**  
Director de Educación Superior Técnico Productivo de la Dirección Regional de Educación Plura



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas Públicas a sus aplicaciones; Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**

CPC. Lourdes del Pilar Velaochaga Hermoza

---

**Grado profesional:** Maestría(  ) Titulado ( x )  
Doctor (  ) Bachiller(  )

---

**Área de Formación académica:** Clínica (  ) Educativa ( x )  
Social (  )

---

**Áreas de experiencia profesional:**

Sector empresarial

---

**Institución donde labora:**

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área :** 2 a 4 años (  )  
Más de 5 años ( X )

Trabajo(s) psicométricos realizados

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica :**

Título del estudio realizado.

---

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.  
Este instrumento demuestra que se tomó su tiempo para la construcción de cada ítem los mismos que guardan relación con el proyecto de tesis.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO – encuesta gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad.

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019.
Autor:	<b>CPC. Martínez Purizaca Edher Ivan.</b>
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal Docentes y administrativo.
Significación:	La encuesta está compuesta por 13 ítems de la variable “Gobierno electrónico” y 23 ítems de la variable “Gestión de calidad”.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Dimensión externa	Esta dimensión, está relacionada a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción, que tienen las instituciones públicas con los ciudadanos a través de las nuevas herramientas informáticas y de comunicación. Dentro de ellas, podemos señalar a las páginas web, que quizás son los más importantes y llamativos, no dejando de lado también a los correos electrónicos, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea. (De Armas, 2011)
	Dimensión interna	El gobierno electrónico, tiene un gran impacto en las organizaciones públicas y en la gestión interna de las mismas. Para lo cual es importante adaptarlas y modernizarlas, con la implementación de las TIC, que hoy en día resultan como un gran cambio en la gestión pública, haciéndolas más dinámicas y transformadoras. (De Armas, 2011)
	Dimensión relacional	Esta dimensión, permite a las instituciones crear una malla e intercambiar recursos con otros organismos, con la finalidad de mejorar los servicios y procesos de trabajos actuales, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión es de carácter interorganizativo, ya que incluye a otras administraciones y a empresas del sector privado. (De Armas, 2011)

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Organización orientada al cliente	Hoy en día las empresas, dependen mucho de sus consumidores y por ende deberían saber y entender cuáles son sus necesidades actuales y futuras, con la finalidad de poder satisfacer sus exigencias y dar lo mejor de sí para cubrir sus expectativas. Esto nos indica que las organizaciones deben enfocarse en sus clientes, realizando de manera anticipada una indagación sobre sus inquietudes, sus deseos y sus necesidades. (Peresson, 2007)
	Liderazgo	El liderazgo involucra en analizar, las obligaciones que tienen todos los miembros de una sociedad, con la finalidad de instaurar la percepción del futuro de una organización, determinando sus objetivos y propósitos, estableciendo valores y modelos de conducta en todos los miembros de una organización, además implantar seguridad y los medios fundamentales a los trabajadores para facilitar su labor, así como la formación de independencia para proceder con compromiso y autoridad, inspirar, animar y reconocer las colaboraciones de los mismos. (Peresson, 2007)
	Compromiso del personal	El recurso humano es vital en una institución, ya que el uso de sus habilidades resulta muy beneficioso para la organización. Es por ello, que es muy importante mantenerlos motivados y capacitados en la realización de sus actividades para que logren obtener un desempeño eficiente, además de que logren satisfacer sus propias necesidades. Si se logra la participación de los empleados, resulta muy ventajoso, teniendo en cuenta que, si desarrollan sus habilidades y aptitudes de liderazgo, se generará en ellos confianza, creatividad, innovación y, además se incrementará el compromiso hacia la institución, no dejando de lado los principios de calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque basado en procesos	Este enfoque resulta importante remarcarlo, porque comprende la adquisición de conocimientos sobre nuestros clientes y los mercados, además de la planeación estratégica, la entrega de productos, la distribución, la investigación, el desarrollo y la medición del desempeño, esto quiere decir, que todo trabajo dentro de una organización se realiza mediante un proceso. Esto requiere de esfuerzos

