



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la Gerencia
Regional de Educación La Libertad, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Aguinaga Urbina, Víctor Alberto (ORCID: 0000-0001-8332-0373)

ASESOR:

Dr. Rojas Lujan, Víctor William (ORCID: 0000-0002-8153-3882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

*A mi Madre que con su empuje,
dedicación, apoyo y amor ha
sido la base para llegar hasta
donde estoy ahora.*

*A mi esposa e hijos por su
paciencia y entendimiento
en este largo camino
académico.*

Agradecimiento

A Dios que siempre guía mi camino y no me ha dejado caer en ningún momento de la vida, a todas las personas que de alguna u otra manera colaboraron para la elaboración de esta Tesis, a mi esposa y mis hijos que a pesar de la falta de tiempo para compartir con ellos me entendían y apoyaban, gracias por su amor incondicional.

A los encargados de guiarnos en este periodo académico, Dr. Victor William Rojas Lujan, Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca y Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar por su paciencia y apoyo en estos tiempos tan complicados y aun así prestándonos la atención sin ninguna restricción y logrando llegar a la meta establecida, gracias por sus consejos y compartir experiencias vividas e invaluable aportes a nuestros proyectos que hoy se ven realizados.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variables y operacionalización	32
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Procedimientos	37
3.6. Método de análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	39
4.2 Contrastación de hipótesis	42
V. DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES	80
VII. RECOMENDACIONES	81
VIII. PROPUESTAS	83
REFERENCIAS	94
ANEXOS	104

Índice de tablas

Tabla 1:	Distribución de la población total de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, 2020	32
Tabla 2:	Determinación de la muestra de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	33
Tabla 3:	Diferenciación de los porcentajes hallados de las variables Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	39
Tabla 4:	Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable Tecnologías administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	40
Tabla 5:	Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	41
Tabla 6:	Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Tecnologías administrativas y Servicio al Usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	42
Tabla 7:	Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre las dimensiones de la variable Tecnologías administrativas en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	43
Tabla 8:	Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre las dimensiones de la variable Servicio al Usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	43
Tabla 9:	Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión servicio al usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	44
Tabla 10:	Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	45
Tabla 11:	Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	46

Tabla 12: Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	46
Tabla 13: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión innovación de procesos en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	48
Tabla 14: Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	48
Tabla 15: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión trabajo interactivo en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	50
Tabla 16: Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	50
Tabla 17: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	52
Tabla 18: Regresión línea entre la variable tecnologías adm. y la Competitividad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	52
Tabla 19: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión tiempo de atención en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	54
Tabla 20: Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	54
Tabla 21: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el gobierno electrónico la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	56
Tabla 22: Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el gobierno electrónico en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	56
Tabla 23: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el tele trabajo en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	58
Tabla 24: Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el tele trabajo en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	58

Tabla 25: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y la infraestructura de la información en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	60
Tabla 26: Regresión línea entre la var. servicio al usuario y la infraestructura de la información en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	60
Tabla 27: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y la agenda de conectividad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	62
Tabla 28: Regresión línea entre la variable servicio al usuario y la agenda de conectividad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	62
Tabla 29: Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el modelo de gestión en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	64
Tabla 30: Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el modelo de gestión en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020	64
Tabla 31: Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables tecnologías administrativas y servicio al usuario y sus dimensiones de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	66
Tabla 32: Resumen de los modelos de la relación funcional de las variables Tecnologías Administrativas y Servicio al Usuario con sus dimensiones, Trujillo – 2020.	67

Índice de gráficos y figuras

Gráficos

- Gráfico 1: Diferenciación entre variables Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020 40
- Gráfico 2: Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable Servicio al Usuario 41
- Gráfico 3: Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable servicio al usuario 42

Figuras:

- Figura 1: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y servicio al usuario 45
- Figura 2: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad 47
- Figura 3: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión innovación de procesos 49
- Figura 4: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión trabajo interactivo 51
- Figura 5: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad 53
- Figura 6: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad 55
- Figura 7: Diagrama de puntos, relación funcional y coef. de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión gobierno electrónico 57
- Figura 8: Diagrama de puntos, relación funcional y coef. de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión tele trabajo 59

- Figura 9: Diagrama de puntos, relación funcional y coef. de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión infraestructura de la información 61
- Figura 10: Diagrama de puntos, relación funcional y coef. de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión agenda de conectividad 63
- Figura 11: Diagrama de puntos, relación funcional y coef. de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión modelo de gestión 65

Resumen

El presente trabajo se centró en el estudio de las tecnologías administrativas y el servicio al usuario sobre el trabajo desarrollado por parte del potencial humano de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, los cuales a causa de la pandemia generada por el COVID-19, se han visto obligados de forma vertiginosa a la implementación completa respecto al proceso de digitalización para la atención oportuna de los usuario, buscando al mismo tiempo lograr la modernización institucional, el presente estudio tiene como objetivo general de determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; la metodología usada fue de tipo descriptivo correlacional y explicativa; teniendo como muestra a 108 trabajadores con las mismas características; en cuanto a los resultados la prueba de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,896$ calificada como positiva muy alta; en tanto se concluye que las Tecnologías Administrativas influye positivamente en el Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; a un nivel de significancia de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Palabras Clave: Tecnologías Administrativas, Servicio al Usuario, Gobierno Electrónico, Trabajo Interactivo

Abstract

This work focused on the study of administrative technologies and user service on the work carried out by the human potential of the Regional Management of Education La Libertad, which due to the pandemic caused by COVID-19, have been forced in a dizzying way to full implementation regarding the digitization process for the timely attention of users, seeking at the same time to achieve institutional modernization, the present study has as general objective to determine the relationship between administrative Technologies and the user service in the Regional Management of Education La Libertad, 2020; The methodology used was descriptive, correlational and explanatory; having as a sample 108 workers with the same characteristics; Regarding the results of the Spearman Rho correlation test, a correlation coefficient $r = 0.896$ was obtained, qualified as very high positive; while it is concluded that Administrative Technologies positively influences User Service in the Regional Management of Education La Libertad, 2020; at a significance level of 0.05; so the alternate hypothesis H_1 is accepted and the null hypothesis H_0 is rejected.

Keywords: Administrative Technologies, User Service, Electronic Government, Interactive Work

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones mundiales actuales que ha generado el COVID-19, es amplio debido a la facilidad con la que este virus se propaga y afecta a la población mundial, dada esas consecuencias la medida principal de control de la infección es el aislamiento y la cuarentena de toda la población mundial; lo que hoy en día se ha generado el trabajo remoto o la implementación forzosa del proceso de virtualización laboral principalmente en el sector público, en tal sentido si analizamos las condiciones de servicio al usuario el proceso de modernización administrativa, propone un modelo de gobierno electrónico a fin de lograr la eficiencia del estado, en tal sentido nuestra investigación pretende generar el diagnóstico específico en el cual podamos incidir para mejorar las condiciones laborales referidas al uso de nuevas tecnológicas.

Según Cuervo (2016), afirma que el reto de las organizaciones del estado, es identificar las necesidades de los usuarios e intentar cumplirlas, convirtiéndose en un tema central para el servicio, teniéndose en cuenta que éstas necesidades terminarán transformándose en las percepciones de los usuarios, en los tiempos actuales el sistema de administración pública atraviesa momentos críticos, razón es la percepción de la ciudadanía sobre la celeridad y transparencia de las principales entidades que lo integran este sistema el cual pone entre dicho el lograr seguridad y la eficiencia de los diferentes tramites de carácter administrativos. Uno de los vectores más trascendentes respecto al cambio continuo en el mundo es el uso de las tecnologías informáticas, para lo cual constantemente se viene buscando la aplicación de estrategias de comunicación, que permita consolidarse como una herramienta útil para el fortalecimiento de todas las economías sobre todo de aquellas más desarrolladas, esta herramienta además debe consolidarse como indispensable por su eficiencia, por su carácter indispensable y cotidiano para la humanidad, a esta herramienta se la denomina cultura tecnológica.

En tal sentido su aplicación permite potenciar las capacidades innovadoras, frente a necesidades prioritarias de la humanidad, tales como mejorar las

condiciones laborales, educación, salud, seguridad, calidad de vida, etc., así mismo la demanda por optimizar la gestión administrativa a nivel de un buen liderazgo o una buena toma de decisiones, ha requerido un cambio brusco e inmediato frente al uso y aplicación de esta moderna herramienta de desarrollo. Respecto a las condiciones de nuestro país frente a las actuales condiciones sanitarias vividas como parte de la actual pandemia del COVID-19, a pesar de los avances continuos y los impulsos dados por el estado, el uso de las tecnologías se ha convertido para el sector público, en un factor indispensable para su supervivencia en términos de calidad respecto a los bienes o servicios que brindan a un determinado sector de la sociedad. En tal sentido, para el sector público la información es de carácter fundamental, respecto a las características de su disponibilidad, volumen y accesibilidad de operaciones, siendo en tal sentido los nuevos sistemas informáticos los facilitadores para esta gestión, estableciendo para tal fin un nivel de atención al usuario, según su tipología y su propia potencialidad, para lo cual deberá adecuar una segmentación en orden a una atención más personalizada o más automatizada. Sin embargo, esta notable demanda de crecimiento muestra un gran estancamiento en el acceso, uso y penetración a la información, por lo que se puede señalar que queda todavía mucho margen de actuación respecto a la adopción y explotación eficiente de las tecnologías administrativas respecto a la satisfacción recibida por parte de los usuarios.

La importancia de las tecnologías administrativas no reside principalmente en el acceso a la tecnología en sí, sino en el hecho de que permita el acceso al conocimiento, la disponibilidad de la información y la facilidad de la comunicación, elementos que cada vez son más importantes para la interacción social en tiempos de pandemia. Así mismo la necesaria implementación de aspectos estratégicos y organizativos alrededor de las tecnologías administrativas son manifestaciones de diversos autores, esta incorporación de tecnologías administrativas en las entidades públicas debe ir acompañada o precedida de una reorganización e integración en el proceso operacional (reingeniería de los procesos internos) y la gestión de los recursos humanos, para que esta nueva capacidad dé origen a una ventaja competitiva de carácter sostenible a largo plazo, es decir que dicha

capacidad debe estar ampliamente disponible en el sector y explotada eficientemente por la organización. La incorporación del sector público en línea, permitirá provocar cambios en la sociedad, a partir de aquí surgen nuevas formas de desempeñar la labor para comunicarnos y relacionarnos con los demás, permitirá además a las organizaciones gubernamentales desarrollar actividades de gestión y participación con transparencia, actuando con efectividad, el cual busca una evolución de la sociedad frente al flagelo de la corrupción.

Ante la presente problemática, planteamos nuestra investigación con el propósito de desarrollar un análisis de nivel científico planteándonos de la siguiente manera ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020?, Mientras que los problemas específicos son: **Pe1:** ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe2:** ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe3:** ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad 2020?, **Pe4:** ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe5:** ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe6:** ¿De qué manera el gobierno electrónico se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe7:** ¿De qué manera el tele trabajo se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe8:** ¿De qué manera la infraestructura de la información se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe9:** ¿De qué manera la Agenda de Conectividad se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?, **Pe10:** ¿De qué manera el modelo de gestión se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?.

En cuanto a la justificación del estudio; El uso de tecnologías administrativas según las condiciones actuales por las que vive el mundo debe ser considerada como un eje fundamental en el funcionamiento y organización de todas las entidades del estado, involucrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el servicio público recibido incorporando la celeridad, innovación, simplificación de sus procesos maximizando los recursos disponibles para la mejora continua.

Justificación por su conveniencia, resulta relevante conocer el nivel de implementación de las tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de La Libertad, con finalidad de comprobar si se están logrando los resultados esperados y conocer qué medidas correctivas adoptar en el caso de que estos no se encuentren en un nivel. Siguiendo a Hernández citado en Santos (2019), un estudio se justifica en mayor escala si cumple con la mayor cantidad de criterios. Justificación por su trascendencia para la Sociedad; al brindar una serie de servicios a los usuarios, el sistema de administración de justicia se asemeja a las características de una organización privada es decir usuarios o clientes, productos ofrecidos, logística, recursos claves, etc., el ofrecer estos servicios de justicia con la debida calidad obtendrá la satisfacción del usuario y por ende la mejora y credibilidad en la administración de justicia donde los ciudadanos pueden acceder con la respectiva seguridad jurídica cambiando la percepción negativa de la población, (Santos, 2019).

Justificación desde el punto de Vista Teórico; proponer reflexiones y análisis en torno a la concepción de la implementación de tecnologías administrativas, así como los elementos que inciden en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles inherentes a la calidad de servicio al usuario. Justificación desde el punto de vista Práctico, es primordial que los jefes y/o funcionarios que tienen responsabilidad de administrar los entes gubernamentales en el sector educación, deben internalizar que este sistema de atención debe ser eficiente, donde los usuarios acudan a solicitar diferentes tramites con la debida garantía y fundamentalmente integrar conceptos de eficacia y eficiencia, la eficiencia referido a optimización de los resultados alcanzados en

concordancia con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su ejecución y respecto a la eficacia es lograr los objetivos, metas orientados a la satisfacción de sus expectativas del usuario del sector Educación de la Región La Libertad.

Justificación desde el punto de vista Metodológico, podemos manifestar que la presente investigación dará lugar a un material escrito que permitirá su uso como antecedentes en distintos estudios de investigación relacionados con el tema expuesto, de igual manera como material de apoyo para diversos estudios, porque contienen un instrumento de recolección de información validado por expertos. Así mismo se ha establecido además los siguientes objetivos para nuestra investigación: Objetivo General: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; Objetivos Específicos: **Oe1:** Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe2:** Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe3:** Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe4:** Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe5:** Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe6:** Determinar la relación entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe7:** Determinar la relación entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe8:** Determinar la relación entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe9:** Determinar la relación entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; **Oe10:** Determinar la relación entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

Respecto al planteamiento de la Hipótesis general: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas virtuales y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas: **He₁**: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₂**:Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₃**:Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₄**:Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₅**:Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₆**:Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₇**:Existe relación significativa entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₈**:Existe relación significativa entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₉**:Existe relación significativa entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, **He₁₀**:Existe relación significativa entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

II. MARCO TEORICO

Las consultas bibliográficas que se abordan en la presente investigación, hacen referencia al uso de tecnologías respecto a la gestión pública, con lo cual se busca desarrollar un aporte científico respecto a servicio al usuario en una dependencia regional. Por lo tanto, en el ámbito internacional se evidenciaron las siguientes propuestas: Según Vicente (2019), en su trabajo de investigación titulada *“La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales; la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito”*, como parte de su tesis doctoral presentado ante el Departamento de Gerencia de Empresas “Juan José Renau Piqueras” de la Universidad de Valencia, cuyo objetivo fue caracterizar las tecnologías empresariales como estrategias de diversificación, desarrollo y competitividad, para lo cual uso el Método Delphi para el estudio del caso, empleó como herramienta la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones, el uso de las tecnologías son incuestionables y se encuentran en todo nuestro entorno formando parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir, las cuales amplían las capacidades físicas y mentales, posibilitando un mayor desarrollo social, así mismo ha podido demostrar como las tecnologías han venido cambiando profundamente la actividad bancaria, transformándola hacia enfoques más comerciales, innovando nuevos productos y canales, favoreciendo el desarrollo y crecimiento.

Así también D' Ávila (2018), en su trabajo de investigación titulado *“Aplicación de las tecnologías en la administración pública Colombiana en Línea”*, trabajo desarrollado como candidato a doctor en Filosofía de la Administración de Empresas de Newport University, California en los Estados Unidos, el propósito del presente artículo es realizar una abstracción sobre el uso de las TIC en el marco público Colombiano, como puente de conexión entre las entidades del sector con la ciudadanía y viceversa con lo que busca que la nación pueda renovarse como Estado, mejorar la capacidad para gobernar, promover mayor participación, economizar los recursos y unificar criterios; llegando a la conclusión que se puede deducir que el uso de las tecnologías han sido piezas fundamentales

para innovar la participación del ciudadano en los servicios y en la administración pública en línea. Además, han promovido el desarrollo económico mejorando prácticas comunicativas y el control político. Así mismo ha legitimado la modernización del estado, incrementando la productividad interna y externa, simplificando los procesos y reduciendo los gastos públicos, pero, no obstante, el acceso sigue siendo restringido por sus altos costos. La economía actual colombiana se encuentra soportada por el uso de tecnologías para la comunicación, pues junto con ellas, han logrado satisfacer las exigencias de acceso democrático, a la información y al conocimiento ciudadano. Finalmente describe que las políticas respecto al uso de tecnologías en la sociedad colombiana se encuentran fundamentadas en el desarrollo de programas y proyectos relacionados entre sí, consolidados en una agenda de conexión en línea, con el fin de que la comunidad tenga mayores oportunidades de participación en el desarrollo económico, político, social y cultural.

Así mismo De Vicente (2017), en su trabajo de investigación titulada "*Impacto de las tecnologías de la información en la productividad del establecimiento comercial minorista*", trabajo de tesis doctoral desarrollado en el departamento de organización de empresas de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Complutense de Madrid, cuyo objetivo fue aportar al mundo académico y empresarial, una nueva visión de la gestión y organización del local comercial, utilizando para ello, propuestas y teorías académicas que, apoyadas con el análisis empírico de la hipótesis, buscando además poder ayudar a investigadores y empresarios, para entender mejor la complementariedad entre tecnologías, cambio de organizativo y productividad del establecimiento; los resultados obtenidos han servido para discutir y/o refrendar planteamientos de múltiples estudios previos teóricos y prácticos, y que nos han permitido, entre otras cosas, poner de manifiesto la importancia del contraste empírico para eliminar ideas preconcebidas y no contrastadas, acerca de la gestión operativa de las tiendas, que podrían suponer premisas falsas en el proceso de toma de decisiones. En nuestro caso, es decir, en el ámbito de la distribución minorista, hemos sido capaces de contrastar la relación directa entre tecnologías de la información y la productividad, así como la relación inversa entre productividad,

experiencia media de la tienda y el nivel salarial medio del establecimiento comercial; respecto a las conclusiones de la investigación describe el poder diferenciar dos grandes grupos en función del destinatario de las mismas. Desde el punto de vista académico, hemos comprobado que el uso de las tecnologías, incrementa la productividad de las tiendas analizadas, confirmando el efecto sustitución entre conocimiento organizativo y conocimiento individual. En las tiendas con vendedores más expertos, hemos comprobado que la contribución de las tecnologías ha sido menor.

Por tanto, podemos concluir que la experiencia del vendedor modera negativamente la contribución de las tecnologías de la información a la productividad. Por el contrario, no hemos podido confirmar la relación entre nivel educativo del vendedor, productividad y tecnologías. Este resultado, cuando los vendedores poseen titulación de grado superior, podría apuntar a la falta de encaje operativo entre el nivel educativo y las tareas, introduciendo una primera consecuencia negativa, en términos de productividad, acerca de las ineficiencias que conlleva la sobre cualificación de los recursos humanos en el establecimiento comercial. Nuestro trabajo empírico tampoco confirma la relación entre la familiaridad de los vendedores con las tecnologías y la productividad del establecimiento. Los trabajadores que utilizan smartphones, tanto en el ámbito personal como profesional, no son más productivos que aquellos trabajadores que no disponen de teléfonos inteligentes, al menos en lo referente a la utilización de las tabletas que hemos implantado en las tiendas para nuestro estudio. Sin embargo, una importante contribución empírica, ha sido contrastar que, en las tiendas con mayores salarios medios, la contribución de las tecnologías a la productividad se comporta de manera inversa, esto es, cuanto menor es el salario medio mayor será la contribución a la productividad de la tienda.