		disciplinados que involucra a todos los miembros de la organización, esto significa la realización de cursos de sensibilización de la calidad y talleres de métodos estadísticos y otras herramientas que les permita a los colaboradores identificarse con los aspectos que se irán desarrollando en el sistema de gestión de la calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque a la gestión	Este enfoque es utilizado para organizar un sistema que permita lograr los objetivos de las organizaciones de manera eficiente y eficaz, además permita entender las interdependencias halladas en medio de los diversos procedimientos del sistema, organizar los enfoques que se adecuen a los procedimientos, proveer una mayor representación de los roles y obligaciones, y de esta manera reducir los obstáculos, además de comprender las aptitudes para planificar y constituir las restricciones de los materiales, con el objetivo de crear el funcionamiento adecuado de las actividades en el interior del sistema. (Agurto, 2018)
	Mejora continua	Este principio ayuda a la organización hacia la mejora continua, con respecto al desempeño de las organizaciones, brindar a los trabajadores información de los procedimientos y las técnicas de mejora continua, además, que se busca conseguir la mejora de los bienes, los procedimientos y los sistemas, con el objetivo de brindar a cada empleado un propósito, una meta, así como lineamientos, con la finalidad de aceptar las mejoras. (Peresson, 2007)
	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	El personal debe contar con la capacitación y entrenamiento adecuado para poder interpretar los datos y llevar a cabo decisiones importantes. (Santiago, 2008)

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento encuesta sobre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019, elaborado por el CPC. Edher Iván Martínez Purizaca. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gobierno electrónico.****Primera dimensión: dimensión externa**

Objetivos de la dimensión: brindar la información necesaria a los usuarios a través de las nuevas herramientas informáticas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prestación de servicios de las TIC's	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos	4	4	4	
	Es necesario contar con una base de datos de los estudiantes del instituto	4	4	4	
	Considera que el boletín estudiantil es importante para proveer información al estudiante.	4	4	4	
	Considera de utilidad el buscador al ingresar a la página web del instituto.	4	4	4	
	Considera de utilidad una página web al visitar en el internet a tu institución	4	4	4	

**Segunda dimensión: Dimensión interna**

Objetivos de la dimensión: determinar la utilidad de las herramientas informáticas implementadas en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implantación de las TIC's	Obtiene respuestas inmediatas al enviar mensajes al correo institucional.	4	4	4	
	Considera que la página web de la institución debería estar disponible en todo momento.	4	4	4	
	Accede a contenidos del sitio web desde su dispositivo móvil.	4	4	4	
	En alguna oportunidad la institución le envió información a su correo personal.	4	4	4	

	Considera que el tramite online es importante.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

### Tercera dimensión: Dimensión relacional

Objetivos de la dimensión: verificar si la información que proporciona la institución, a través de las herramientas informáticas, es de fácil acceso para los usuarios.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelación de las TIC's	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución.	4	4	4	
	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	4	4	4	
	La institución le entregó algún documento en forma directa a través del sitio web.	4	4	4	

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gestión de

#### calidad Primera dimensión: Organización

#### orientada al cliente

Objetivos de la dimensión: determinar si las necesidades de los estudiantes son satisfechas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requerimientos	Se logra satisfacer los requisitos de los estudiantes en los plazos establecidos.	4	4	4	
Necesidades	Se comunican las necesidades y expectativas de los estudiantes a toda la organización.	4	4	4	
Metas	Los objetivos y metas del instituto están ligados a las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

### Segunda dimensión: Liderazgo

Objetivos de la dimensión: determinar el liderazgo del director en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	El director logra en los trabajadores que se involucren con los objetivos del instituto.	4	4	4	
Confianza e integridad	Existe una clara visión del futuro organizacional del instituto	4	4	4	
Valores	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el director y los trabajadores del instituto.	4	4	4	
	El director demuestra valores compartidos en todos los niveles del instituto.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Compromiso del personal

Objetivos de la dimensión: determinar el compromiso del personal con la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento por el trabajo.	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro del instituto.	4	4	4	
Responsabilidad	Entiende la importancia y el rol que desempeña el instituto.	4	4	4	
Trabajo en Equipo	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	4	4	4	
Comunicación	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.				

### Cuarta dimensión: Enfoque basado en procesos

Objetivos de la dimensión: determinar si los procesos que se realizan dentro de la institución, permiten obtener resultados favorables.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.	4	4	4	
Análisis y capacidad	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en el instituto.	4	4	4	
Evaluación	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro del instituto.	4	4	4	

#### Quinta dimensión: Enfoque a la gestión

Objetivos de la dimensión: determinar si el sistema de gestión de calidad que existe en la institución, permite lograr los objetivos propuestos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar	Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por el instituto.	4	4	4	
	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	
Integración	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	4	4	4	
	Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas.	4	4	4	

#### Sexta dimensión: Mejora continua

Objetivos de la dimensión: determinar si se aplican los mecanismos correctos para la mejora continua de las actividades que realiza la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se aplica un enfoque coherente a todo el instituto para la mejora continua de la misma.	4	4	4	
Capacitación	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua.	4	4	4	
Reconocimiento	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por el instituto para la mejora continua.	4	4	4	

**Séptima dimensión: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Objetivos de la dimensión: determinar si la información que se procesa en la institución, es necesaria y suficiente para tomar decisiones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Los datos y la información existentes en el instituto son exactos, precisos y confiables.	4	4	4	

Objetivos	La información en el instituto es de fácil acceso para quien la necesita.	4	4	4	
-----------	---	---	---	---	--



C.P.C. Lourdes del Pilar  
Velaochaga Hermoza  
MAT. 07-2373

Firma del evaluador

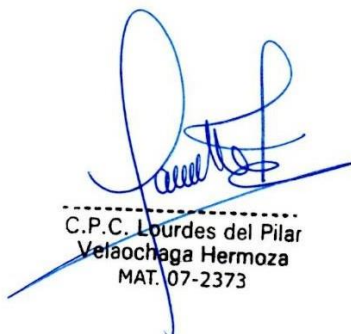
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **gobierno electrónico** y **gestión de calidad** que el investigador **Edher Iván Martínez Purizaca** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "**Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019**"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables **gobierno electrónico** y **gestión de calidad**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de noviembre de 2020



C.P.C. Lourdes del Pilar  
Velaochaga Hermoza  
MAT. 07-2373

**CPC. Lourdes del Pilar Velaochaga Hermoza**  
Gerente General de H&V Contadores

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas Públicas a sus aplicaciones; Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**

Mag. Lic. Wilmer Fermín Castillo  
Márquez

---

<b>Grado profesional:</b>	Maestría( <input checked="" type="checkbox"/> )	Titulado ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	Bachiller( <input type="checkbox"/> )

---

<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	

---

**Áreas de experiencia profesional:**

Sector educación

---

<b>Institución donde labora:</b>	IESTP Juan José Farfán Céspedes
----------------------------------	---------------------------------

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

Trabajo(s) psicométricos realizados

---

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica :</b>	Título del estudio realizado.
--	-------------------------------

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Este instrumento demuestra que se tomó su tiempo para la construcción de cada ítem los mismos que guardan relación con el proyecto de tesis.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO – encuesta gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad.

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana 2019.
Autor:	<b>CPC. Martínez Purizaca Edher Ivan.</b>
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal Docente y administrativo.
Significación:	La encuesta está compuesta por 13 ítems de la variable “Gobierno electrónico” y 23 ítems de la variable “Gestión de calidad”.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Dimensión externa	Esta dimensión, está relacionada a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción, que tienen las instituciones públicas con los ciudadanos a través de las nuevas herramientas informáticas y de comunicación. Dentro de ellas, podemos señalar a las páginas web, que quizás son los más importantes y llamativos, no dejando de lado también a los correos electrónicos, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea. (De Armas, 2011)
	Dimensión interna	El gobierno electrónico, tiene un gran impacto en las organizaciones públicas y en la gestión interna de las mismas. Para lo cual es importante adaptarlas y modernizarlas, con la implementación de las TIC, que hoy en día resultan como un gran cambio en la gestión pública, haciéndolas más dinámicas y transformadoras. (De Armas, 2011)
	Dimensión relacional	Esta dimensión, permite a las instituciones crear una malla e intercambiar recursos con otros organismos, con la finalidad de mejorar los servicios y procesos de trabajos actuales, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión es de carácter interorganizativo, ya que incluye a otras administraciones y a empresas del sector privado. (De Armas, 2011)