Por otro lado según Solano (2016), en su trabajo de investigación titulada "*El impacto de la orientación al mercado y la adopción de tecnología de información en el Marketing y la innovación en las pymes del estado de Aguascalientes*", tesis desarrollada para la obtención de grado de doctor en ciencias administrativas, ante el centro de ciencias económicas y administrativa de la Universidad

Autónoma de Aguas Calientes, el objetivo de esta investigación es encontrar los efectos de la Orientación al Mercado (OM) y la adopción de Tecnología de Información (TI) en el E-Marketing (EMO) y la innovación de las pequeñas y medianas empresas (PyMES) del Estado de Aguascalientes, que pudieran permitir recomendar estrategias organizacionales que puedan ser efectuadas para implementar las variables de estudio, y permitirles a las organizaciones de la entidad la oportunidad de lograr mayores de dichos beneficios que los que habían logrado, llegando a la conclusión que el uso de las tecnologías se considera toda aquella herramienta que permite el acceso, la organización, el procesamiento y el análisis de la información que posee una organización de manera óptima y fácil, siendo su uso una fuente de ventajas que permiten lograr la competitividad, y un aumento y mejorar de su desempeño, el cual debe ser vista como una herramienta integral para la creación del valor económico, por consiguiente el uso de las tecnologías es como un facilitador de las iniciativas estratégicas como la reingeniería de procesos, la intimidad del cliente, el aprendizaje organizacional e incluso de las transformaciones organizacionales.

Finalmente, según Isidoro (2015), en su trabajo de investigación titulada *“Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del Big bang paradigmático”*, tesis presentada para la obtención del grado de doctor ante la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, el objetivo general de la tesis fue realizar aportes teóricos que, mediante la formulación de un marco conceptual, tipologías e hipótesis, permitan comprender las relaciones existentes, dentro del Sector Público, entre los conceptos de Campos Paradigmáticos, Metáforas, Modelos de Gestión Pública, Tecnologías de Gestión Pública, Cultura Organizacional, Liderazgo y Brechas, adicionalmente, la tesis se propuso realizar de manera exploratoria una primera aproximación empírica, utilizando en particular los conceptos de cultura organizacional y liderazgo, mediante el análisis del caso Plan Estratégico Agroalimentario y Agroindustrial Argentino Participativo y Federal 2010-2020 y un estudio empírico sobre líderes del sector agroalimentario y agroindustrial argentino realizado entre los años 2010 y 2011, dentro de las conclusiones se describen comparaciones en puntajes absolutos y ranking entre

una muestra y otra en términos de: a) percepciones sobre prácticas sociales; b) preferencias valorativas sociales; c) las percepciones sobre prácticas organizacionales; d) preferencias valorativas organizacionales; e) percepciones sobre liderazgo; a partir del procesamiento de la información obtenida mediante encuestas, se observaron una serie de fenómenos y, a partir de allí, se enunciaron hipótesis a perfeccionar y verificar en futuros estudios, dichas observaciones e hipótesis, en cuanto a percepción de situación existente en prácticas sociales, la encuesta no registra grandes cambios respecto de la muestra de Líderes A, salvo en la presunción básica de colectivismo individual, donde la muestra de Líderes A percibe niveles menores y la de colectivismo institucional, donde la situación es inversa.

La misma descripción de resultados del punto anterior se puede verificar en materia de ranking. En cuanto a las propuestas desarrolladas en el ámbito nacional se consultaron las siguientes investigaciones: Según Padilla (2016), en su trabajo de investigación titulada “*Calidad, Satisfacción del Usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú – SERPOST, Lima 2016*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo general fue determinar qué relación existe entre la Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los Servicios Postales del Perú SERPOST. Lima, 2016; Constituido por 110 trabajadores Administrativos del SERPOST, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Calidad de servicio, satisfacción laboral y gestión del talento humano. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel multicorrelacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de calidad es en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), el cuestionario de satisfacción usuario interno es en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de gestión del talento humano (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del

talento humano en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente; la investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima. 2016.

Así también según Villantoy (2016), en su trabajo de investigación titulada “*Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el centro de servicios Miraflores, SUNAT, Lima 2016*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016, La población o universo de interés en esta investigación, es Infinita de usuarios del Centro de Servicios, se consideró una muestra de 384 usuarios en las cuales se han estudiado las variables: Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Conciencia tributaria y obligaciones tributarias de Rosas y satisfacción del usuario externo del MINSA, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones. Decisión: Como $p\text{-valor}^* = 0.00 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que la conciencia tributaria y las obligaciones tributarias inciden significativamente en la satisfacción de usuario externo en el Centro de Servicios. SUNAT Miraflores. Lima, 2016, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Así mismo según Caro (2018), en su trabajo de investigación titulada “*Las tecnología de la información y la legislación administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2016*”, tesis desarrollada para la obtención del grado académico de doctor

en administración, ante la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos. En cuanto a la metodología empleada ha sido la básica, en el nivel descriptivo, correlacional, no experimental; Para poder obtener los resultados se utilizó una por conveniencia de 90 personas de los cuales: 70 fueron docentes y 20 fueron trabajadores administrativos, el instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable; La población estudiada en la investigación, estuvo compuesta por docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNJFSC; los resultados evidencian que existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2016; debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.745 siendo una magnitud buena llegando a la conclusión que existe relación entre las tecnología de la información y comunicación con la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos.

Por otro lado según López (2019) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*”, en su tesis para optar el grado académico de doctor en gestión empresarial, ante la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, el objetivo general fue, determinar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del Distrito de Tarapoto. Por tal motivo se planteó la hipótesis: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. Para realizar las pruebas estadísticas se utilizaron los programas Excel, E-Views_v10 y el SPSS_v21, de los cuales se obtuvieron el coeficiente Alpha de Cronbach, KMO y prueba de Bartlett, varianza, mediana, correlación de Rho de Spearman, test de Fisher, test de student, cuya información

permitió que los datos fueran analizados, interpretados y contrastados. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, se ha podido lograr el objetivo de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis, concluyendo además que las variaciones en la calidad de los servicios de las tecnologías de información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto, son explicadas en un 98.69% por la gestión administrativa, respecto a sus conclusiones analizados según los resultados del estudio, demuestran que las variaciones en la calidad de servicios de tecnología de información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto, resultan explicadas en un 98,69% por la gestión administrativa realizada en su conjunto de las 4 dimensiones; la planificación, la organización, la gerencia y el control de las mismas, que se fundamenta en el alto coeficiente de determinación obtenido $R^2=0,986976$ en el análisis de regresión, asimismo corroborada por otros indicadores de relevancia global de la regresión; Con esto se confirma el carácter multidimensional de la gestión administrativa, tal como lo planteaban Fayol (1916), Ivancevich (1996), Terry (2000), Terry & Franklin (2009) y otros autores, y el grado de vinculación fuerte que tienen con la calidad de los servicios de tecnologías de información representada por la ecuación de regresión: $CS=4.46+.26*PL+.42*OG+.412*DI+.414*CO$; para el estudio esta ecuación expresa con certeza que, si una entidad realiza acciones de mejoramiento en lo que corresponde a planificación, mejora su diseño y estructura organizativa, dirige y ejecuta mejor sus procesos y los controla eficazmente, influirá en forma positiva y significativa en la calidad de los servicios de tecnología de información que presta; asimismo, se propone un modelo de gestión y acciones de mejora desarrollado en prospectiva a los cambios que se anticipan en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto.

Así mismo según Santos (2019), en su trabajo de investigación titulada *“Calidad del Servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018”*, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo general fue

determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018. La presente surge por el plan de desarrollo institucional del poder judicial 2009-2018, donde se señala que no es posible evaluar el nivel de desarrollo de prosperidad del estado si no se tiene presente la calidad del servicio de justicia, a la vez esta calidad del servicio se ve reflejada por la falta de valores de la institución por los temas ya conocidos de corrupción al más alto nivel de los jueces supremos de la república. La investigación es de tipo básico, con un diseño experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por un total de 250 usuarios de la administración de justicia por espacio diario, se consideró para la muestra 131 usuarios siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple, habiéndose aplicado la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario y sus valoraciones de acuerdo a la escala Likert, para medir la calidad del servicio 30 ítems, y para conocer la satisfacción del usuario 30 ítems. En cuanto a la hipótesis general se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018, según la correlación tau b de kendall 0,845, encontrándose una relación alta con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que 0,05; según los resultados descriptivos el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio; así mismo se empleó la entrevista a litigante, abogado, juez de paz y funcionario.

Así mismo según Contreras (2018), en su investigación titulada “*Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*”, tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de relación que existe entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. Esta investigación fue de nivel descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo, el diseño fue el de no experimental de corte transversal, así como probar la asociación entre ambas variables para lo

cual se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 23 con la correlación bivariada ordinal de Rho Spearman. La muestra estuvo conformada por 102 servidores de Universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018 determinados por muestreo no probabilístico de carácter censal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario en escala de Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de juicio de expertos y alfa de Cronbach respectivamente. En cuanto a la medición de la variable gobierno electrónico se realizó un cuestionario que conto con treinta y dos (32) ítems, los mismos que miden las dimensiones presencia, transacción, interacción y transformación. La medición de la variable gestión administrativa se realizó un cuestionario que conto con dieciocho (18) ítems, los mismos que miden en torno a las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Se concluye con un nivel confianza del 95% que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. Y según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,710 lo que indica una correlación directa positiva alta entre ambas variables en contraste.

Por otro lado, Rivera (2016), en su investigación titulada "*Nivel socioeconómico en el teletrabajo, en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao*", tesis para optar el grado académico de: doctor en administración, ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la influencia del nivel socioeconómico de los estudiantes del último ciclo de las especialidades de ingeniería ambiental y de recursos naturales, ciencias administrativas, ciencias económicas y ciencias contables de la Universidad Nacional del Callao en el nivel de percepción que tienen sobre el teletrabajo, periodo 2016. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo y el tipo de diseño de la investigación fue no experimental, correlacional causal, y transversal. La población fue de 293 estudiantes del último ciclo, la muestra por defecto del proceso fue 176 estudiantes, seleccionados mediante el muestreo sistemático. Las dos técnicas usadas fueron: La encuesta y la revisión documentaria, los instrumentos empleados fueron: El cuestionario para la variable Nivel de Percepción del

Teletrabajo y la ficha para la variable Nivel Socioeconómico de los estudiantes del último ciclo de la Universidad del Callao 2016. Con la información recopilada se realizó la validez del constructo y confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 23. Para la prueba de hipótesis se utilizó el modelo de regresión logística multinomial para relacionar dos variables cualitativas categóricas y su asociación. Entre los principales resultados se determina que el Nivel Socioeconómico de los estudiantes del último ciclo de la Universidad Nacional del Callao influye significativamente sobre el Nivel de Percepción del Teletrabajo, es decir que la variable independiente tiene un efecto significativo en la variable dependiente. $p = 0.00$.

Según Núñez (2020), en su investigación titulada "*Identidad digital en el proceso de implementación de políticas sociales en el distrito de Huasmín, Cajamarca 2020*", tesis para obtener el grado académico de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, presentado ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la participación de la identidad digital en el proceso de implementación de políticas sociales. Es decir, la participación de la identidad digital en el proceso de implementación de políticas sociales, para la satisfacción de las necesidades de una población, como motivar la participación de los pobladores en el Distrito de Huasmin. Se empleó un enfoque cualitativo, paradigma interpretativo y diseño fenomenológico. El método utilizado es el inductivo. Se hizo uso de la entrevista como técnica de investigación y de la guía de entrevista estructurada como instrumentos de recolección de datos, la guía de entrevista; el cual se aplicaron al administrador de la agencia Reniec de Cajamarca, el gestor local de Huasmin y 5 pobladores del distrito de Huasmin. Analizados los resultados generales se encontró que hay un desconocimiento y falta de implementación del uso de la identidad digital materializado en el Documento Nacional de Identidad electrónico, asimismo hay minoritaria de la población que no cuenta con el DNle, impidiendo la participación de la población en la implementación de las políticas sociales para acceder a los servicios digitales que les permitirá desenvolverse como entes productivos en entornos digitales en

la sociedad, con la finalidad de lograr una correcta implementación de la prestación de servicios digitales, además existen deficiencias en la infraestructura tecnológica para la ejecución de un gobierno en línea y que los acerque a la posibilidad de una participación activa ante las instituciones del Estado.

Así mismo Ocampo (2021), tesis titulada “*Competencias digitales y práctica de los docentes de la Institución Educativa Alipio Rosales Camacho - Tumbes, 2020*”, tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración de la Educación del programa académico de doctorado en administración de la educación presentado ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo fue establecer la relación entre Competencias digitales y práctica docente de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” Tumbes, 2020. La población fueron 34 docentes quienes también conformaron la muestra de estudio. Es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo básica, el diseño es no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Se empleó la técnica de la encuesta el instrumento aplicado fue el cuestionario. Para el procesamiento de los datos fue necesario utilizar el programa estadístico SPSS versión 24. Los resultados descriptivos indican que el 58,8% manifiesta que su nivel actual de competencias digitales se encuentra en un nivel alto, así mismo el 61,8% manifiesta que su nivel actual de la práctica docente se encuentra en un nivel alto. Los resultados inferenciales de la Tabla 5 corroboran que existe relación estadísticamente significativa para aceptar la hipótesis de investigación ($r=0,847^{**}$ y Sig. < 0.01). El estudio concluye que sí existe correlación significativa entre Competencias digitales y práctica docente de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” Tumbes, 2020.

Así mismo Castillo (2021), en su investigación titulada “*Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*”, tesis para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, presentado ante la escuela de posgrado, programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, Perú, cuyo objetivo fue proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales,

2020. El tipo de investigación fue aplicada, el diseño descriptivo - propositivo, la muestra estuvo conformada por 09 funcionarios con cargo de jefaturas, 21 trabajadores y 157 ciudadanos; la técnica de recolección de datos fue el encuesta, el instrumento fue el cuestionario del modelo SERVQUAL, con la evaluación de la variable calidad de servicios definida por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988), a través de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Se concluyó que, la propuesta del modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020, para la gestión de cambio en las distintas áreas involucradas que brindan servicios, con acciones estratégicas focalizadas en los nudos críticos identificados por los ciudadanos; el diseño del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. Se diseñó conforme a los nudos críticos en los servicios municipales identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios.

Así mismo, según Sánchez (2021), en su investigación titulada "*Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores del programa nacional cuna más, La Libertad, 2020*", tesis para obtener el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, ante la escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad 2020. El trabajo de investigaciones de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional causal, la población y muestra está conformada por 65 trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020, para la recolección de datos se usó la técnica la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con la prueba de confiabilidad con la prueba estadística Alfa de Krombach. Se concluye que existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.992; teniendo una gestión regular y una calidad de atención media de 43.1%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa influye significativamente en

la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 88.762 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Así mismo según Matos (2016), en su tesis "*El modelo de gestión de Osinergmin en la innovación de los procesos de atención al ciudadano, 2015*", tesis para obtener el grado académico de: Doctor en administración, presentado ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo consistió en establecer la correspondencia del modelo de gestión de OSINERGMIN con la innovación de los procesos de atención en un grupo de usuarios del servicio de atención al cliente. Esta investigación corresponde a un enfoque de investigación cuantitativo y de nivel correlacional, fue desarrollada bajo un diseño no experimental transversal en una muestra conformada por 108 usuarios de OSINERGMIN-Trujillo; los datos sobre las variables fueron recogidos mediante dos escalas de opinión debidamente validadas, estableciéndose su aplicabilidad por el método de jueces y su confiabilidad de 0,992 y 0,981 fue calculada mediante la prueba Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que mayormente los usuarios en un 65,7% consideraron muy eficiente el modelo de gestión y eficiente el 33,3%; respecto a la innovación en los procesos de atención, el 63,9% manifestó que ésta fue muy adecuada y el 35,2% adecuada. Los resultados de las pruebas de hipótesis permitieron establecer que en general el modelo de gestión se relacionaba con la innovación en una forma positiva, moderada y significativa.

Así mismo Peralta (2016), en su investigación titulada "*Actividades multimedia de los softwares Jclic y Exelearning en el desarrollo de la capacidad tecnológica de los docentes*", tesis para obtener el grado de doctor en educación ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la aplicación de las actividades multimedia de los software JClic y eXelearning en el desarrollo de la capacidad tecnológica de los docentes de educación primaria de la ciudad de Chachapoyas, 2016. Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo como tipo de el Aplicativo – Explicativo porque es un estudio de carácter innovador permitiendo determinar la relación entre las variables que son software JClic y eXelearning con la Capacidad

de tecnológicas se utilizó el diseño Cuasi-experimental, teniendo como población a los docentes del nivel primario de la ciudad de Chachapoyas y la muestra estuvo conformado por 20 docentes de las I.E. 18288 y 18006 del grupo de control y 22 docentes del grupo experimental conformado por docentes de las I.E. 18002 y 18003, se utilizó el cuestionario para recojo de información y la observación. Al término del trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que el software JClic y el eXelearning influyen en el desarrollo de las capacidades tecnológicas en los profesores de las diferentes instituciones educativas especialmente en los de educación primaria de la ciudad de Chachapoyas y de esta manera poder aplicar en forma adecuada en su proceso de enseñanza – aprendizaje.

Así mismo Medrano (2016), en su investigación titulada “*Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016*”, investigación presentada ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2016” El enfoque de la investigación es básica, de método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo y correlacional, la población estuvo constituida por 100 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca con una muestra seleccionada de carácter intencional no probabilística conformada por 80 Directivos y Ejecutivos públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario para la variable 1 y 2, se aplicó una prueba piloto a 30 servidores públicos obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0, 852 para la variable 1 Y 0, 907 para la variable 2, luego se procesaron los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0 niveles de confiabilidad. Los resultados demuestran que existe relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746 que significa que existe alta relación positiva entre las variables frente al grado de significación estadística $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Finalmente, según Santos (2019) en su investigación titulada “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*”, tesis para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018. La presente surge por el plan de desarrollo institucional del poder judicial 2009-2018, donde se señala que no es posible evaluar el nivel de desarrollo de prosperidad del estado si no se tiene presente la calidad del servicio de justicia, a la vez esta calidad del servicio se ve reflejada por la falta de valores de la institución por los temas ya conocidos de corrupción al más alto nivel de los jueces supremos de la república.

La investigación es de tipo básico, con un diseño experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por un total de 250 usuarios de la administración de justicia por espacio diario, se consideró para la muestra 131 usuarios siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple, habiéndose aplicado la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario y sus valoraciones de acuerdo a la escala Likert, para medir la calidad del servicio 30 ítems, y para conocer la satisfacción del usuario 30 ítems. En cuanto a la hipótesis general se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018, según la correlación tau b de kendall 0,845, encontrándose una relación alta con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que 0,05; según los resultados descriptivos el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio; así mismo se empleó la entrevista a litigante, abogado, juez de paz y funcionario.

En cuanto a las teorías que respaldan la variable Tecnologías Administrativas, describiremos a la Teoría de las Tecnologías de la información, descrito por Cobo (2009), las tecnologías de la información se origina debido a la conjugación de

diversas áreas tecnológicas, tales como la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones, el cual es aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información empleados para beneficio de la sociedad de la información, de la misma manera que los límites y fronteras no son impedimento para el tráfico de capital, información o las relaciones interpersonales, prueba de esta interacción tenemos las comunidades virtuales, mediante el cual muchas personas con interés común teniendo como canal de comunicación económico las redes informáticas se interrelacionan a pesar de estar espacialmente dispersos y no sincronizados temporalmente, la visión respecto a la sociedad de la información y del conocimiento, indicando que la sociedad con la globalización vigente, para su crecimiento y fortalecimiento, tiene como sustento básico las tecnologías y, al contar con gran información es necesario potenciar la capacidad de discernimiento de la información útil.

La revolución tecnológica, debido a su uso en diferentes ámbitos de la actividad humana, se ha convertido en el punto de ingreso para el análisis de la competitividad y complejidad de la nueva economía, sociedad y cultura en formación; el uso de tecnologías implica que las nuevas formas y procesos sociales surjan como consecuencia del cambio tecnológico, el cual no está determina u orientada por la sociedad, (Plasencia 2017). Tampoco la sociedad dicta el curso del cambio tecnológico, ya que muchos factores, incluidos la invención e iniciativas personales, intervienen en el proceso del descubrimiento científico, la innovación tecnológica y las aplicaciones sociales, de modo que el resultado final depende de un complejo modelo de interacción. En efecto, el dilema del determinismo tecnológico probablemente es un falso problema, puesto que tecnología es sociedad y ésta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas (Ramio 2016).

Respecto al Gobierno electrónico, refiere a la disponibilidad de los servicios públicos en espacios digitales que es generada por las instituciones públicas a nivel nacional o a nivel local, mediante el cual se realizan los procesos internos de

un gobierno, la entrega de productos y servicios, auditorías de la gestión de gobierno, licitaciones transparentes, gestiones ciudadanas y con las empresas en relación con el Estado, a través de la implementación de diferentes tecnologías, entre las que destacan las correspondientes al e-business o comercio electrónico y otras íntimamente relacionadas con la gestión del Estado, Villa (2017); Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado como el comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno como los portales, (D'Ávila, 2018). Respecto a sus indicadores: *Gobierno en Línea*, representan un nuevo elemento que ostentan los gobiernos de las sociedades democráticas para acercarse a los ciudadanos e intentar resolver los habituales problemas sociales y transformar la gestión de las organizaciones públicas, (Heeks, 1998); *Tecnologías de la Información*, en las administraciones públicas este es un proceso combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas, (Ramió 2001), *Tecnologías de Comunicación*, es el intercambio de información o intercambio comunicativo empleando la comunicación sincrónica (comunicación por internet entre personas de forma no simultánea) o comunicación asincrónica (comunicación por internet en tiempo real), (Thurlow 2004). *Participación Ciudadana*, se refiere al derecho a un mínimo de bienestar económico y a compartir plenamente la herencia social y el poder vivir bajo los estándares que predominan en la sociedad, (Anastasia 2008).

Respecto a la dimensión Teletrabajo, en el cual una organización, haciendo uso de las tecnologías, facilita que el empleado cumpla sus actividades en lugares distintos a la ubicación de la organización, mejorando el impacto ambiental y la reactivación económica de algunas sociedades, mediante la democratización del empleo, convirtiéndose en una opción laboral válida (Cataño 2018). El concepto de teletrabajo es llevado al mundo organizacional como la estrategia funcional, consistente a la flexibilización del tiempo, lugar y recursos humanos. Lo anterior,

representa el aumento de la competitividad, reducción de los costos administrativos y el empleo intenso de la tecnología. Se puede acuñar el término teletrabajo como un trabajo a distancia basado en el conocimiento y servicios tecnológicos para desempeñar actividades profesionales (de forma permanente) sin la presencia física del empleado en la entidad, (Lengüita 2018). Respecto a sus indicadores: *Actividad Profesional*, es el sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo profesional, el cual se manifiesta en todo momento y en todas las circunstancias (González, 2014), *Renovación Administrativa*, la secuencia de actuaciones y trámites que debe seguir la autoridad para la emisión legítima de los diversos actos administrativos, conocida también como la adecuación del procedimiento facilita una correcta toma de decisiones por parte de la autoridad y, como aplicación concreta del principio de legalidad, tiende a garantizar un desempeño justo y cabal de ese aspecto de la función de gobierno, (Janusz 2018), *Procedimientos Virtuales*, Es la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones a través de plataformas digitales (debates parlamentarios, presupuesto participativo, desarrollo de borradores colaborativos de documentos de política pública, planeamiento urbano, etc.), (Welch 2001). *Eficiencia del Sistema*, es la evaluación respecto al funcionamiento u operación de los programas en todos los niveles administrativos que la conforman implementados en una organización (Salinas 2012).

La Infraestructura tecnológica, se refiere a los recursos necesarios que necesitan las empresas para poner en práctica sus aplicaciones y servicios, compartir información en el interior de la empresa y poder adaptar a la organización ante cambios estratégicos, empleando para ello recursos físicos (hardware) e intangibles (software). Podemos entender que la infraestructura tecnológica proporciona los recursos que hacen posible la innovación y la mejora permanente de productos, (Rouse, 2017). Respecto a sus indicadores: *Eficiencia de la Información*, es la evaluación respecto al funcionamiento, operatividad, generación de información e inteligencia, conectividad y disponibilidad de datos a respecto a los tres niveles de gobierno, (García 2002); *Soporte Jurídico*, en octubre del 2011, se creó la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, esta plataforma permite una

mayor integración de las entidades del Estado para brindar mejores servicios a los ciudadanos, (Huber 2002); *Respaldo de Seguridad*, documentos aportados por la ciudadanía y/o administraciones públicas, con la misma validez y eficacia, ejecutadas a través de procesos de digitalización que garantizan la autenticidad, la integridad y la conservación del documento-imagen, de la cual se dejará constancia, (Criado 2002), *Privacidad del Proceso*, Son atributos del ser humano que se encuentran garantizados y tutelados expresa o implícitamente por el ordenamiento constitucional de un Estado en particular. Su denominación responde al carácter básico o esencial que estos tienen dentro del sistema jurídico instituido por el cuerpo político, (Peces-Barba 1999).

La Agenda de Conectividad, el empleo de la tecnología en la sociedad está avanzando cada día hacia la masificación, Tapasco (2016), para lo cual se debe establecer los siguientes el objetivo de modernizar el Estado ofreciendo mejor gestión pública y control político, a través de la conectividad con la ciudadanía, a fin de contribuir a la modernización del Estado a fin de que la comunidad tenga mayores oportunidades de participación en el desarrollo económico, político, social y cultural. Respecto a sus indicadores: *Articulación*, significa la unión o enlace de varias piezas; funcionamiento armónico entre uno o varios elementos, (Hernández 2010). *Suministro de Tecnología*, son herramientas que tienen la capacidad de configurar las estructuras organizativas y los modelos de gestión, en este caso pública, ofreciendo una respuesta ágil, eficiente, transparente y de calidad a los usuarios de los servicios del Gobierno; pasando de ser instituciones burocráticas a estructuras flexibles y con resultados, (Criado 2002). *Modelo de Gestión*, la evolución de las empresas y los mercados en los que compete, la aproximación, composición y, por tanto, la definición de las tecnologías, han ido adaptándose, no solo a las necesidades de sus usuarios, sino a la infraestructura tecnológica que el mercado era capaz de proveer. Para la realización de la presente tesis doctoral hemos querido enfocarnos precisamente en la gestión del conocimiento; Garicano (2017); así mismo propuso un enfoque teórico basado en las jerarquías como herramientas cognitivas, donde el papel de éstas, era facilitar la adquisición del conocimiento mediante el incremento de su tasa de uso. Mora (2017), Este autor introduce el concepto del apalancamiento sobre el

conocimiento de los directivos basados en las relaciones jerárquicas y las capacidades gerenciales. Respecto a sus indicadores: *Reforma administrativa*, Se habla respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicación para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional, (García 2007), *Capacidad de Respuesta*, se refiere a la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológico o ambiental). Esta cualidad está íntimamente relacionada con la usabilidad, (Deyas, 2012). El servicio al usuario puede ocurrir en el propio local institucional o puede llevarse a cabo por teléfono o internet (Agudo 2016). Muchas de las instituciones que tienen centros de atención de llamadas de servicio al cliente con frecuencia cuentan con personal que los opera durante el día, cuyo servicio es gratuito, para construir una buena relación con el usuario, resulta fundamental que el servicio que se proporciona sea de calidad, (Rivera, 2016).

Respecto a la dimensión Gestión de Calidad, este es un conjunto de actividades de la función de gestión general que determina la política de calidad, objetivos, y responsabilidades y se lleva a cabo a través de la planificación, el control, garantía y la mejora de la calidad, en el marco del sistema; el cual se ha transformado en el requisito necesario para la gestión de la compañía (Crosby 2019). El incremento constante en el grado de demanda del consumidor en la variedad de artículos, procedimientos, sistemas y organizaciones, son algunos de los factores que originan que la calidad sea un factor definitivo para la competitividad y la supervivencia de la empresa actual, (Paiva, 2018). Respecto a sus indicadores: *Beneficios Intangibles*, hace referencia a lo relacionado con las tecnologías relacionadas a los procedimientos, patentes de aplicaciones, documentación técnica, y otras herramientas que mejoran el desarrollo de un sistema pre establecido (Reilly 1999); *Estructura Funcional*, dentro de la revolución tecnológica centrada en las tecnologías digitales de información y comunicación, es concomitante, pero no causante, con la emergencia de una estructura social en red, en todos los ámbitos de la actividad humana, y con la interdependencia global de dicha actividad (Castells 1996). *Satisfacción al*

Usuario, es la confianza relacionada con la comunicación de la integridad de la institución respecto a entrega el valor que se ofrece en las etapas de un proceso con la finalidad de satisfacer las necesidades, (Bart 2005). *Calidad de Atención*, es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado que permiten distinguir las peculiaridades respecto a otros objetos de su especie, (Maqueda 1995).

Innovación de Procesos, buscan medir la frecuencia con que se adelanta la adopción de métodos tecnológicos nuevos o mejorados, pueden comprender cambios en equipos o cambios relevantes en los procesos de servicio al usuario, para de esta forma optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles y seguimientos de los procedimientos que se llevan a cabo, además reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros usuarios; este indicador se obtiene al saber el porcentaje de procesos nuevos y el de mejoras en tecnologías a procesos existentes, (Wong, 2015). Respecto a sus indicadores: *Circunstancias Físicas*, *Circunstancias Sociales*, sirven para distinguir a una sociedad caracterizada por cambios estructurales y constantes, que se guía por nuevos patrones tecnológicos, comunicacionales y comparte también una nueva forma de pensar el desarrollo humano. Los gobiernos insertos dentro de esta naciente sociedad no podían mantenerse ajenos a dichos cambios, (Gavilán 2016), *Circunstancias Económicas*, es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen factible el poder captar recursos y que con su empleo se logrará captar los objetivos y metas que el sector público ha establecido (Kaufmann 2015).

Trabajo Interactivo, esta condición establece el potencial humano que administra el servicio debe saber planear, organizar, dirigir y controlar actividades de la organización en relación a su servicio con las personas para conseguir objetivos establecidos, siendo ideal equilibrar bien esas cuatro funciones. Sin embargo, algunos administradores son excelentes planeadores; otros muy buenos organizadores; otros dirigen bien, mientras otros también son óptimos

controladores; Cada función administrativa interactúa con las demás, influenciándolas y dejándose influenciar por ellas, (Villa, 2017). Respecto a sus indicadores: *Articulación*, Implica innovación en las relaciones internas y externas de una administración con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con empresas y el ciudadano, (Pratim, 2005), *Principios Éticos*, es la libertad de los individuos respecto a su capacidad de opción, que nunca es absoluta y debe sopesarse junto con la vulnerabilidad humana respecto al desarrollo de su actividad laboral, pues no podemos olvidar que el ser humano con frecuencia se encuentra en condiciones que pueden alterar su grado de autonomía, (Tuleja 1987).

Respecto a la variable Competitividad, el término competitividad procede de competencia, el cual es el resultado de una gerencia exitosa, las innovaciones tecnológicas producen aumentos de los niveles de productividad, generando a su vez mejoras en los procesos productivos y rebajas en los costos de producción, lo que permite al sector investigado, ofrecer los bienes y servicios en condiciones óptimas, estos indicadores también están relacionados con el impulso generado en las atenciones, circunstancia que implícitamente trae una mayor participación en los usuarios, (Zúñiga, 2017). Respecto a sus indicadores: *Cohesión Social*, es la manera en que los gobiernos emplean las nuevas tecnologías para proporcionar a las personas un mejor acceso a la información y a los servicios gubernamentales, mejorar la calidad de los servicios y dar más oportunidades para participar en los procesos y en las instituciones democráticas, (Sandoval 2008), *Desarrollo Territorial*, Cuestiones referidas a la vida cotidiana, donde la administración local asume un papel de articuladora del territorio, informando de los servicios de distinta índole que se encuentran en su marco espacial de referencia (Merino1996).

Respecto a la dimensión Tiempo de Atención, son indicadores de eficiencia, que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos. Además, nos permiten conocer la capacidad de las instituciones para adelantar cada vez de una mejor forma y calidad cualquier proceso llevado a cabo en dicha institución con el mínimo gasto de tiempo, se puede obtener, por ejemplo, al

establecer la frecuencia con la que se desarrolla un proceso. Las innovaciones tecnológicas producen aumentos de los niveles de productividad, generando a su vez mejoras en los procesos productivos y rebajas en los costos de producción, (Wong, 2015). Respecto a sus indicadores: *Servicio Deseado*, este principio exige la satisfacción de las expectativas de todos los usuarios, se trata de administrar los recursos para lograr el objetivo de maximizar el beneficio, optimizando los recursos, pero sin añadir excesiva presión al sistema, (Dolan 2002). *Simplificación de Procedimientos*, conceptualiza el uso de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia gerencial y promover valores democráticos, así como un marco regulatorio que facilite información para iniciativas intensivas y promueva la sociedad de la información, (Chirinos 1998).

Teoría de la calidad, según Parasuraman, Zeithaml citado en Castillo (2021), la calidad de los servicios se mide a través de quien es beneficiado, las organizaciones públicas se enfocan en el cumplimiento de los procesos y logro de metas, pero dejan de lado la opinión del ciudadano; sin embargo, si se requiere mejorar la calidad de un servicio público, el ciudadano es el mejor termómetro, para realizar la evaluación se utiliza el instrumento de SERVQUAL.

Teoría del ciclo de calidad. Según Deming citado en Castillo (2021), la calidad de un producto o servicio inicia desde quien lo brinda, es decir, las capacidades de los trabajadores quienes se encuentran satisfechos con el desarrollo de sus labores, así como también de los jefes quienes conocen y miden los indicadores de gestión.

III. MÉTODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo investigación

Es una investigación de tipo descriptivo correlacional y explicativa:

La investigación explicativa, se llevó a cabo para investigar de forma puntual un fenómeno que no se había estudiado antes, o que no se había explicado bien con anterioridad. Su intención es proporcionar detalles donde existe una pequeña cantidad de información. El investigador obtiene una idea general y utiliza la investigación como una herramienta para que lo guíe a temas que podrían abordarse en el futuro. Su objetivo es encontrar por qué y para qué de un objeto de estudio.

Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Según (Sánchez y Reyes, 2015).

Diseño de investigación

En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental, transeccional, correlacional, con un enfoque cuantitativo porque nos permite medir el nivel de relación existente entre dos variables; Tecnología Administrativa y Servicio al Usuario, es decir, se determinó el grado de relación entre las variables en un tiempo específico, (Behar, 2008).

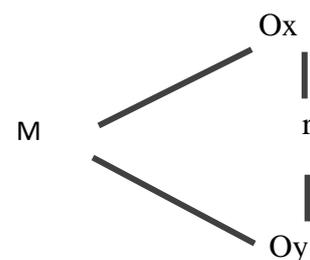
Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable 1: Tecnología Administrativa

Oy = Variable 2: Servicio al Usuario

r = Relación entre variables



3.2. Variables y Operacionalización – Anexo: 01

Tecnologías administrativas. - Es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar, almacenar, recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes, (Encalada, 2015).

Servicio al usuario. - es el conjunto de actividades interrelacionadas que brinda una institución (producto o servicio) el cual satisfaga necesidades y/o expectativas esencialmente intangibles que no se pueden poseer, su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico, (Chang, 2017).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Hernández, (2014) sostienen: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. En la presente investigación la población estará constituida por todos los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

Tabla 1

Distribución de la población total de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, 2020

Población total de trabajadores	
REGIMEN LABORAL	DRELL
<i>PAP</i>	42
<i>CAS</i>	60
<i>LOCADOR DE SERV.</i>	48
total	150

NOTA: Planilla de personal de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Muestra

Se determinó mediante la técnica del muestro probabilístico, aleatorio simple con una distribución proporcional al número de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

Formula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

p	=	Proporción de Aciertos	(0,95)
q	=	Proporción de Errores	(0,05)
E	=	Nivel de Precisión	(0,05)
Z	=	Límite de Confianza	(1,96) - para generalizar los resultados
N	=	Población	(Total de Trabajadores)
n	=	Muestra	(150)

Muestreo

Para el estudio se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, es decir todos los trabajadores de la muestra han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(150)}{(0.05)^2(150-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} \quad \boxed{n = 108}$$

Tabla 2

Determinación de la muestra de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

REGIMEN LABORAL	DRELL
PAP	30
CAS	43
LOCADOR DE SERV.	35
total	108

NOTA: Elaboración Propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta. En la presente investigación se utilizó la encuesta.

Instrumentos

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas, En la presente investigación se utilizó el cuestionario, según la siguiente descripción:

➤ **Ficha Técnica: De la Variable Tecnologías Administrativas – Anexo: 06**

- **Nombre del Instrumento:** Cuestionario Tecnologías Administrativas
- **Autor:** VAAU
- **AÑO:** 2021
- **Descripción:**
- ✓ **Tipo de Instrumento:** Encuesta
- ✓ **Objetivo:** Determinar la percepción de las Tecnologías Administrativas en una institución.
- ✓ **Población:** Personal de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.
- ✓ **Numero de Ítem:** 20
- ✓ **Aplicación:** Individual o grupal según el caso.
- ✓ **Tiempo de Administración:** 30 minutos por persona.
- ✓ **Normas de Aplicación:** El trabajador marcará cada ítem de acuerdo a su percepción, opinión u observación.
- ✓ **Escala:** Likert
- ✓ **Niveles o Rango:** Muy Malo (20-25), Malo (26-45), Regular (46-65), Bueno (66-85) y Muy Bueno (86-100).

➤ **Ficha Técnica: De la Variable Servicio al Usuario - Anexo: 07**

- **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Servicio al Usuario
- **Autor:** VAAU
- **AÑO:** 2021
- **Descripción:**
- ✓ **Tipo de Instrumento:** Encuesta
- ✓ **Objetivo:** Determinar la percepción del Servicio al Usuario en una institución.
- ✓ **Población:** Personal de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.
- ✓ **Numero de Ítem:** 20
- ✓ **Aplicación:** Individual o grupal según el caso.
- ✓ **Tiempo de Administración:** 30 minutos por persona.
- ✓ **Normas de Aplicación:** El trabajador marcara cada ítem de acuerdo a su percepción, opinión u observación.
- ✓ **Escala:** Likert
- ✓ **Niveles o Rango:** Muy Malo (20-25), Malo (26-45), Regular (46-65), Bueno (66-85) y Muy Bueno (86-100).

Validez

Los instrumentos empleados han sido validados a través de “Fichas de validación”, por 05 profesionales concedores de la problemática respecto al uso de las tecnologías administrativas relacionada con la gestión pública a razón de los siguientes Dr. Oscar Waldimer Paredes Fernández (doctor en Gestión y Cs. De la Educación); Dr. Tony Canción Vásquez, Dr. Roger Brayan Braga Sandoval, Dr. Esther Judith Pérez Ríos y Dr. Oscar Miguel López Orellana (doctores en Gestión Pública y Gobernabilidad).

Confiabilidad

Se utilizó el índice “Alfa de Cron Bach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizará el software SPSS versión 25. La confiabilidad de un instrumento de

medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández- Sampieri, 2013). Por su parte, (Nunnally y Bernstein, 1995) definen la confiabilidad cómo la libertad de error aleatorio, es decir cuan repetibles son las observaciones cuando diferentes personas hacen las mismas mediciones, con instrumentos alternativos que intentan medir lo mismo y cuando hay variación incidental de las condiciones de medición.