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Organización orientada al cliente	Hoy en día las empresas, dependen mucho de sus consumidores y por ende deberían saber y entender cuáles son sus necesidades actuales y futuras, con la finalidad de poder satisfacer sus exigencias y dar lo mejor de sí para cubrir sus expectativas. Esto nos indica que las organizaciones deben enfocarse en sus clientes, realizando de manera anticipada una indagación sobre sus inquietudes, sus deseos y sus necesidades. (Peresson, 2007)
	Liderazgo	El liderazgo involucra en analizar, las obligaciones que tienen todos los miembros de una sociedad, con la finalidad de instaurar la percepción del futuro de una organización, determinando sus objetivos y propósitos, estableciendo valores y modelos de conducta en todos los miembros de una organización, además implantar seguridad y los medios fundamentales a los trabajadores para facilitar su labor, así como la formación de independencia para proceder con compromiso y autoridad, inspirar, animar y reconocer las colaboraciones de los mismos. (Peresson, 2007)
	Compromiso del personal	El recurso humano es vital en una institución, ya que el uso de sus habilidades resulta muy beneficioso para la organización. Es por ello, que es muy importante mantenerlos motivados y capacitados en la realización de sus actividades para que logren obtener un desempeño eficiente, además de que logren satisfacer sus propias necesidades. Si se logra la participación de los empleados, resulta muy ventajoso, teniendo en cuenta que, si desarrollan sus habilidades y aptitudes de liderazgo, se generará en ellos confianza, creatividad, innovación y, además se incrementará el compromiso hacia la institución, no dejando de lado los principios de calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque basado en procesos	Este enfoque resulta importante remarcarlo, porque comprende la adquisición de conocimientos sobre nuestros clientes y los mercados, además de la planeación estratégica, la entrega de productos, la distribución, la investigación, el desarrollo y la medición del desempeño, esto quiere decir, que todo trabajo dentro de una organización se realiza mediante un proceso. Esto requiere de esfuerzos

		disciplinados que involucra a todos los miembros de la organización, esto significa la realización de cursos de sensibilización de la calidad y talleres de métodos estadísticos y otras herramientas que les permita a los colaboradores identificarse con los aspectos que se irán desarrollando en el sistema de gestión de la calidad. (Santiago, 2008)
	Enfoque a la gestión	Este enfoque es utilizado para organizar un sistema que permita lograr los objetivos de las organizaciones de manera eficiente y eficaz, además permita entender las interdependencias halladas en medio de los diversos procedimientos del sistema, organizar los enfoques que se adecuen a los procedimientos, proveer una mayor representación de los roles y obligaciones, y de esta manera reducir los obstáculos, además de comprender las aptitudes para planificar y constituir las restricciones de los materiales, con el objetivo de crear el funcionamiento adecuado de las actividades en el interior del sistema. (Agurto, 2018)
	Mejora continua	Este principio ayuda a la organización hacia la mejora continua, con respecto al desempeño de las organizaciones, brindar a los trabajadores información de los procedimientos y las técnicas de mejora continua, además, que se busca conseguir la mejora de los bienes, los procedimientos y los sistemas, con el objetivo de brindar a cada empleado un propósito, una meta, así como lineamientos, con la finalidad de aceptar las mejoras. (Peresson, 2007)
	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	El personal debe contar con la capacitación y entrenamiento adecuado para poder interpretar los datos y llevar a cabo decisiones importantes. (Santiago, 2008)

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento encuesta sobre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019, elaborado por el CPC. Edher Iván Martínez Purizaca. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gobierno electrónico.****Primera dimensión: dimensión externa**

Objetivos de la dimensión: brindar la información necesaria a los usuarios a través de las nuevas herramientas informáticas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prestación de servicios de las TIC's	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos	4	4	4	
	Es necesario contar con una base de datos de los estudiantes del instituto	4	4	4	
	Considera que el boletín estudiantil es importante para proveer información al estudiante.	4	4	4	
	Considera de utilidad el buscador al ingresar a la página web del instituto.	4	4	4	
	Considera de utilidad una página web al visitar en el internet a tu institución	4	4	4	

**Segunda dimensión: Dimensión interna**

Objetivos de la dimensión: determinar la utilidad de las herramientas informáticas implementadas en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implantación de las TIC's	Obtiene respuestas inmediatas al enviar mensajes al correo institucional.	4	4	4	
	Considera que la página web de la institución debería estar disponible en todo momento.	4	4	4	
	Accede a contenidos del sitio web desde su dispositivo móvil.	4	4	4	
	En alguna oportunidad la institución le envió información a su correo personal.	4	4	4	