Así, la medición es confiable cuando la cantidad de error aleatorio es pequeña, de tal manera que la medida obtenida es un buen estimador del puntaje verdadero. El índice de confiabilidad queda así definido como la correlación entre una serie de puntajes observados en una prueba y los correspondientes puntajes verdaderos. Para el presente estudio, se aplicará el método de consistencia interna, el cual (Nunnally y Bernstein, 1995) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente.

Entre los más usados podemos mencionar 2 de ellos. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, (George y Mallery, 2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

- a) Coeficiente Alfa $>.9$ es excelente
- b) Coeficiente Alfa $>.8$ es bueno
- c) Coeficiente Alfa $>.7$ es aceptable
- d) Coeficiente Alfa $>.6$ es cuestionable
- e) Coeficiente Alfa $>.5$ es pobre

3.5. Procedimientos

La escala Tecnologías Administrativas y Servicio al Usuario, ha sido diseñado y elaborada por Víctor Alberto Aguinaga Urbina como parte de la tesis de investigación para la obtención del grado de Doctor en gestión pública y gobernabilidad. Se trata de un instrumento diseñado con la escala cualitativa comprendiendo 5 opciones de respuestas o escala de percepción, en su versión final un total de 20 ítems para cada variable, haciendo un total de 40 preguntas según las dos variables en estudio.

Para la elaboración del diagnóstico respecto a la presente investigación, se realizó la visita in situ a los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Educación la Libertad, a fin de evaluar las condiciones establecidas como parte de las dimensiones de investigación, realizando una evaluación personalizada, analizando los riesgos futuros con la cual se desarrollará el diagnóstico en relación a la problemática planteada.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva; Tablas de frecuencia, figuras estadísticas, considerando las dimensiones e indicadores para cada variable. Se determinó las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizó la prueba de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Para

la discusión estableceremos comparaciones con los resultados obtenidos y resultados de investigaciones anteriores, así como con la opinión de expertos y la regresión Lineal.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad. Se reconoció los derechos de autoría.

Se respetó las normas de redacción de trabajos académicos, además toda fuente de información que sirvió para fundamentar la investigación ha sido citada y referenciada conforme las Normas APA 7ma edición.

Se garantizó la absoluta reserva y fidelidad de los docentes y de la información proporcionada.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados cuantitativos

En esta sección, los resultados de la investigación se muestran, los mismos que fueron recogidos a través de dos cuestionarios elaborados para tal fin y que fueron aplicados a la muestra de estudio, estos guardan relación con el enfoque de investigación y el diseño elegido.

Para su procesamiento se utilizó Excel y el Programa Estadístico SPSS V25, las pruebas usadas fueron, la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov por el tamaño de la muestra y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para medir la correlación de las variables y sus dimensiones, el objetivo principal fue determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

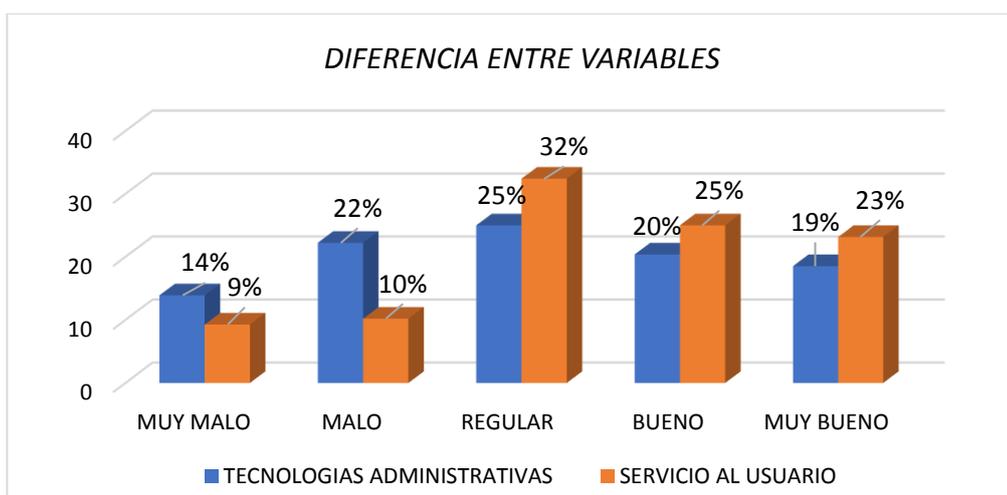
Las tablas se presentan debidamente interpretadas y en el orden correspondiente a los objetivos propuestos.

Tabla 3

Diferenciación de los porcentajes hallados de las variables Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

NIVELES	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		SERVICIO AL USUARIO	
	f	%	f	%
MUY MALO	15	14%	10	9%
MALO	24	22%	11	10%
REGULAR	27	25%	35	32%
BUENO	22	20%	27	25%
MUY BUENO	20	19%	25	23%
TOTALES	108	100%	108	100%

NOTA: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020



Grafica 1

Diferenciación entre variables Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

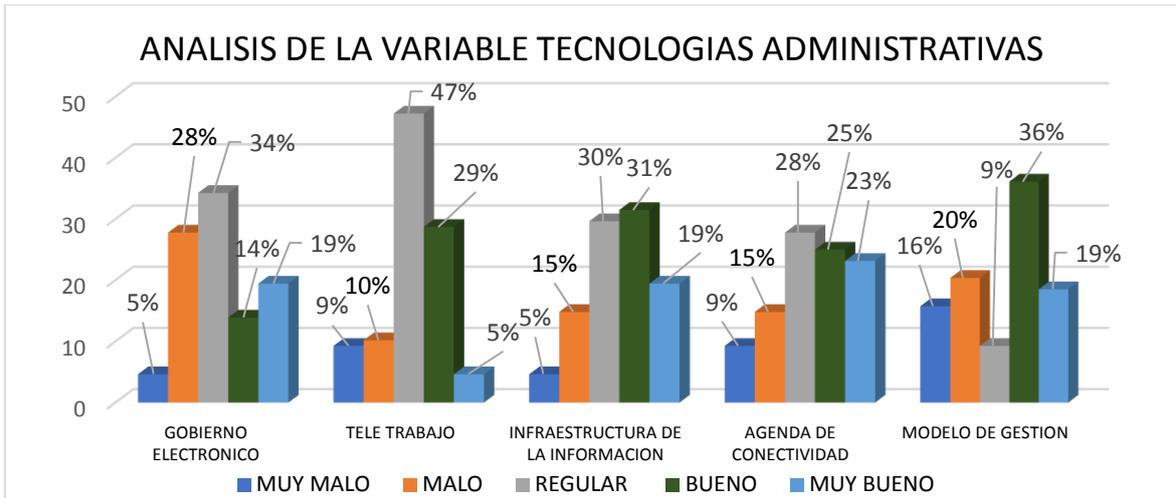
Como se puede observar el nivel que predomina en la variable tecnologías administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad según la muestra encuestada, el nivel más predominante es el regular con un 25%, seguido del nivel Malo con un 22%, luego el nivel Bueno con 20%, siendo el nivel Muy malo el resultado más bajo con un 14%. Mientras que, en la variable servicio al usuario, el nivel que predomina es también el Regular con un 32%, seguido del nivel Bueno con un 25%, el nivel Muy Bueno con un 23%, siendo el nivel Muy Malo el resultado más bajo con un 9%.

Tabla 4

Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable Tecnologías administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

NIVELES	GOBIERNO ELECTRONICO		TELE TRABAJO		INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION		AGENDA DE CONECTIVIDAD		MODELO DE GESTION	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY MALO	5	5%	10	9%	5	5%	10	9%	17	16%
MALO	30	28%	11	10%	16	15%	16	15%	22	20%
REGULAR	37	34%	51	47%	32	30%	30	28%	10	9%
BUENO	15	14%	31	29%	34	31%	27	25%	39	36%
MUY BUENO	21	19%	5	5%	21	19%	25	23%	20	19%
TOTALES	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020



Grafica 2: Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable Servicio al Usuario.

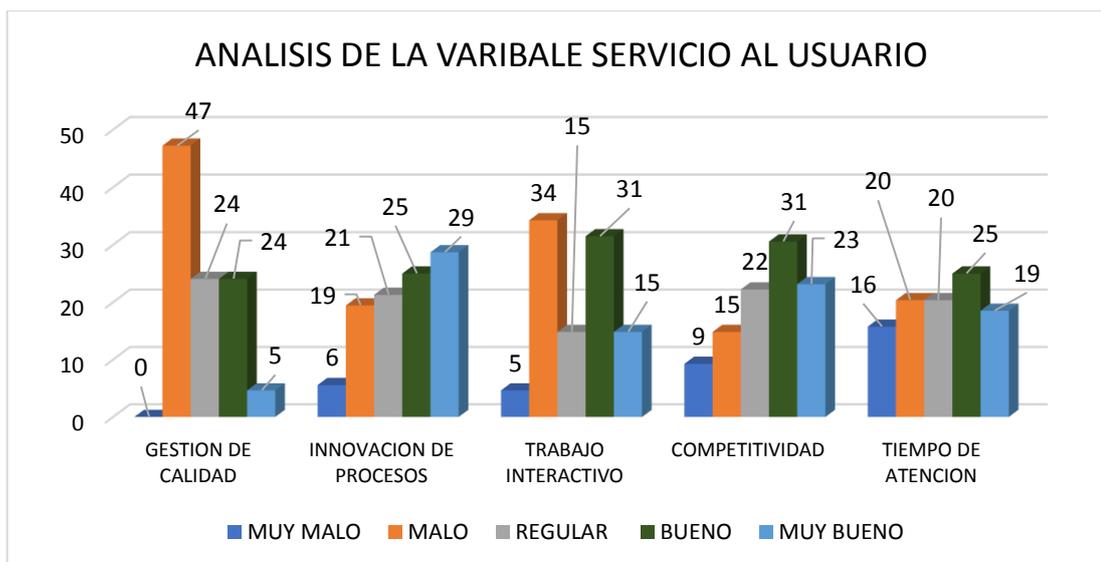
Como se puede observar el nivel que predomina en la variable tecnologías administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, muestra el nivel regular, correspondiente a las dimensiones, se describe en el orden que sigue: en la dimensión Gobierno Electrónico se encuentra en un nivel Regular con un 34%, correspondiente a la dimensión Tele Trabajo se encuentra en un nivel Regular con un 47%; correspondiente a la dimensión Infraestructura de la Información se encuentra en un nivel Bueno con un 31%, correspondiente a la dimensión Agenda de Conectividad se encuentra en un nivel Regular con un 28%, finalmente la dimensión Modelo de Gestión se encuentra en un nivel Bueno con un 36%.

Tabla N° 5

Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

NIVELES	GESTION DE CALIDAD		INNOVACION DE PROCESOS		TRABAJO INTERACTIVO		COMPETITIVIDAD		TIEMPO DE ATENCION	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY MALO	0	0%	6	6%	5	5%	10	9%	17	16%
MALO	51	47%	21	19%	37	34%	16	15%	22	20%
REGULAR	26	24%	23	21%	16	15%	24	22%	22	20%
BUENO	26	24%	27	25%	34	31%	33	31%	27	25%
MUY BUENO	5	5%	31	29%	16	15%	25	23%	20	19%
TOTALES	108	100	108	100	108	100	108	100	108	100

NOTA: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020



Grafica 3: Diferenciación de los puntajes obtenidos correspondientes a las dimensiones de la variable servicio al usuario

Como se puede observar el nivel que predomina en la variable servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, muestra el nivel regular, correspondiente a las dimensiones, se describe en el orden que sigue: en la dimensión Gestión de Calidad se encuentra en un nivel Malo con un 47%, correspondiente a la dimensión Innovación de Procesos se encuentra en un nivel muy bueno con un 29%; correspondiente a la dimensión Trabajo Interactivo se encuentra en un nivel Malo con un 34%, correspondiente a la dimensión Competitividad se encuentra en un nivel Bueno con un 31%, finalmente la dimensión Tiempo de Atención se encuentra en un nivel Bueno con un 25%.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Tecnologías administrativas y Servicio al Usuario en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías Administrativas	,110	108	,003
Servicio al Usuario	,089	108	,037

Interpretación: en la Tabla 6, se aprecia la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras superiores a 50 ($n > 50$) la misma que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, en la cual se observa que los niveles de significancia para las variables y sus dimensiones son inferiores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de forma no normal; por ello es preciso utilizar la prueba de correlación Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables Tecnologías administrativas y servicio al usuario.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre las dimensiones de la variable Tecnologías administrativas en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

Resumen de procesamiento de casos			
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0.2202	108	0.000
Tele Trabajo	0.1823	108	0.000
Infraestructura de la Información	0.1695	108	0.000
Agenda de Conectividad	0.1703	108	0.000
Modelo de Gestión	0.2619	108	0.000

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre las dimensiones de la variable Servicio al Usuario en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

Resumen de procesamiento de casos			
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Calidad	0.2919	108	0.000
Innovación de Procesos	0.1390	108	0.000
Trabajo Interactivo	0.2195	108	0.000
Competitividad	0.2105	108	0.000
Tiempo de Atención	0.1818	108	0.000

4.1.1. Contrastación de hipótesis general

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i , y se rechaza la H_o .
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i .

Hipótesis general

- **H_i :** Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020.

Tabla 9

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión servicio al usuario en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

Variable tecnologías administrativas y la dimensión servicio al usuario				
		TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	SERVICIO AL USUARIO	
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SERVICIO AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,781 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.896

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 9 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,896$, la correlación es calificada como positiva muy alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 10

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,908 ^a	,825	,824	2,084

a. Predictores: (Constante), Servicio al Usuario

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

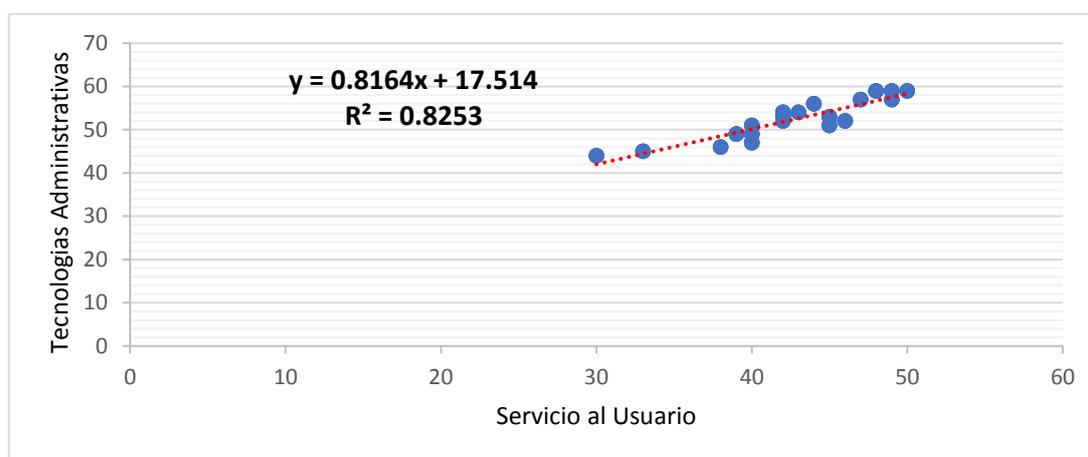


Figura 1: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y servicio al usuario

Según la figura 1, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.8164X + 17.514$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.825$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 82.5% de variación en la variable servicio al usuario (v_2) es explicado por la variable tecnologías administrativas (v_1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, el servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la variable dependiente servicio al usuario:

Servicio al Usuario = 0.8164 Tecnologías Administrativas + 17.514.

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será el Servicio al usuario. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, el servicio al usuario se incrementará en 0.8164.

HE_{a1}: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020.

Tabla 11

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,688 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.815

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 11 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,815$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha = 0.01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 12

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la Gerencia Regional De Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,736 ^a	,542	,537	3,375

a. Predictores: (Constante), Gestión de Calidad

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

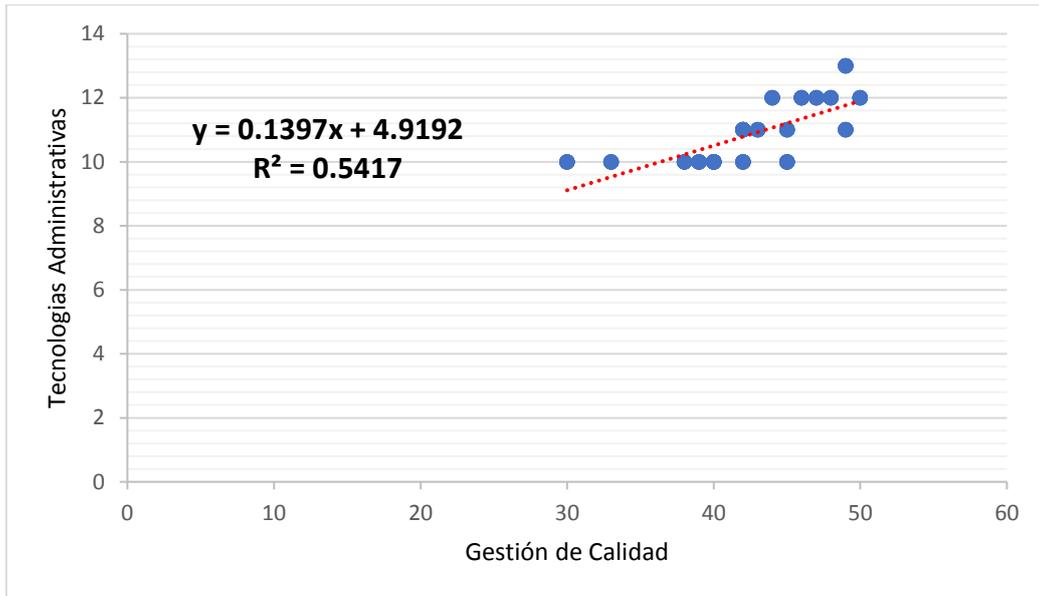


Figura 2: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad

Según la figura 2, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.1397x + 4.9192$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.5417$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 54.17% de variación de la dimensión gestión de calidad es explicado por la variable tecnologías administrativas.

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, la dimensión gestión de calidad aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad:

$$\text{Gestión de calidad} = 0.1397 \text{ Tecnologías Administrativas} + 4.9192.$$

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión gestión de calidad. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión gestión de calidad se incrementará en 0.1397.

HE_{a2}: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 13

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Innovación de Procesos
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Innovación de Procesos	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,502 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.633

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 13 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,633$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 14

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,599 ^a	,359	,353	3,992

a. Predictores: (Constante), Innovación de Procesos

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

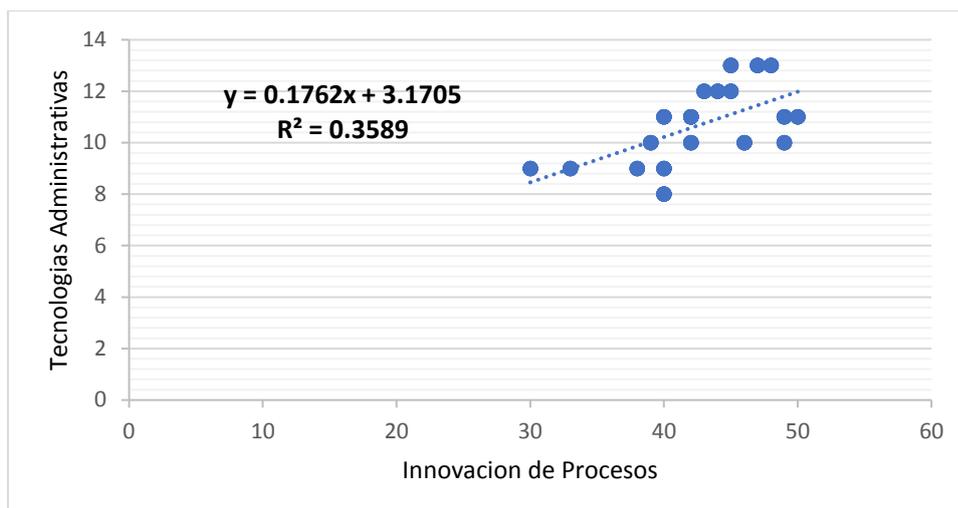


Figura 3: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión innovación de procesos

Según la figura 3, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.1762x + 3.1705$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.3589$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 35.89% de variación de la dimensión innovación de procesos es explicado por la variable tecnologías administrativas.

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, la dimensión innovación de procesos aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la dimensión innovación de procesos:

$$\text{Innovación de procesos} = 0.1762 \text{ Tecnologías Administrativas} + 3.1705.$$

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión innovación de procesos. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión innovación de procesos se incrementará en 0.1762.

HE_{a3}: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 15

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
		TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Trabajo Interactivo	
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,522**	
		N	,000	
		N	108	
	Trabajo Interactivo	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108	

Tau-b de kendall (r) = 0,433 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.522

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 15 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,522$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 16

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,519 ^a	,269	,263	4,262

a. Predictores: (Constante), Trabajo Interactivo

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

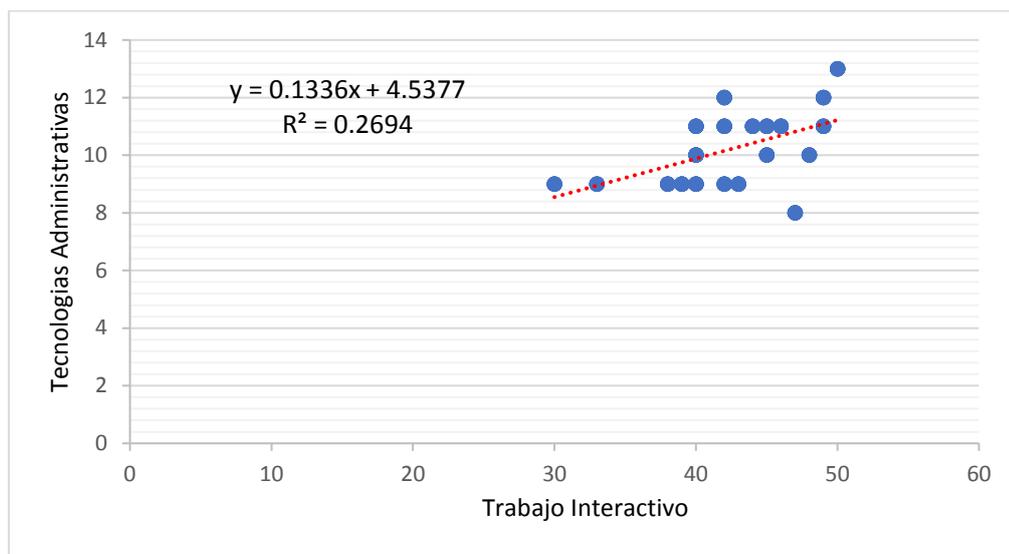


Figura 4: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión trabajo interactivo

Según la figura 4, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.1336x + 4.5377$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.2694$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 26.94% de variación de la dimensión trabajo interactivo es explicado por la variable tecnologías administrativas.

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, la dimensión trabajo interactivo aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la dimensión trabajo interactivo:

$$\text{Trabajo interactivo} = 0.1336 \text{ Tecnologías Administrativas} + 4.5377.$$

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión trabajo interactivo. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión trabajo interactivo se incrementará en 0.1336.

HE_{a4}: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 17

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
		TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		Competitividad
Rho de Spearman	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,625 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.787

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 17 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,787$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha = 0.01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 18

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y la Competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,832 ^a	,692	,689	2,766

a. Predictores: (Constante), Competitividad

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

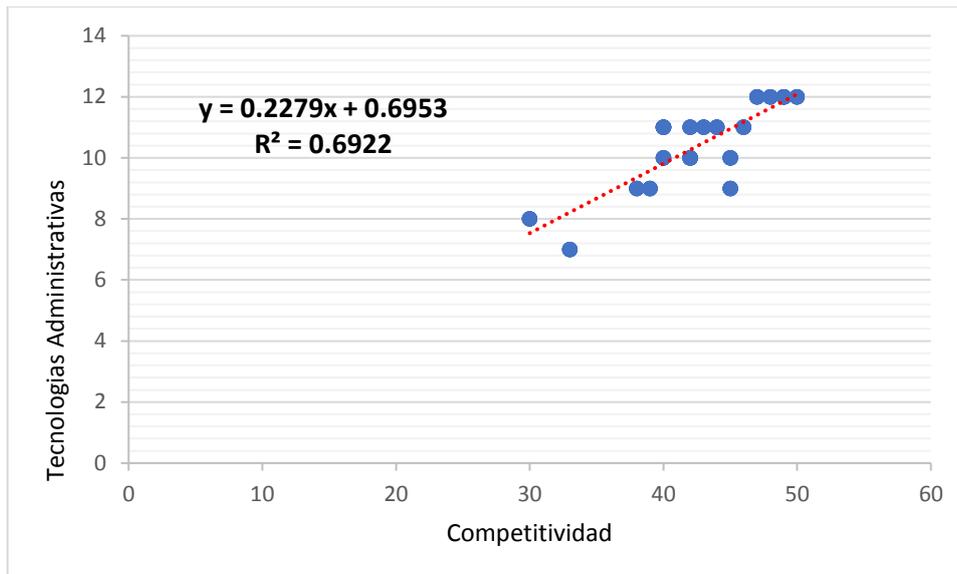


Figura 5: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad

Según la figura 5, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.2279x + 0.6953$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.6922$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 69.22% de variación de la dimensión competitividad es explicado por la variable tecnologías administrativas.

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, la dimensión competitividad aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la dimensión competitividad:

$$\text{Trabajo interactivo} = 0.2279 \text{ Tecnologías Administrativas} + 0.6953.$$

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión competitividad. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión competitividad se incrementará en 0.2279.

HE_{a5}: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 19

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable tecnologías administrativas y la dimensión tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Tiempo de Atención
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,499**
	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
		Coefficiente de correlación	,499**	1,000
	Tiempo de Atención	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,422 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.499

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 19 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,499$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 20

Regresión línea entre la variable tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,510 ^a	,260	,253	4,290

a. Predictores: (Constante), Tiempo de Atención

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

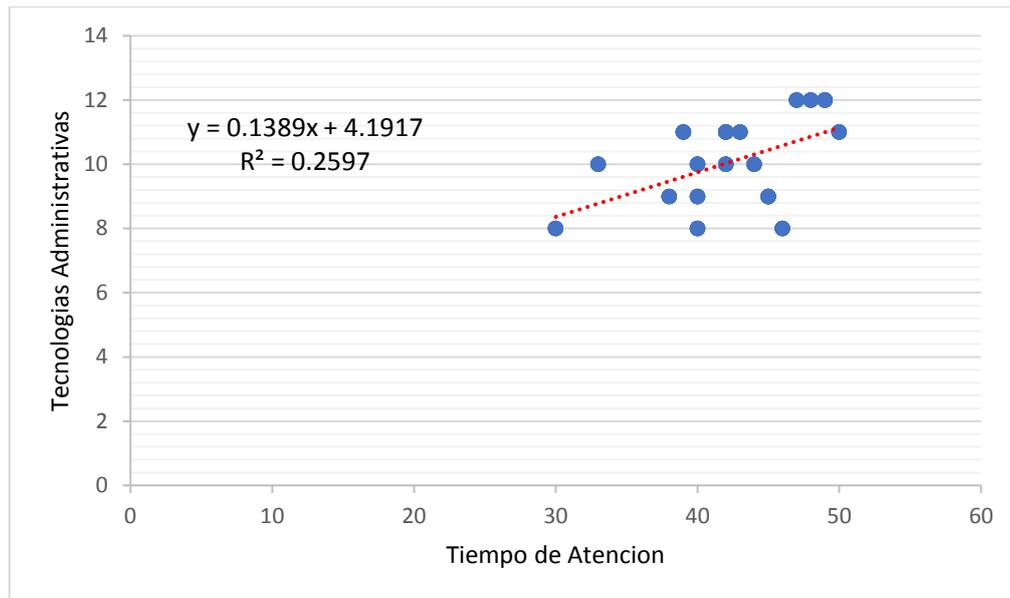


Figura 6: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable tecnologías administrativas y la dimensión competitividad

Según la figura 6, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.1389x + 4.1917$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.2597$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 25.97% de variación de la dimensión tiempo de atención es explicado por la variable tecnologías administrativas.

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de tecnologías administrativas aumentan, la dimensión tiempo de atención aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente tecnologías administrativas y la dimensión tiempo de atención:

$$\text{tiempo de atención} = 0.1389 \text{ Tecnologías Administrativas} + 4.1917.$$

Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión tiempo de atención. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión tiempo de atención se incrementará en 0.1389.

HE_{a6}: Existe relación significativa entre el servicio al usuario y gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 21

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el gobierno electrónico la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			SERVICIO AL USUARIO	Gobierno Electrónico
Rho de Spearman	SERVICIO AL USUARIO	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,592 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.714

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 21 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,714$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 22

Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,736 ^a	,542	,538	3,031

a. Predictores: (Constante), Gobierno Electrónico

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

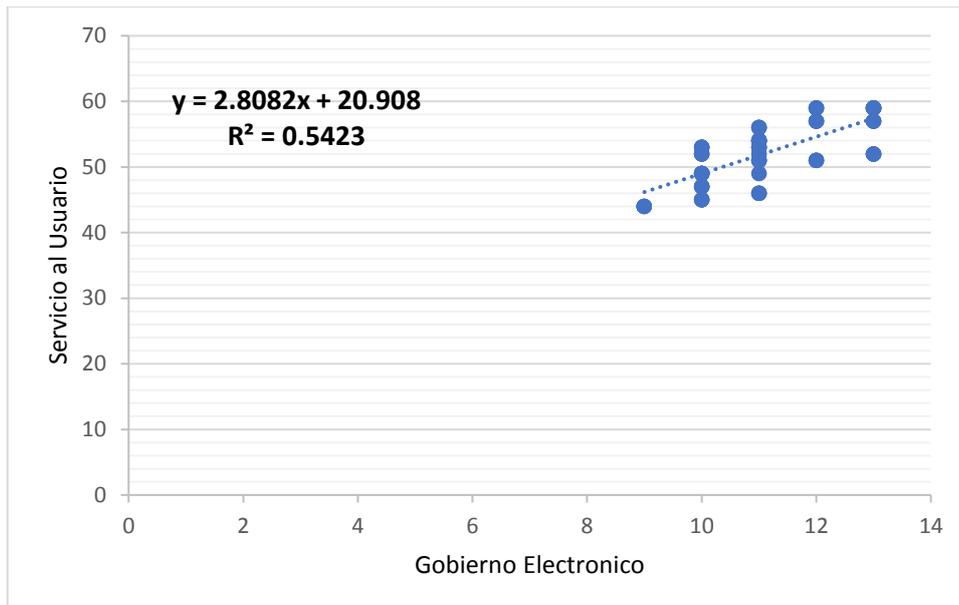


Figura 7: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión gobierno electrónico

Según la figura 7, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 2.8082x + 20.908$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.5423$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 54.23% de variación de la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión gobierno electrónico(dv1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de la dimensión gobierno electrónico(dv1) aumentan, la variable servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable dependiente servicio al usuario y la dimensión gobierno electrónico(dv1):

$$\text{Servicio al usuario} = 2.8082 \text{ gobierno electrónico(dv1)} + 20.908.$$

Cuando mayor sea la dimensión gobierno electrónico(dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión gobierno electrónico(dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.8082.

HE_{a7}: Existe relación significativa entre el servicio al usuario y el tele trabajo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 23

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el tele trabajo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			SERVICIO AL USUARIO	Tele Trabajo
Rho de Spearman	SERVICIO AL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Tele Trabajo	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,804 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.798

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 23 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,798$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 24

Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el tele trabajo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,830 ^a	,688	,685	2,501

a. Predictores: (Constante), Tele Trabajo

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

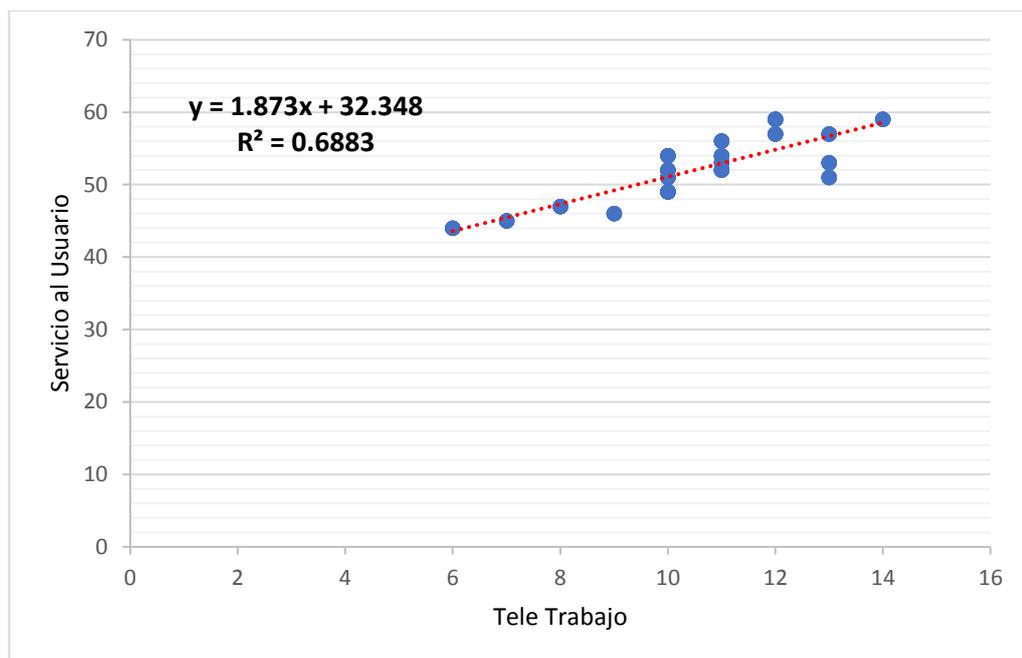


Figura 8: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión tele trabajo

Según la figura 8, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 1.873x + 32.348$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.6883$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 68.83% de variación de la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión tele trabajo (dv1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de la dimensión tele trabajo (dv1) aumentan, la variable servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable dependiente servicio al usuario y la dimensión tele trabajo (dv1):

$$\text{Servicio al usuario} = 1.873 \text{ tele trabajo (dv1)} + 32.348.$$

Cuando mayor sea la dimensión tele trabajo (dv1), mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión tele trabajo (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 1.873.

HE_{a8}: Existe relación significativa entre el servicio al usuario y la infraestructura de la información en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Tabla 25

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y la infraestructura de la información en la gerencia Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			SERVICIOALUS UARIO	Infraestructura de la Información
Rho de Spearman	SERVICIO ALUSUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Infraestructura de la Información	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,396 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.532

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 25 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,532$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 26

Regresión línea entre la variable servicio al usuario y la infraestructura de la información en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,608 ^a	,369	,363	3,558

a. Predictores: (Constante), Infraestructura de la Información

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

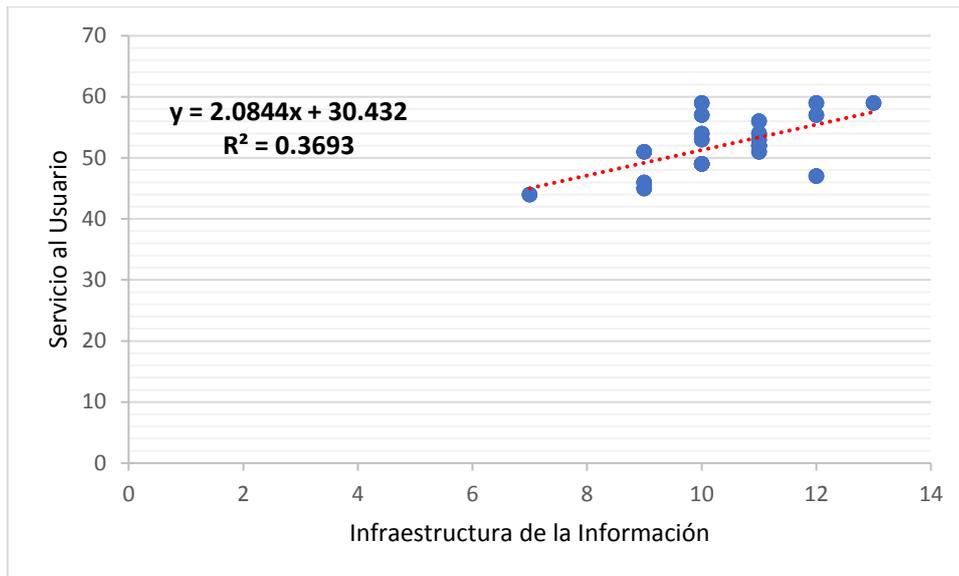


Figura 9: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión infraestructura de la información

Según la figura 9, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 2.0844x + 30.432$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.3693$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 36.93% de variación de la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión infraestructura de la información (dv1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de la dimensión infraestructura de la información (dv1) aumentan, la variable servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable dependiente servicio al usuario y la dimensión infraestructura de la información (dv1):

$$\text{Servicio al usuario} = 2.0844 \text{ infraestructura de la información (dv1)} + 30.432.$$

Cuando mayor sea la dimensión infraestructura de la información (dv1), mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión infraestructura de la información (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.0844.

HE_{a9}: Existe relación significativa entre el servicio al usuario y la agenda de conectividad en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020

Tabla 27

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y la agenda de conectividad en la gerencia Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			SERVICIO AL USUARIO	Agenda de Conectividad
Rho de Spearman	SERVICIO AL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Agenda de Conectividad	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,779 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.890

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 27 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,890$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 28

Regresión línea entre la variable servicio al usuario y la agenda de conectividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,889 ^a	,791	,789	2,048

a. Predictores: (Constante), Agenda de Conectividad

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

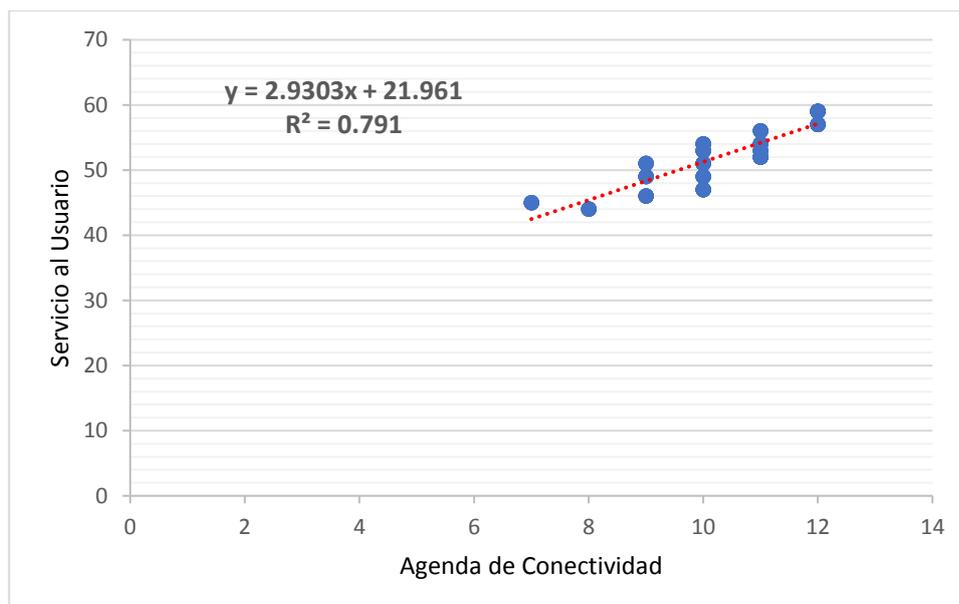


Figura 10: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión agenda de conectividad

Según la figura 10, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 2.9303x + 21.961$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.791$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 79.1% de variación de la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión agenda de conectividad (dv1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de la dimensión agenda de conectividad (dv1) aumentan, la variable servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable dependiente servicio al usuario y la dimensión agenda de conectividad (dv1):

$$\text{Servicio al usuario} = 2.9303 \text{ agenda de conectividad (dv1)} + 21.961.$$

Cuando mayor sea la dimensión agenda de conectividad (dv1), mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión agenda de conectividad (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.9303.