	Considera que el tramite online es importante.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

### Tercera dimensión: Dimensión relacional

Objetivos de la dimensión: verificar si la información que proporciona la institución, a través de las herramientas informáticas, es de fácil acceso para los usuarios.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelación de las TIC's	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución.	4	4	4	
	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	4	4	4	
	La institución le entregó algún documento en forma directa a través del sitio web.	4	4	4	

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gestión de

#### calidad Primera dimensión: Organización

#### orientada al cliente

Objetivos de la dimensión: determinar si las necesidades de los estudiantes son satisfechas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requerimientos	Se logra satisfacer los requisitos de los estudiantes en los plazos establecidos.	4	4	4	
Necesidades	Se comunican las necesidades y expectativas de los estudiantes a toda la organización.	4	4	4	
Metas	Los objetivos y metas del instituto están ligados a las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

### Segunda dimensión: Liderazgo

Objetivos de la dimensión: determinar el liderazgo del director en la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	El director logra en los trabajadores que se involucren con los objetivos del instituto.	4	4	4	
Confianza e integridad	Existe una clara visión del futuro organizacional del instituto	4	4	4	
Valores	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el director y los trabajadores del instituto.	4	4	4	
	El director demuestra valores compartidos en todos los niveles del instituto.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Compromiso del personal

Objetivos de la dimensión: determinar el compromiso del personal con la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento por el trabajo.	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro del instituto.	4	4	4	
Responsabilidad	Entiende la importancia y el rol que desempeña el instituto.	4	4	4	
Trabajo en Equipo	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	4	4	4	
Comunicación	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.				

### Cuarta dimensión: Enfoque basado en procesos

Objetivos de la dimensión: determinar si los procesos que se realizan dentro de la institución, permiten obtener resultados favorables.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.	4	4	4	
Análisis y capacidad	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en el instituto.	4	4	4	
Evaluación	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro del instituto.	4	4	4	

#### Quinta dimensión: Enfoque a la gestión

Objetivos de la dimensión: determinar si el sistema de gestión de calidad que existe en la institución, permite lograr los objetivos propuestos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar	Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por el instituto.	4	4	4	
	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	
Integración	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	4	4	4	
	Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas.	4	4	4	

#### Sexta dimensión: Mejora continua

Objetivos de la dimensión: determinar si se aplican los mecanismos correctos para la mejora continua de las actividades que realiza la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se aplica un enfoque coherente a todo el instituto para la mejora continua de la misma.	4	4	4	
Capacitación	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua.	4	4	4	
Reconocimiento	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por el instituto para la mejora continua.	4	4	4	

### Séptima dimensión: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Objetivos de la dimensión: determinar si la información que se procesa en la institución, es necesaria y suficiente para tomar decisiones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Los datos y la información existentes en el instituto son exactos, precisos y confiables.	4	4	4	
Objetivos	La información en el instituto es de fácil acceso para quien la necesita.	4	4	4	



Mg. Wilmer Fermin Castillo-Marquez  
DIRECTOR GENERAL (C)  
Instituto de Educación Superior Tecnológica Pública  
"JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES" SULLANA

-----  
Firma del evaluador

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **gobierno electrónico** y **gestión de calidad** que el investigador **Edher Iván Martínez Purizaca** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública **“Gobierno electrónico y su relación con la gestión de calidad en el IESTP Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019”**

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables **gobierno electrónico** y **gestión de calidad**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de noviembre de 2020



Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
DIRECTOR GENERAL (C)  
Instituto de Educación Superior Tecnológica Pública  
"JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES" SULLANA

**Mag. Lic. Wilmer Fermín Castillo Márquez**  
Director del IESTP Juan José Farfán Céspedes

**“Año de la Universalización de la Salud”**

**Solicito:** Autorización para realizar investigación y aplicación de instrumentos

**Señor Director**

**Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez**

**Director General del I.E.S.T.P. “Juan José Farfán Céspedes” de Sullana**

**S.D.**

Edher Iván Martínez Purizaca, identificado con DNI N° 44225796, con domicilio legal en Monteverde II – Mz G Lote 11 - Galilea, con N° de celular 984019373; ante usted respetuosamente me presento y expongo lo siguiente:

Que, con motivo de encontrarme estudiando en la Universidad Cesar Vallejo, la maestría en Gestión Pública y de estar llevando el curso “Diseño y desarrollo del trabajo de investigación”; solicito a su digno despacho, me autorice a realizar mi investigación y aplicar mis instrumentos de recolección de datos en su institución, el cual tiene como título “Gobierno electrónico y su relación con la Gestión de Calidad en el I.E.S.T.P. Juan José Farfán Céspedes de Sullana. 2019”; ya que en el futuro beneficiará a la institución que tan eficientemente dirige.