HE_{a10}: Existe relación significativa entre el servicio al usuario y el modelo de gestión en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020

Tabla 29

Prueba de correlación de Rho de Spearman de los puntajes sobre la variable servicio al usuario y el modelo de gestión en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Correlaciones				
			SERVICIO AL USUARIO	Modelo de Gestión
Rho de Spearman	SERVICIO AL USUARIO	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Modelo de Gestión	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Tau-b de kendall (r) = 0,655 P = 0.00 < 0.01, Rho de Spearman = 0.689

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Interpretación: En la Tabla 29 se evidencia que, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,689$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 30

Regresión línea entre la variable servicio al usuario y el modelo de gestión en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,661 ^a	,437	,431	3,363

a. Predictores: (Constante), Modelo de Gestión

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

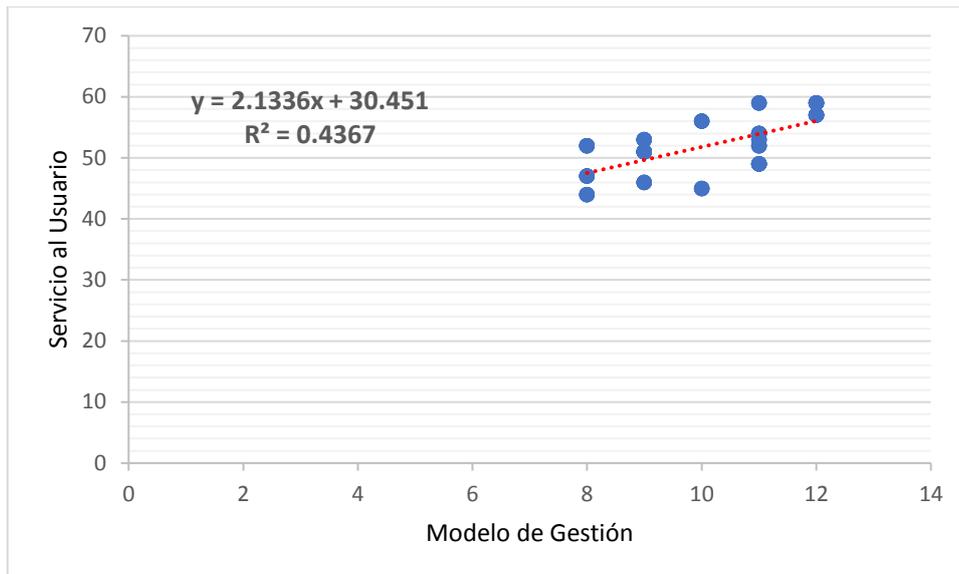


Figura 11: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la variable servicio al usuario y la dimensión modelo de gestión

Según la figura 11, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 2.1336x + 30.451$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.4367$. Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que el 43.67% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión modelo de gestión (dv1).

La recta de relación nos muestra una relación positiva y directa, cuando los puntajes de la dimensión modelo de gestión (dv1) aumentan, la variable servicio al usuario aumenta.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable dependiente servicio al usuario y la dimensión modelo de gestión (dv1):

$$\text{Servicio al usuario} = 2.1336 \text{ modelo de gestión (dv1)} + 30.451$$

Cuando mayor sea la dimensión modelo de gestión (dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión modelo de gestión (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.1336.

Tabla 31

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables tecnologías administrativas y servicio al usuario y sus dimensiones de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	Rho de Spearman	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Tecnologías Administrativas y Servicio al usuario	0.781	0.896 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable servicio al usuario con la variable tecnologías administrativas					
Dimensión gestión de calidad de servicio al usuario – Tecnologías Administrativas	0.688	0.815 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión Innovación de Procesos del servicio al usuario – Tecnologías Administrativas	0.502	0.633 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión trabajo interactivo del servicio al usuario – Tecnologías administrativas	0.433	0.522 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión competitividad de servicio al usuario – Tecnologías Administrativas	0.625	0.787 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión tiempo de atención en servicio al usuario – Tecnologías Administrativas	0.422	0.499 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Relación causal de la variable servicio al usuario con las dimensiones de la variable tecnologías administrativas					
Servicio al usuario - Dimensión gobierno electrónico de las tecnologías administrativas	0.592	0.714 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Servicio al usuario - Dimensión tele trabajo de las tecnologías administrativas	0.804	0.798 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Servicio al usuario - Dimensión infraestructura de la información de las tecnologías administrativas	0.532	0.532 (positiva modera)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Servicio al usuario - Dimensión agenda de conectividad de las tecnologías administrativas	0.779	0.889 (positiva alta)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Servicio al usuario - Dimensión modelo de gestión de las tecnologías administrativas	0.655	0.689 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa

Nota: Tabla 9; Tabla 11; Tabla 13; Tabla 15; Tabla 17; Tabla 19; Tabla 21; Tabla 23; Tabla 25, Tabla 27 y Tabla 29

Tabla 32

Resumen de los modelos de la relación funcional de las variables Tecnologías Administrativas y Servicio al Usuario con sus dimensiones, Trujillo – 2020.

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	MODELO DE RELACIÓN FUNCIONAL	INTERPRETACIÓN	R ²	INTERPRETACIÓN	VALOR P
Tecnologías administrativas y servicio al usuario	Servicio al usuario =0.8164 Tecnologías administrativas +17.514	A mayor Tecnologías Administrativas mayor será el Servicio al usuario. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, el servicio al usuario se incrementará en 0.8164.	82.53%	Las tecnologías administrativas explican en 82.5% al servicio al usuario, el 17.5% restante es explicado por otros factores	0.000
RELACIÓN CAUSAL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE TECNOLOGÍAS ADMINISTRATIVAS CON LA VARIABLE SERVICIO AL USUARIO					
Dimensión gobierno electrónico y Servicio al usuario	Servicio al usuario = 2.8082 Dimensión gobierno electrónico + 20.908	Cuando mayor sea la dimensión gobierno electrónico(dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión gobierno electrónico(dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.8082	54.23%	El 54.23% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión gobierno electrónico, el 45.77% restante es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión tele trabajo y Servicio al usuario	Servicio al usuario = 1.873 Dimensión tele trabajo + 32.348	Cuando mayor sea la dimensión tele trabajo (dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión tele trabajo (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 1.873	68.83%	El 68.83% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión tele trabajo (dv1), el 31.17% restante es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión infraestructura de la información y Servicio al usuario	Servicio al usuario = 2.0844 Dimensión infraestructura de la información + 30.432	Cuando mayor sea la dimensión infraestructura de la información (dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión infraestructura de la información (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.0844	36.93%	El 36.93% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión infraestructura de la información(dv1), el 63.07% es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión agenda de conectividad y Servicio al usuario	Servicio al usuario = 2.9303 Dimensión agenda de conectividad + 21.961	Cuando mayor sea la dimensión agenda de conectividad (dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión agenda de conectividad (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.9303.	79.1%	El 79.1% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión agenda de conectividad(dv1), el 20.9% es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión modelo de gestión y Servicio al usuario	Servicio al usuario = 2.1336 Dimensión modelo de gestión + 30.451	Cuando mayor sea la dimensión modelo de gestión (dv1). mayor será la variable servicio al usuario. Por cada punto que aumente la dimensión modelo de gestión (dv1), la variable servicio al usuario se incrementará en 2.1336	43.67%	el 43.67% de variación en la variable servicio al usuario es explicado por la dimensión modelo de gestión (dv1), el 56.63% es explicado por otros factores.	0.000

RELACIÓN CAUSAL DE LA VARIABLE TECNOLOGÍAS ADMINISTRATIVAS CON LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SERVICIO AL USUARIO

Tecnologías administrativas y la dimensión gestión de calidad	Gestión de calidad = 0.1397 Tecnologías Administrativas + 4.9192	Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión gestión de calidad. Por cada punto que aumente Tecnología administrativa, la dimensión gestión de calidad se incrementará en 0.1397	57.17%	El 54.17% de variación de la dimensión gestión de calidad es explicado por la variable tecnologías administrativas el 45.83% restante es explicado por otros factores.	0.000
Tecnologías administrativas y la dimensión Innovación de Procesos	Innovación de Procesos = 0.1762 Tecnologías Administrativas + 3.1705	Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión Innovación de Procesos. Por cada punto que aumente Tecnología administrativa, la Innovación de Procesos se incrementará en 0.1762.	35.89%	El 35.89% de variación de la dimensión gestión de calidad es explicado por la variable tecnologías administrativas, el 64.11% restante es explicado por otros factores.	0.000
Tecnologías administrativas y la dimensión Trabajo interactivo	Trabajo interactivo= 1.088 Tecnologías Administrativas + 4.5377	Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión trabajo interactivo. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión trabajo interactivo se incrementará en 0.1336.	26.94%	El 26.94% de variación de la dimensión trabajo interactivo es explicado por la variable tecnologías administrativas, el 73.06% es explicado por otros factores.	0.000
Tecnologías administrativas y la dimensión Competitividad	Competitividad = 0.2279 Tecnologías Administrativas + 0.6953	Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión competitividad. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión competitividad se incrementará en 0.2279.	69.22%	El 69.22% de variación de la dimensión competitividad es explicado por la variable tecnologías administrativas, el 30.78% es explicado por otros factores.	0.000
Tecnologías administrativas y la dimensión tiempo de atención	Tiempo de atención = 0.1389 Tecnologías Administrativas + 4.1917	Cuando mayor sean las Tecnologías Administrativas mayor será la dimensión tiempo de atención. Por cada punto que aumente Tecnología Administrativa, la dimensión tiempo de atención se incrementará en 0.1389	25.97%	el 25.97% de variación de la dimensión tiempo de atención es explicado por la variable tecnologías administrativas. el 74.03% es explicado por otros factores.	0.000

Nota: Figura 3; Figura 4; Figura 5; Figura 6; Figura 7; Figura 8; Figura 9; Figura 10; Figura 11 Figura 12 y Figura 13.

V. DISCUSIÓN

La revolución tecnológica, debido a su uso en diferentes ámbitos de la actividad humana, se ha convertido en el punto de ingreso para el análisis de la competitividad y complejidad de la nueva economía, sociedad y cultura en formación; el uso de tecnologías implica que las nuevas formas y procesos sociales surjan como consecuencia del cambio tecnológico, el cual no está determina u orientada por la sociedad.

El conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado como el comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno como los portales; el dilema del determinismo tecnológico probablemente es un falso problema, puesto que tecnología es sociedad y ésta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas.

Los resultados de la estadística descriptiva según la muestra encuestada respecto a la variable tecnologías administrativas en la gerencia regional de educación La Libertad, el nivel más predominante es el nivel Regular con un 25%, seguido del nivel Malo con un 22%, así como el nivel Bueno con 20%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 14%.

En cuanto a la dimensión gobierno electrónico, el nivel más predominante es el nivel Regular con un 34%, seguido del nivel Malo con un 28%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 5%. En cuanto a la dimensión tele trabajo, el nivel más predominante es el nivel Regular con un 47%, seguido del nivel Bueno con un 29%, siendo el nivel Muy Bueno el menos representativo con un 5%. En cuanto a la dimensión infraestructura de la información, el nivel más predominante es el nivel Bueno con un 31%, seguido del nivel Regular con un 30%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 5%. En cuanto a la dimensión agenda de conectividad, el nivel más predominante es el

nivel Regular con un 28%, seguido del nivel Bueno con un 25%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 9%. En cuanto a la dimensión modelo de gestión, el nivel más predominante es el nivel Bueno con un 36%, seguido del nivel Malo con un 20%, siendo el nivel Muy Regular el menos representativo con un 9%.

Los resultados de la estadística inferencial según la muestra encuestada respecto a la contrastación de hipótesis correspondiente a la variable tecnologías administrativas, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,896$, por lo que la correlación es calificada como positiva muy alta; en tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados son similares a lo señalado por D'Ávila (2018), en su trabajo de investigación titulada "*Aplicación de las tecnología en la administración pública Colombiana en Línea*", trabajo desarrollado como candidato a doctor en Filosofía de la Administración de Empresas de Newport University, California en los Estados Unidos, el propósito del presente artículo es realizar una abstracción sobre el uso de las TIC en el marco público Colombiano, como puente de conexión entre las entidades del sector con la ciudadanía y viceversa con lo que busca que la nación pueda renovarse como Estado, mejorar la capacidad para gobernar, promover mayor participación, economizar los recursos y unificar criterios; llegando a la conclusión que se puede deducir que el uso de las tecnologías han sido piezas fundamentales para innovar la participación del ciudadano en los servicios y en la administración pública en línea. Además, han promovido el desarrollo económico mejorando prácticas comunicativas y el control político. Así mismo ha legitimado la modernización del estado, incrementando la productividad interna y externa, simplificando los procesos y reduciendo los gastos públicos, pero, no obstante, el acceso sigue siendo restringido por sus altos costos. La economía actual colombiana se encuentra soportada por el uso de tecnologías para la comunicación, pues junto con ellas, han logrado satisfacer las exigencias de acceso democrático, a la información y al conocimiento

ciudadano. Finalmente describe que las políticas respecto al uso de tecnologías en la sociedad colombiana se encuentran fundamentadas en el desarrollo de programas y proyectos relacionados entre sí, consolidados en una agenda de conexión en línea, con el fin de que la comunidad tenga mayores oportunidades de participación en el desarrollo económico, político, social y cultural.

En cuanto a la dimensión gobierno electrónico, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,714$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Contreras (2018), en su investigación titulada “*Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*”, quien concluye a un nivel confianza del 95% que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018, contado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r= 0,710$ lo que indica una correlación directa positiva alta entre ambas variables en contraste.

En cuanto a la dimensión tele trabajo, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,798$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Rivera (2016), en su investigación titulada “*Nivel socioeconómico en el teletrabajo, en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao*”, tesis para optar el grado académico de: doctor en administración, ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, que entre sus principales resultados se determina que el Nivel Socioeconómico de los estudiantes del último ciclo de la Universidad Nacional del Callao influye significativamente sobre el Nivel de Percepción del Teletrabajo, es decir que la variable independiente tiene un efecto significativo en la variable dependiente.
 $p = 0.00$

En cuanto a la dimensión infraestructura de la información, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,532$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha = 0.01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son contradictorios a lo descrito por Núñez (2020), en su investigación titulada "*Identidad digital en el proceso de implementación de políticas sociales en el distrito de Huasmín, Cajamarca 2020*", tesis para obtener el grado académico de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, presentado ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo, Perú, quien determino que existen deficiencias en la infraestructura tecnológica para la ejecución de un gobierno en línea y que los acerque a la posibilidad de una participación activa ante las instituciones del Estado.

En cuanto a la dimensión agenda de conectividad, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,890$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha = 0.01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Ocampo (2021), en su investigación titulada "*Competencias digitales y práctica de los docentes de la Institución Educativa Alipio Rosales Camacho - Tumbes, 2020*", tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración de la Educación del programa académico de doctorado en administración de la educación presentado ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, quien concluye que el estudio concluye que sí existe correlación significativa entre Competencias digitales y práctica docente de la Institución Educativa "Alipio Rosales Camacho" Tumbes, 2020.

En cuanto a la dimensión modelo de gestión, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,689$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha = 0.01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Castillo (2021), en su investigación titulada

“Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020”, tesis para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, presentado ante la escuela de posgrado, programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, Perú, quien concluye que el diseño del Modelo de gestión innovador permite mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. Este diseño se elaboró conforme a los nudos críticos en los servicios municipales identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios.

En cuanto a las teorías que respaldan la variable Tecnologías Administrativas, describiremos a la Teoría de las Tecnologías de la información, descrito por Cobo (2009), las tecnologías de la información se origina debido a la conjugación de diversas áreas tecnológicas, tales como la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones, el cual es aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información empleados para beneficio de la sociedad de la información, de la misma manera que los límites y fronteras no son impedimento para el tráfico de capital, información o las relaciones interpersonales, prueba de esta interacción tenemos las comunidades virtuales, mediante el cual muchas personas con interés común teniendo como canal de comunicación económico las redes informáticas se interrelacionan a pesar de estar espacialmente dispersos y no sincronizados temporalmente, la visión respecto a la sociedad de la información y del conocimiento, indicando que la sociedad con la globalización vigente, para su crecimiento y fortalecimiento, tiene como sustento básico las tecnologías y, al contar con gran información es necesario potenciar la capacidad de discernimiento de la información útil.

En tal sentido la variable Tecnologías Administrativas, se describe como la revolución tecnológica, debido a su uso en diferentes ámbitos de la actividad humana, se ha convertido en el punto de ingreso para el análisis de la

competitividad y complejidad de la nueva economía, sociedad y cultura en formación; el uso de tecnologías implica que las nuevas formas y procesos sociales surjan como consecuencia del cambio tecnológico, el cual no está determinado u orientado por la sociedad, (Plasencia 2017). Tampoco la sociedad dicta el curso del cambio tecnológico, ya que muchos factores, incluidos la invención e iniciativas personales, intervienen en el proceso del descubrimiento científico, la innovación tecnológica y las aplicaciones sociales, de modo que el resultado final depende de un complejo modelo de interacción. En efecto, el dilema del determinismo tecnológico probablemente es un falso problema, puesto que tecnología es sociedad y ésta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas (Ramio 2016).

El servicio al usuario puede ocurrir en el propio local institucional o puede llevarse a cabo por teléfono o internet. Muchas de las instituciones que tienen centros de atención de llamadas de servicio al cliente con frecuencia cuentan con personal que los opera durante el día, cuyo servicio es gratuito, para construir una buena relación con el usuario, resulta fundamental que el servicio que se proporciona sea de calidad, en tal sentido las innovaciones tecnológicas producen aumentos de los niveles de productividad, generando a su vez mejoras en los procesos productivos y rebajas en los costos de producción.

Los resultados de la estadística inferencial según la muestra encuestada respecto a la contrastación de hipótesis correspondiente a la variable tecnologías administrativas, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,896$, por lo que la correlación es calificada como positiva muy alta; en tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados son similares a lo señalado por Villantoy (2016), en su trabajo de investigación titulada “*Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el centro de servicios Miraflores, SUNAT, Lima 2016*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo;

cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el Centro de Servicios Miraflores. SUNAT. Lima 2016, la población o universo de interés en esta investigación, es Infinita de usuarios del Centro de Servicios, se consideró una muestra de 384 usuarios en las cuales se han estudiado las variables: Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de conciencia tributaria y obligaciones tributarias de Rosas y satisfacción del usuario externo del MINSA, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones. Decisión: Como $p\text{-valor}^* = 0.00 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que la conciencia tributaria y las obligaciones tributarias inciden significativamente en la satisfacción de usuario externo en el centro de servicios. SUNAT Miraflores. Lima, 2016, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Los resultados de la estadística descriptiva según la muestra encuestada respecto a la variable servicio al usuario, el nivel más predominante es el nivel Regular con un 32%, seguido del nivel Bueno con un 25%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 9%.

En cuanto a la dimensión gestión de calidad, el nivel más predominante es el nivel Malo con un 47%, seguido de los niveles Regular y Bueno con un 24% respectivamente, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 0%. En cuanto a la dimensión innovación de procesos, el nivel mas predominante es el nivel Muy Bueno con un 29%, seguido del nivel Bueno con un 25%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 6%; En cuanto a la dimensión trabajo interactivo, el nivel más predominante es el nivel Malo con un 34%, seguido del nivel Bueno con un 31%, siendo el nivel Muy Malo el menos

representativo con un 5%; En cuanto a la dimensión competitividad, el nivel más predominante es el nivel Bueno con un 31%, seguido del nivel Muy Bueno con un 23%, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 9%; En cuanto a la dimensión tiempo de atención, el nivel más predominante es el nivel Bueno con un 25%, seguido de los niveles Malo y Regular con un 20% respectivamente, siendo el nivel Muy Malo el menos representativo con un 16%.

Los resultados de la estadística inferencial según la muestra encuestada respecto a la contrastación de hipótesis correspondiente a la dimensión gestión de calidad, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,815$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Sánchez (2021), en su investigación titulada “*Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores del programa nacional cuna más, La Libertad, 2020*”, tesis para obtener el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, ante la escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú, quien concluye que existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.992; teniendo una gestión regular y una calidad de atención media de 43.1%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 88.762 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

En cuanto a la dimensión innovación de procesos, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,633$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Matos (2016), en su tesis “*El modelo de gestión de Osinergmin en la innovación de los procesos de atención al ciudadano, 2015*”, los resultados mostraron que mayormente los usuarios en

un 65,7% consideraron muy eficiente el modelo de gestión y eficiente el 33,3%; respecto a la innovación en los procesos de atención, el 63,9% manifestó que ésta fue muy adecuada y el 35,2% adecuada, sus resultados de las pruebas de hipótesis permitieron establecer que en general el modelo de gestión se relacionaba con la innovación en una forma positiva, moderada y significativa. En cuanto a la dimensión trabajo interactivo, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,522$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Peralta (2016), en su investigación titulada “*Actividades multimedia de los softwares Jclic y Exelearning en el desarrollo de la capacidad tecnológica de los docentes*”, tesis para obtener el grado de doctor en educación ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien llegó a la conclusión de que el software JClic y el eXelearning influyen en el desarrollo de las capacidades tecnológicas en los profesores de las diferentes instituciones educativas especialmente en los de educación primaria de la ciudad de Chachapoyas y de esta manera poder aplicar en forma adecuada en su proceso de enseñanza – aprendizaje.

En cuanto a la dimensión competitividad, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,787$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Medrano (2016), en su investigación titulada “*Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016*”, cuyos resultados demuestran que existe relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746 que significa que existe alta relación positiva entre las variables frente al grado de significación estadística $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

En cuanto a la dimensión tiempo de atención, al realizar la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,499$, la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son similares a lo descrito por Santos (2019) en su investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018”, tesis para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia-2018, según la correlación tau b de Kendall $0,845$, encontrándose una relación alta con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que $0,05$; según los resultados descriptivos el $41,2\%$ de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el $47,3\%$ perciben un nivel bueno, el $11,5\%$ perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio; así mismo se empleó la entrevista a litigante, abogado, juez de paz y funcionario.

Teoría de la calidad, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) la calidad de los servicios se mide a través de quien es beneficiado, las organizaciones públicas se enfocan en el cumplimiento de los procesos y logro de metas, pero dejan de lado la opinión del ciudadano; sin embargo, si se requiere mejorar la calidad de un servicio público, el ciudadano es el mejor termómetro, para realizar la evaluación se utiliza el instrumento de SERVQUAL; así como la Teoría del ciclo de calidad. Según Deming (1988), la calidad de un producto o servicio inicia desde quien lo brinda, es decir, las capacidades de los trabajadores quienes se encuentran satisfechos con el desarrollo de sus labores, así como también de los jefes quienes conocen y miden los indicadores de gestión.

El uso de tecnologías administrativas según las condiciones actuales por las que vive el mundo debe ser considerada como un eje fundamental en el funcionamiento y organización de todas las entidades del estado, involucrando

la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el servicio público recibido incorporando la celeridad, innovación, simplificación de sus procesos maximizando los recursos disponibles para la mejora continua.

Así mismo es primordial que los jefes y/o funcionarios que tienen responsabilidad de administrar los entes gubernamentales en el sector educación, deben internalizar que este sistema de atención debe ser eficiente, donde los usuarios acudan a solicitar diferentes trámites con la debida garantía y fundamentalmente integrar conceptos de eficacia y eficiencia, la eficiencia referido a optimización de los resultados alcanzados en concordancia con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su ejecución y respecto a la eficacia es lograr los objetivos, metas orientados a la satisfacción de sus expectativas del usuario del sector educación de la región La Libertad.

En tal sentido podemos manifestar que la presente investigación dará lugar a un material escrito que permitirá su uso como antecedentes en distintos estudios de investigación relacionados con el tema expuesto, de igual manera como material de apoyo para diversos estudios, porque contienen un instrumento de recolección de información validado por expertos.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación, se obtuvo que las Tecnologías Administrativas influye positivamente en el Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; en virtud a la prueba de Rho de Spearman, en la que se obtuvo una correlación $r = 0,896$ considerada como una correlación positiva muy alta; el cual además muestra un nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna H_i y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

El análisis de la variable independiente Tecnologías Administrativas mediante prueba de Rho de Spearman, mostro una probabilidad entre $r = 0,815$ y $r = 0,499$, los cuales son valores muy superior al nivel de significancia de 0,05 por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula de todas las dimensiones analizadas; la estadística inferencial describe correlaciones más significativas que se encuentran en las dimensiones Competitividad con un $r = 0.890$ y la dimensión Gestión de Calidad con un $r = 0.714$, cuyo coeficiente de correlación considerado como positiva elevada; seguido de las correlaciones moderadas en las dimensiones siguientes: dimensión Innovación de Proceso con un $r = 0,798$; seguido de la dimensión Trabajo Interactivo con un $r = 0.532$; finalmente la dimensión Tiempo de atención con un $r = 0.689$ cuyo coeficiente de correlación considerado como positivo moderado.

La estadística descriptiva muestra que para la variable Tecnologías Administrativas el nivel más significativo, se encuentra a un 25% considerado como Regular, seguido del nivel Malo con un 22%, respecto a la variable Servicio al Usuario, el nivel más significativo se encuentra en un nivel Regular con un 32%, seguido del nivel Bueno con un 25% respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

- A los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, aprovechar las distintas capacitaciones en uso de tecnologías administrativas para aplicar en el desarrollo de las actividades diarias y de esta forma satisfacer el servicio al usuario.
- Al área de Administración de la Gerencia Regional de Educación la Libertad, aplicar la simplificación administrativa para organizar la información necesaria para la toma de decisiones y cumplir con las metas establecidas.
- Al Gerente Regional de Educación La Libertad, se recomienda poner a prueba el plan piloto presentado en esta investigación en la GRELL para optimizar y desarrollar contingencias a las necesidades como también, priorizar la innovación tecnológica y capacitaciones para el personal de la Gerencia para optimizar recursos y tiempo de atención y garantizar el servicio adecuado.
- Al Gobernador Regional de La Libertad, establecer una directiva de atención al usuario en línea para todas las dependencias bajo su cargo, para de esta forma tener información actualizada en el momento, cumpliendo las disposiciones de transparencia.
- Al Ministerio de Educación, que si bien es cierto no tiene trascendencia en la parte administrativa de la GRELL, realizar las gestiones que puedan incidir positivamente como los Programas presupuestales que atienden parte de la necesidad requerida en el sector, para que no solo en la GRELL sino también se atienda a nivel UGELs para estandarizar todo el sistema administrativo en el sector Educación.
- A las Universidades Públicas, incentivar la investigación en todos sus ámbitos para desarrollar capacidades en los estudiantes en sus diferentes

niveles y a través de estos se otorguen incentivos tanto a docentes como alumnos por logros y aplicaciones para el fortalecimiento de la investigación.

- A las Universidades privadas, emplear sus propios recursos para fortalecer la investigación docente que conlleve al uso óptimo del mismo con una diferenciación en sus resultados en favor del crecimiento académico.

- A los investigadores recomendar de acuerdo a las variables la investigación tomar en cuenta las diferencias encontradas y realizar nuevos estudios de las tecnologías Administrativas con la simplificación administrativa del servicio al usuario con la misma para de este modo ir mejorando el servicio final en las entidades públicas.

VIII. PROPUESTA

7.1. NOMBRE DE LA POPUESTA

Implementación de mejoras de las Tecnologías administrativas y el Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

7.2. DATOS INFORMATIVOS

- 7.2.1. Institución : Gerencias Regionales de la Región La Libertad
7.2.2. Dirección : Provincia de Trujillo
7.2.3. Participantes : Gerencias Regionales de la Región La Libertad
7.2.4. Investigador : Mg. Aguinaga Urbina, Víctor Alberto
7.2.5. Asesor : Dr. Rojas Lujan, Víctor William

7.3. FUNDAMENTACIÓN

Según Salvador citado en Santos (2019), afirma que el reto de las organizaciones del estado, es identificar las necesidades de los usuarios e intentar cumplirlas, convirtiéndose en un tema central para el servicio, teniéndose en cuenta que éstas necesidades terminarán transformándose en las percepciones de los usuarios, en los tiempos actuales el sistema de administración pública atraviesa momentos críticos, razón es la percepción de la ciudadanía sobre la celeridad y transparencia de las principales entidades que lo integran este sistema el cual pone entre dicho el lograr seguridad y la eficiencia de los diferentes tramites de carácter administrativos.

En tal sentido su aplicación permite potenciar las capacidades innovadoras, frente a necesidades prioritarias de la humanidad, tales como mejorar las condiciones laborales, educación, salud, seguridad, calidad de vida, etc, así mismo la demanda por optimizar la gestión administrativa a nivel de un buen liderazgo o una buena toma de decisiones, ha requerido un cambio brusco e inmediato frente al uso y aplicación de esta moderna herramienta de desarrollo. Respecto a las condiciones de nuestro país frente a las actuales condiciones sanitarias vividas como parte de la actual pandemia del COVID-19, a pesar de

los avances continuos y los impulsos dados por el estado, el uso de las tecnologías se ha convertido para el sector público, en un factor indispensable para su supervivencia en términos de calidad respecto a los bienes o servicios que brindan a un determinado sector de la sociedad. En tal sentido, para el sector público la información es de carácter fundamental, respecto a las características de su disponibilidad, volumen y accesibilidad de operaciones, siendo en tal sentido los nuevos sistemas informáticos los facilitadores para esta gestión, estableciendo para tal fin un nivel de atención al usuario, según su tipología y su propia potencialidad, para lo cual deberá adecuar una segmentación en orden a una atención más personalizada o más automatizada.

Sin embargo, esta notable demanda de crecimiento muestra un gran estancamiento en el acceso, uso y penetración a la información, por lo que se puede señalar que queda todavía mucho margen de actuación respecto a la adopción y explotación eficiente de las tecnologías administrativas respecto a la satisfacción recibida por parte de los usuarios. La importancia de las tecnologías administrativas no reside principalmente en el acceso a la tecnología en sí, sino en el hecho de que permita el acceso al conocimiento, la disponibilidad de la información y la facilidad de la comunicación, elementos que cada vez son más importantes para la interacción social en tiempos de pandemia. Esta incorporación de tecnologías administrativas en las entidades públicas debe ir acompañada o precedida de una reorganización e integración en el proceso operacional (reingeniería de los procesos internos) y la gestión de los recursos humanos, para que esta nueva capacidad dé origen a una ventaja competitiva de carácter sostenible a largo plazo, es decir que dicha capacidad debe estar ampliamente disponible en el sector y explotada eficientemente por la organización.

7.4. OBJETIVOS

7.4.1. Objetivo general

- Capacitar y socializar las Tecnologías Administrativas a fin de lograr un eficiente Servicio al Usuario en las diferentes gerencias regionales de La Libertad, en beneficio de la ciudadanía.

7.4.2. Objetivos específicos

- Fortalecer las capacidades de los trabajadores de los diferentes gobiernos locales respecto a las Tecnologías Administrativas a fin de lograr un eficiente Servicio al Usuario en beneficio de la ciudadanía.
- Actualizar todos los instrumentos de gestión de cada uno de los gobiernos locales, adecuándolos a cada jurisdicción en relación a las funciones tecnológicas.
- Implementar los mecanismos de mejoras Tecnológicas Administrativas, permitiendo un gobierno electrónico y accesible en beneficio a la ciudadanía.

7.5. METODOLOGIA DEL TRABAJO

7.5.1. Método

Para la presente propuesta se empleará el método inductivo, el cual permite formular leyes desarrolladas en base a la observación, teniendo como principal característica la generalización, sin poder demostrar la lógica de las leyes, Rivero (2008). Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: a) *La observación*: de los hechos para su registro, que en nuestro caso vendría a ser la implementación de Tecnologías administrativas por parte de la gerencia regional de educación de La Libertad; b) *La Clasificación* y el estudio de estos hechos, referida a las Tecnologías administrativas; c) *La Derivación* inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; esto está relacionado con las Tecnologías administrativas; y d) *La Contrastación*, comparada con las de otras realidades como las de Chile, siendo sociedades que han fortalecido su desarrollo administrativo gubernamental en beneficio de su ciudadanía.

7.5.2. Medios y Materiales

Los medios y materiales que se usarán para el desarrollo de la presente propuesta, serán principalmente útiles de escritorio (papel,

lapiceros, lápiz, libreta de campo, folders, etc.), equipos (computadora, proyector, cámara fotográfica, impresor, termómetro digital, etc.), productos de limpieza, desinfección y bio seguridad (alcohol líquido y en gel, mascarilla y careta de protección), además de los servicios de impresión, telefonía móvil, internet y transporte (terrestre).

7.6. PASOS PARA CONCRETAR LA PROPUESTA

7.6.1. Identificación del problema

Luego del proceso de observación, clasificación y estudio de la información obtenida de los hechos durante el desarrollo de la investigación, se ha determinado los siguientes problemas:

- La falta de socialización a los trabajadores de los diferentes gobiernos locales, respecto a la implementación de las Tecnologías administrativas.
- La falta de fortalecimiento de capacidades en los trabajadores de los diferentes gobiernos locales, respecto a las Tecnologías administrativas en su institución o la experiencia de alguna otra.
- Falta de actualización y adecuación de los diferentes instrumentos de gestión respecto al cumplimiento de las Tecnologías administrativas.
- Limitado acceso de la ciudadanía por su falta de participación de los involucrados en la elaboración, diseño y ejecución de políticas públicas que permitan mejorar su calidad de vida a través de un estado moderno.

7.6.2. Descripción de la propuesta

Los esfuerzos por reformar y modernizar el Estado a través de las Tecnologías administrativas, siempre están presentes en los discursos políticos. Esto corresponde más a las necesidades de la población quien a su vez cuenta con una serie de derechos políticos, fundamentales, sociales y económicos que es obligación del estado garantizar mediante un sentido democrático, eficiente y al servicio de la persona. En tal sentido se muestra la propuesta de mejorar de las Tecnologías administrativas como parte de la

estrategia de mejorar el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de La Libertad, tiene como finalidad socializar y fortalecer las capacidades de los trabajadores respecto al cumplimiento de las políticas públicas de modernización administrativa del estado, el cual busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de un estado moderno, accesible y eficiente al servicio de los ciudadanos el cual al mismo tiempo esté involucrado en la elaboración, diseño y ejecución de políticas públicas acorde a sus necesidades y su propia realidad.

7.6.3. Justificación de la propuesta

El uso de tecnologías administrativas según las condiciones actuales por las que vive el mundo debe ser considerada como un eje fundamental en el funcionamiento y organización de todas las entidades del estado, involucrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el servicio público recibido incorporando la celeridad, innovación, simplificación de sus procesos maximizando los recursos disponibles para la mejora continua.

Así mismo es primordial que los jefes y/o funcionarios que tienen responsabilidad de administrar los entes gubernamentales en el sector educación, deben internalizar que este sistema de atención debe ser eficiente, donde los usuarios acudan a solicitar diferentes tramites con la debida garantía y fundamentalmente integrar conceptos de eficacia y eficiencia, la eficiencia referido a optimización de los resultados alcanzados en concordancia con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su ejecución y respecto a la eficacia es lograr los objetivos, metas orientados a la satisfacción de sus expectativas del usuario del sector educación de la región La Libertad.

En tal sentido podemos manifestar que la presente investigación dará lugar a un material escrito que permitirá su uso como antecedentes en distintos estudios de investigación relacionados con el tema expuesto, de igual manera como material de apoyo para diversos estudios, porque

contienen un instrumento de recolección de información validado por expertos.

7.6.4 Diseño de la propuesta

7.6.4.1 Matriz de la propuesta de Tecnologías administrativas

La matriz de propuesta de la implementación de las Tecnologías administrativas, debe precisar lo siguiente: Objetivo, políticas, Indicadores, Metas Tentativas, Medidas de Gobierno o Propuestas Normativas.