Espero acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Sullana, 06 de noviembre de 2020



CPC. Edher Iván Martínez Purizaca  
DNI. 44225796



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PIURA	
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO	
“JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES”	
MESA DE PARTES	
EXPEDIENTE N°:	00206
FECHA DE INGRESO:	10/11/2020
N° DE FOLIOS:	



**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

Sullana, 10 de noviembre de 2020.

OFICIO N° 191 -2020/ME-GOB.REG.DREP.-IESTP"JJFC".DG.

SEÑOR : CPC. EDHER IVAN MARTINEZ PURIZACA

ASUNTO : AUTORIZA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS

REFERENCIA : EXPEDIENTE 00206 DEL 10.11.2020

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que, según lo solicitado mediante el documento de la Referencia, se le Autoriza para que realice el trabajo de investigación y la aplicación de instrumentos de recolección de datos, el mismo que será de gran beneficio para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "JUAN JOSE FARFAN CÉSPEDES".

Asimismo se le brindará las facilidades que requiera para lograr realizar su trabajo.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


**Mg. Wilson Frenco Castillo Mungos**  
DIRECTOR GENERAL (D)  
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público  
"JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES" SULLANA

WFCM/D.G(E).IESTP"JJFC"  
RLQV/J(E).U.ADM.  
rlqv.



# BASE DE DATOS DEL SPSS

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	DE10	DR11	DR12	DR13	EAC1	EAC2	E
1	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1
2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1
3	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2
4	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1
5	1	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3
6	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1
7	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1
8	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
9	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
10	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
11	1	3	1	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1
12	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2
13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
14	1	3	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1
15	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3
16	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1
17	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
18	1	2	1	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
20	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1
21	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1
22	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3
23	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	DI10	DR11	DR12	DR13	EAC1	EAC2	EAC3	L4	L5	L6	L7	CDP8	CDP9	CDP10	CDP11	EAP12
1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2
2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3
3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	3
4	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
5	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3
6	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3
7	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
8	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
9	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2
10	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
11	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2
12	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2
13	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
14	3	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2
15	3	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1
16	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
17	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	3	3
18	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	3
19	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1
20	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
21	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3
22	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	L6	L7	CDP8	CDP9	CDP10	CDP11	EAP12	EAP13	EAP14	EAG15	EAG16	EAG17	EAG18	MC19	MC20	MC
1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	
2	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	1	
3	3	1	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	
5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	
6	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
7	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	1	
8	2	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	2	2	
9	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	
10	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	
11	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	
12	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	
13	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
14	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	
15	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	
16	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	
17	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	
18	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	
19	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	
20	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	
21	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	EAG15	EAG16	EAG17	EAG18	MC19	MC20	MC21	TDD22	TDD23	CONDIC_LA BORAL	DIMEXT	DIMINT	DIMREL	GOBIERNO ELECTRONI CO	GESTIÓN D E_CALIDAD
1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	10	10	7	27
2	3	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1	11	11	6	28
3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	11	11	7	29
4	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	1	9	8	7	24
5	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	9	10	7	26
6	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	14	13	9	36
7	2	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	11	9	6	26
8	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	11	9	5	25
9	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	8	7	4	19
10	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	7	7	4	18
11	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	10	11	7	28
12	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	7	7	5	19
13	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	14	14	8	36
14	2	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	8	11	7	26
15	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	9	9	6	24
16	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	11	11	7	29
17	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	11	8	6	25
18	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	9	11	6	26
19	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	7	11	4	22
20	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	8	9	6	23
21	2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	11	9	8	28

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	AG17	EAG18	MC19	MC20	MC21	TDD22	TDD23	CONDIC_LA BORAL	DIMEXT	DIMINT	DIMREL	GOBIERNO ELECTRONI CO	GESTIÓN_D E_CALIDAD	var	var	var
1	1	3	1	2	1	1	2	1	10	10	7	27	43			
2	1	2	2	1	3	1	2	1	11	11	6	28	42			
3	1	2	2	3	2	1	2	1	11	11	7	29	43			
4	2	2	3	1	2	1	3	1	9	8	7	24	39			
5	2	2	1	3	2	1	1	1	9	10	7	26	44			
6	3	3	2	3	2	3	3	1	14	13	9	36	55			
7	3	3	3	1	3	3	1	1	11	9	6	26	39			
8	1	2	2	2	3	2	2	1	11	9	5	25	39			
9	1	1	2	2	2	1	1	1	8	7	4	19	37			
10	2	2	1	1	1	2	3	1	7	7	4	18	37			
11	2	1	2	2	1	1	2	1	10	11	7	28	45			
12	1	2	1	1	2	2	3	1	7	7	5	19	36			
13	2	3	3	2	2	2	2	1	14	14	8	36	56			
14	3	1	1	3	2	3	3	1	8	11	7	26	42			
15	1	1	2	2	1	2	2	1	9	9	6	24	38			
16	1	2	2	1	3	2	2	1	11	11	7	29	43			
17	2	1	3	2	1	1	2	1	11	8	6	25	39			
18	1	2	1	2	1	3	2	1	9	11	6	26	41			
19	1	1	1	3	2	2	1	1	7	11	4	22	42			
20	2	3	2	2	1	1	1	1	8	9	6	23	37			
21	3	1	1	3	3	1	1	1	11	9	8	28	44			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CUARENTAencuestasok (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	DE1	Numérico	8	0	LOS TRAMITE...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	DE2	Numérico	8	0	ES NECESARI...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	DE3	Numérico	8	0	EL BOLETÍN E...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	DE4	Numérico	8	0	CONSIDERA D...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	DE5	Numérico	8	0	CONSIDERA D...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	DI6	Numérico	8	0	CUMPLE CON ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	DI7	Numérico	8	0	CUMPLE CON ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	DI8	Numérico	8	0	PARTICIPA EN...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	DI9	Numérico	8	0	PARTICIPA EN...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	DI10	Numérico	8	0	EL INSTITUTO ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	DI11	Numérico	8	0	DEMUESTRA ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	DR12	Numérico	8	0	MANIFIESTA A...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	DR13	Numérico	8	0	SUS IDEAS S...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	EAC1	Numérico	8	0	SE LOGRA SA...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	EAC2	Numérico	8	0	SE COMUNICA...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	EAC3	Numérico	8	0	LOS OBJETIV...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	L4	Numérico	8	0	EL DIRECTOR ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	L5	Numérico	8	0	EXISTE UNA C...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	L6	Numérico	8	0	EXISTE UN AM...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	L7	Numérico	8	0	EL DIRECTOR ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	CDP8	Numérico	8	0	LOGRA IDENTI...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	CDP9	Numérico	8	0	ENTIENDE LA I...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	CDP10	Numérico	8	0	USTED BUSC...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	CDP11	Numérico	8	0	PARTICIPA EN...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	CDP11	Númérico	8	0	PARTICIPA EN...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	EAP12	Númérico	8	0	TIENE CRITERI...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	EAP13	Númérico	8	0	EXISTEN RES...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	EAP14	Númérico	8	0	LOGRA ANALI...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	EAG15	Númérico	8	0	EXISTE UN SIS...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	EAG16	Númérico	8	0	LOGRA ALCA...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	EAG17	Númérico	8	0	SE ESTABLEC...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	EAG18	Númérico	8	0	SE VERIFICA ...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	MC19	Númérico	8	0	SE APLICA UN...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	MC20	Númérico	8	0	SE PROMUEV...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	MC21	Númérico	8	0	SE REALIZA S...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	TDD22	Númérico	8	0	LOS DATOS Y...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	TDD23	Númérico	8	0	LA INFORMACI...	{1, DE ACU...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	CONDIC_L...	Númérico	8	0	CONDICION LA...	{1, DOCEN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	DIMEXT	Númérico	8	0	DIMENSION E...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	DIMINT	Númérico	8	0	DIMENSION IN...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	DIMREL	Númérico	8	0	DIMENSION R...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	GOBIERNO...	Númérico	8	0	VARIABLE GO...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	GESTIÓN...	Númérico	8	0	VARIABLE GE...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43											
44											
45											
46											
47											

Vista de datos Vista de variables