Trigésima sexta política pública de Estado – Estado: Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado

Mejoras de las Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020

OBJETIVOS	POLITICAS	INDICADORES	METAS TENTATIVAS	MEDIDAS DE GOBIERNO O PROPUESTA NORMATIVA
Capacitar y socializar las Tecnologías administrativas a fin de lograr la modernización administrativa del estado ente las diferentes gerencias regionales de la región La Libertad, en beneficio de la ciudadanía.	Promover el fortalecimiento de capacidades respecto a las Tecnologías administrativas	Incremento de los procesos de atención respecto a las Tecnologías administrativas en las gerencias regionales de la región La Libertad	Implementación del Servicio en línea a través del gobierno electrónico en las gerencias regionales de la región La Libertad	Implementación técnico normativo respecto a la implementación de las Tecnologías administrativas en los instrumentos de gestión institucional
	Relacionar a los diferentes actores sociales respecto a las Tecnologías administrativas	Mejora de los indicadores respecto a la implementación del gobierno electrónico respecto a los servicios básicos hacia la ciudadanía	Eficiencia de las Tecnologías administrativas en relación al servicio de atención al ciudadano y su ejecución presupuestal de forma oportuna	Implementación de planes de inversión acorde a las necesidades de la ciudadanía y su realidad

	Promover el proceso de integración y Ordenamiento territorial para la eficiencia del gasto publico	Implementación de Convenios de integración interinstitucional en relación a los asuntos de Tecnologías administrativas	Concretizar acuerdos entre los diferentes niveles de gobierno para el desarrollo de acciones de desarrollo	Contar con planes de desarrollo concertados debidamente socializados con cada uno de los componentes territoriales
Fortalecer las capacidades de los trabajadores de los diferentes gobiernos locales respecto las Tecnologías administrativas a fin de lograr su modernización en beneficio de la ciudadanía.	Promover la participación ciudadana a nivel de las diferentes gerencias regionales de la región La Libertad	Incremento del conocimiento de la población sobre temas Tecnologías administrativas de las diferentes gerencias regionales de la región La Libertad	Desarrollar una institucionalidad adecuada de las capacidades respecto al uso de Tecnologías administrativas	Contar con un sistema integrado que permita el acceso a la ciudadanía a corregir posibles fallas respecto al uso de las Tecnologías administrativas
	Incentivar a la población en el uso de Tecnologías administrativas gubernamental en sus diferentes etapas	Aumento de la participación de la población respecto al uso de las Tecnologías administrativas en las diferentes gerencias regionales de la región La Libertad	Desarrollar una institucionalidad adecuada entre la población y las acciones de Tecnologías administrativas en beneficio de la ciudadanía.	Establecer lineamientos que fomenten en la ciudadanía una cultura respecto al uso del gobierno electrónico en los diferentes organismos públicos
	Mejorar la flexibilidad respecto a la implementación del gobierno electrónico, mejorando la condición de tele trabajo	Cambio del paradigma de que, a mayor flexibilidad, mayor eficiencia, pero menos transparencia	permitir cierto nivel de discrecionalidad que permita conseguir los resultados de manera más eficiente	Establecer directivas más flexibles respecto al uso de Tecnologías administrativas
Actualizar todos los instrumentos de gestión de cada uno de las gerencias regionales, adecuándolos a cada jurisdicción	Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas mediante el servicio de Gobierno electrónico	La institución diseña sus propias acciones y crea su infraestructura con el fin de simplificar sus trámites en línea	las diferentes gerencias regionales dotado de instrumentos de información y comunicación en líneas al servicio de la ciudadanía	Implementar el proceso administrativo de firma digital y certificado electrónico en las diferentes gerencias regionales.

en relación a las funciones respecto al uso de las Tecnologías administrativas	Creación de equipos de mejora continua que velen por la Eficiencia del aparato estatal según marco normativo	La institución logra convenios de cooperación interinstitucional, a fin de lograr la eficiencia del estado	Instaurar mecanismos que permitan la verificación de regulaciones a los nuevos procedimientos de funciones electrónicas	Implementar un sistema estandarizado que permita verificar información respecto a la implementación del gobierno electrónico
	Generar cargos administrativos que permitan la formación de especialistas en atención al Servicio en línea hacia la ciudadanía	las diferentes gerencias regionales cubren la demanda ciudadana mediante la difusión de procedimientos y servicios básicos y administrativos de manera eficiente	Definir el perfil de competencias del personal que desarrollara el servicio de atención a la ciudadanía para las diferentes áreas de atención en línea	Proveer al personal de las diferentes gerencias regionales respecto a las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía
Implementar los mecanismos de Tecnologías administrativas, permitiendo un gobierno electrónico y accesible en beneficio a la ciudadanía.	Promover la creación de un programa estratégico que promueva la Simplificación administrativa de manera electrónica	Implementación de herramientas efectivas que permitan mejorar la administración digital estatal con fomento de la ética y el acceso a la información	Evaluar los procesos de simplificación administrativa en relación con el TUPA de cada uno de las gerencias locales permitiendo la reducción de costos al ciudadano	Establecer la normativa de simplificación administrativa como una herramienta útil y no un fin de articulación
	Promover la aprobación de nuevos Instrumentos legales de gestión para lograr la modernización del aparato estatal	El gobierno local permite la fusión de entidades para no alterar la estructura del estado	Reordenamiento de las entidades publica por medio de la calificación de los organismos públicos en relación a la nueva tipología de funciones electrónicas	Implementación de instrumentos legales que garanticen la organización, articulación y funcionamiento del que hacer del estado
	Promover la implementación de un Estado democrático a fin de mejorar la eficiencia del aparato estatal	Promover la presencia del estado a fin de asegurar los derechos de las personas y brinda los bienes y servicios	La estructura del estado está en función de las actividades electrónicas que este debe cumplir	Establecer mecanismos que permitan identificar donde el estado debe ser reducido y ahorrar recursos para atender a zonas donde el estado no esté presente

Fuente: Elaboración propia

7.6.4.2 Cronograma de actividades

A continuación, se muestra el cronograma de actividades de la implementación de mejoras respecto a la implementación de Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

ACTIVIDADES	Agosto 2021				Setiembre 2021				Octubre 2021				Noviembre 2021			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Acopio de información relativa a las Tecnologías Administrativas	X	X	X	X												
2. Resumen de temas relacionados con la implementación de las Tecnologías Administrativas					X	X	X	X								
3. Elaboración de la matriz del proceso de las Tecnologías Administrativas									X	X	X	X				
4. Envío de la propuesta a las diferentes gerencias regionales de la región La Libertad													X	X	X	X

7.6.5. Beneficiarios

Con la implementación de la implementación de mejoras de las Tecnologías Administrativas y el Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020, se pretende beneficiar a la población de todo el país analizados en relación a los tres niveles de gobierno.

7.6.6 Validación

La presente propuesta fue validada por el Dr. Rojas Lujan, Víctor William y el Dr. Roger Brayan Braga Sandoval.

7.6.7 Socialización de la propuesta

La propuesta será alcanzada al Acuerdo Nacional para que sea discutida y aprobada; con la intención de socializar a la población en general y a los tres niveles de gobierno.

7.7. RESPONSABLE

- Mg. Aguinaga Urbina, Víctor Alberto
- Dr. Rojas Lujan, Víctor William

7.8. PRESUPUESTO

El monto económico total que se necesita para la implementación de la presente propuesta es de S/. 5,116.00 soles, este gasto estará cubierto íntegramente por el investigador; según el siguiente detalle:

N° DEL GASTO	ITEM	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	P.UNIT (S/.)	TOTAL (S/.)
53 BIENES	Papel A4 75 gr	Millares	4	25	100
	Fólder de manila A4	Docena	2	10	20
	lapiceros	Docena	2	10	20
	Plumón	Unidad	4	3	12
	Libreta de Campo	Unidad	2	6	12
	Resaltador	Unidad	2	5	10
	Engrapador	Unidad	1	25	25
	Archivador de Palanca	Unidad	4	5	20
	Regla de Metal	Unidad	1	7	7
	Grapas	Caja	1	3	3
	Lápiz	Docena	20	10	200
	Goma en barra	Unidad	2	6	12
	Possit Multicolor	Unidad	1	6	6
	Sobre de Manila A4	Docena	2	8	16
	USB – 60gb	Unidad	1	40	40
	CD - regrabable	Docena	1	50	50
63 SERVICIOS	Internet	Gigabyte	60	75	75
	Fotocopias	Simple	200	0.1	20
	Transporte Inter Provincial	Pasaje	8	300	2400
	Hospedaje	Alojamiento	6	50	300
	Energía Eléctrica	Watts	60	50	50
	Impresiones	Textos	300	0.5	150
	Alimentación	Refrigerio	36	8	288
	Movilidad Local	Pasaje	8	10	80
	Alquiler de proyector	Hora	8	50	400
	Otros	Imprevistos	1	800	800
				Total	5116

7.9 MONITOREO Y EVALUACION

La presente propuesta de implementación de mejoras de las Tecnologías Administrativas y el Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020; debe ser presentada ante las gerencias regionales de la región La Libertad, para su correspondiente análisis, evaluación, mejoramiento, discusión y posterior aprobación.

7.10 SOSTENIBILIDAD E INSTITUCIONALIZACION

La presente propuesta es sostenible en el tiempo, porque el crecimiento y la competitividad de la economía en relación a la calidad de vida de los ciudadanos, por ello que es importante desarrollar un esquema de incentivos a través de transferencias condicionadas al logro de resultados por parte de los gobiernos locales, el objetivo es el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local.

Referencias

- Agudo Moreno, M. (2016). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos de Gestión de Información: Revista Académica Interdisciplinar Sobre Gestión de Información En Las Organizaciones, 4, 172–187.
- Anastasia, F. (2008): Estado, Sociedad e Institucionalidad Democrática. Democracia/Estado/Ciudadanía. Nueva York: PNUD.
- Bart, Shankar, Sultan, & Urban, &. (2005). Are the drivers and role of online trust the same for all web sites and customers? A large-scale exploratory empirical study. Journal of Marketing, 69,133-152.
- Behar Rivero, Daniel (2008), introducción a la Metodología de la investigación, editorial Salomón.
- Caro F. (2018), en su trabajo de investigación titulada “*Las tecnologías de la información y la legislación administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2016*”, tesis desarrollada para la obtención del grado académico de doctor en administración, ante la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Castells, M. (1996). The Information Age: Economy, Society and Culture. Madrid: Alianza Editorial.
- Castillo Salazar, Regner Nicolas (2021), en su investigación titulada “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020”, tesis para obtener el grado académico de: doctor en gestión pública y gobernabilidad, presentado ante la escuela de posgrado, programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, Perú.

- Cataño Ramírez, S., & Gómez Rúa, N. (2018). El concepto de Teletrabajo: aspectos para la Seguridad y Salud en el Empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.21615/2772>.
- Chang Figueroa Juan José (2017), atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos, Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenang.
- Chirinos, L. (1998) La estructura de oportunidades de la participación ciudadana en los gobiernos locales. Lima, Escuela Mayor de Gestión Municipal, (Separata).
- Criado, J, Ramilo, M. y Salvador, M. (2002) La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".
- Crosby, P. B. (2019). La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad. Méjico: McGraw Hill Book Company
- Contreras Salas, Lintol (2018), Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. México: Facultad latinoamericana de ciencias sociales
- Cuervo Cesar (2016), Retos y oportunidades de las organizaciones centradas en el cliente, artículo científico, Magíster en Administración (MBA), con especialización en Sistemas y Tecnologías de la Información, por la

Universidad ESAN y licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Fidelitas, de Costa Rica.

D' Ávila W. (2018), en su trabajo de investigación titulada "*Aplicación de la tecnología en la administración pública colombiana en Línea*", trabajo desarrollado como candidato a doctor en Filosofía de la Administración de Empresas de Newport University, California en los Estados Unidos.

De Vicente D. (2017), en su trabajo de investigación titulada "*Impacto de las tecnologías de la información en la productividad del establecimiento comercial minorista*", trabajo de tesis doctoral desarrollado en el departamento de organización de empresas de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Complutense de Madrid.

Deyas, (2012) Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, EEUU, Recuperado de. www.unpan.org/egovernment

DOLAN, L.S; GARCÍA, S: "Managing by Values, cultural redesign for strategic organisational change at the dawn of the twenty-first century", *Journal of Management Development*, Vol. 21, n. 2, 2002, pp. 101-117.

Encalada M. (2015), las TIC y el ingreso en las pymes exportadoras del estado de Yucatán. *Atlantic Review of Economics*, 2, 1-29. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/1770385229?accountid=43847>

García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.

García Ramírez, Sergio, "En torno a la seguridad pública. Desarrollo penal y evolución del delito", en Pedro José Peñaloza y Mario A. Garza Salinas (coords.), *Los desafíos de la seguridad pública en México*, Universidad Iberoamericana, UNAM-PGR, México, 2002.

- Garicano L. (2017) Organization and Inequality in a knowledge economy. National Bureau of Economic Research, Inc, NBER Working Papers 11458.
- Gavilán, G. (2016). Gestión del presupuesto público y seguridad ciudadana de las municipalidades, 2015. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- González, M. (2014). estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango). Guatemala.
- Heeks, R. (1998b): Information Systems and Public Sector Corruption. En: Information Systems for Public Sector Management Working Paper Series, ed. Institute for Development Policy and Management. Manchester: University of Manchester.
- Hernandez, A. (2010, septiembre). Gestión y liderazgo pedagógico para la mejora de las instituciones educativas. Revista de la Red Iberoamericana de Pedagogía Redipe. Boletín 827, pp. 32 – 42.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Huber, L. (2002). Consumo, cultura e identidad en el mundo globalizado: estudios de caso en los andes. Lima.
- Isidoro F. (2015), en su trabajo de investigación titulada “*Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del Big bang paradigmático*”, tesis presentada para la obtención del grado de doctor ante la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Janusz Bodzon (2018), “El procedimiento de formación y emisión de los actos administrativos singulares en el Derecho canónico”. Tesis doctoral leída en la Facultad de Derecho Canónico de la Universidad de Navarra.

Kaufmann, J.; Sanginés, M. y García, M. (Eds.). (2015). Construyendo gobiernos efectivos: Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe (2a ed). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Lengüita, P. (2018). Las tecnologías del trabajo según la prensa especializada. El caso del teletrabajo. In Trabajo y Sociedad (Vol. 11, Issue 12). Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud, Universidad Nacional de Santiago del Estero. <http://www.scielo.org.ar/scielo.php.es>

López C. (2019) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*”, en su tesis para optar el grado académico de doctor en gestión empresarial, ante la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Maqueda J. y Llaguno J. (1995), Marketing estratégico para empresas de servicios. Ed. Diaz de Santos, Madrid.

Matos Peralta, César Augusto (2016), en su tesis “El modelo de gestión de Osinergmin en la innovación de los procesos de atención al ciudadano, 2015”, tesis para obtener el grado académico de: Doctor en administración, presentado ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Medrano Jauregui, María de los Ángeles (2016), en su investigación titulada “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016”, investigación presentada ante

escuela de posgrado programa académico de doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Merino, M. (1996). *La participación Ciudadana en la Democracia* Ilpes, CEPAL, Quito.

Mora Eguiarte, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *Academo Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 55–62.

Núñez Huerta José Adrian (2020), en su tesis “*Identidad digital en el proceso de implementación de políticas sociales en el distrito de Huasmín, Cajamarca 2020*”, tesis para obtener el grado académico de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, presentado ante escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Ocampo Prado, Rogger Agustín, (2021), tesis titulada “*Competencias digitales y práctica de los docentes de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” Tumbes, 2020*”, tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración de la Educación del programa académico de doctorado en administración de la educación presentado ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Padilla N. (2016), en su trabajo de investigación titulada “*Calidad, Satisfacción del Usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú – SERPOST, Lima 2016*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

- Paiva Peñaloza Omar José (2018), Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018; Universidad Cesar Vallejo.
- Peces-Barba, G. (1999), Curso de Derechos Fundamentales. Teoría General, Universidad Carlos III, Madrid, 1999, p. 109
- Peralta Arana, Wilmer Alejandro (2016), en su investigación titulada “actividades multimedia de los softwares Jclic y Exelearning en el desarrollo de la capacidad tecnológica de los docentes”, tesis para obtener el grado de doctor en educación ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Plasencia, J. (2017), investigación sobre: “Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC), para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú”.
- Pratim, p. (2005) Gobernanza electrónica, Consultor de TIC para el Desarrollo Cofundador, Bytes for All.
- Ramió, J. (2016), estudio “La enseñanza universitaria en seguridad TIC, como elemento dinamizador de la cultura y la aportación de confianza en la sociedad de la información en España”.
- Ramió, C. (2001): Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las Administraciones públicas latinas: Modelo de Estado y cultura institucional. Revista del CLAD Reforma y Democracia, nº 21. Caracas: CLAD.
- Reilly, R. F., & Schweih, R. P. (1999). Valuing Intangible Assets (Vol. 1). New York, USA: McGraw-Hill.
- Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. M. (2016). Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing (3rd ed.). Madrid: ESIC.

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

Rouse M. J (2017), Between extreme rejection and cautious acceptance: consumer’s reaction to RFID-based IS in retail.” Social Science Computer Review, 26(1), 75-86.

Salinas Rosales, Moisés, Villa Vargas, Luis Alfonso. 2012. “Seguridad en Sistemas de Información.” En: Plataforma México: La expresión tecnológica del nuevo modelo de policía. CIES. México.

Sandoval, S. A. (2008). Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México (tesis de maestría).

Santos Flores, Raúl (2019) en su investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018”, tesis para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Santos R. (2019), en su trabajo de investigación titulada “*Calidad del Servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Sánchez y Reyes (2015), Fundamentos de Programación. Algoritmos y Estructuras de Datos. 3ª ed., Ed.: McGraw-Hill/Interamericana de España, 2003, 1004 p.; 25 cm. ISBN 8448136640

Sánchez Fernández, Mirna Silvia (2021), tesis “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores del programa nacional cuna más, La Libertad, 2020”, tesis para obtener el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, ante la escuela de posgrado programa académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.

Solano L. (2016), en su trabajo de investigación titulada “*El impacto de la orientación al mercado y la adopción de tecnología de información en el Marketing y la innovación en las pymes del estado de Aguascalientes*”, tesis desarrollada para la obtención de grado de doctor en ciencias administrativas, ante el centro de ciencias económicas y administrativa de la Universidad Autónoma de Aguas Calientes

Tapasco Alzate, O., & Giraldo García, J. (2016). Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 87–93. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492016000200003>.

Tuleja, T. J: Más allá de la cuenta de resultados. De cómo los líderes empresariales están convirtiendo la ética en beneficios, Barcelona, Plaza y Janés, 1987.

Thurlow, C. (2004), *Computer - Mediated Communication*, Londres: Sage Publications.

Vicente G. (2019), en su trabajo de investigación titulada “*La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales; la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*”, como parte de su tesis doctoral presentado ante el Departamento de Dirección de Empresas “Juan José Renau Piqueras” de la Universidad de Valencia.

Villa Pozo Jahir, (2017), La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016.

Villantoy G. (2016), en su trabajo de investigación titulada “*Conciencia tributaria, obligaciones tributarias y satisfacción del usuario externo en el centro de servicios Miraflores, SUNAT, Lima 2016*”, tesis para optar el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, ante la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Welch, E., and Wong, W. (2001). Global Information Technology Pressure and Government Accountability: The Mediating Effect of the Domestic Context on Website Openness. *Journal of Public Administration Theory and Research* Vol. 11, pp. 509–538.

Welch y Comer (1988). Coeficiente de Alpha de Cronbach. Recuperado de <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

Wong Baldeón Carmina Llobani (2015), *Gestión del director y Relaciones Interpersonales en la Institución Educativa Primaria Secundaria N° 60793-“Túpac Amaru”-Iquitos-2016*.

Zúñiga Et. Al (2017); La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro; docente unidad académica ciencias administrativas y comerciales universidad estatal de milagro.

ANEXOS

Anexo - 01: Variables de operacionalización:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable I: <i>Tecnologías administrativas</i>	Las Tecnologías Administrativas, es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar, almacenar, recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes, (Encalada, 2015).	Las Tecnologías Administrativas serán medidas mediante un cuestionario compuesto por 25 preguntas, 5 por cada dimensión, es decir, Gobierno Electrónico, Tele Trabajo, Infraestructura de la Información, Agenda de Conectividad y Modelo de gestión	Gobierno Electrónico	Gobierno en Línea	Ordinal
			Tele Trabajo	Actividad Profesional	
			Infraestructura de la Información	Información Oportuna	
			Agenda de Conectividad	Articulación de Programa	
			Modelo de gestión	Reforma del Sector	
Variable II: <i>Servicio al usuario</i>	El servicio al Usuario, es el conjunto de actividades interrelacionadas que brinda una institución (producto o servicio) el cual satisfaga necesidades y/o expectativas esencialmente intangibles que no se pueden poseer, su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico, (Chang, 2017).	El Servicio al Usuario será medida mediante un cuestionario compuesto por 25 preguntas, 5 por cada dimensión, es decir, Gestión de Calidad, Innovación de Procesos, Trabajo Interactivo, Competitividad y Tiempo de Atención	Gestión de Calidad	Benéficos Intangibles	Ordinal
			Innovación de Procesos	Funcionamiento del Sistema	
			Trabajo Interactivo	Articulación Inteligente	
			Competitividad	Satisfacción del usuario	
			Tiempo de Atención	Servicio Deseado	

Anexo – 02: Matriz de Puntuación de las Variables

TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS

N°	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1DT
1	10	10	11	11	11	42
2	11	10	9	10	9	40
3	11	10	10	10	11	40
4	11	10	11	10	11	42
5	13	11	11	11	8	46
6	10	10	10	9	11	39
7	11	13	11	10	9	45
8	10	8	12	10	8	40
9	11	11	10	11	11	43
10	12	13	11	9	9	45
11	9	6	7	8	8	30
12	11	11	11	11	10	44
13	13	12	12	12	12	49
14	11	9	9	9	9	38
15	10	11	10	11	11	42
16	12	14	10	12	12	48
17	13	12	13	12	11	50
18	10	7	9	7	10	33
19	12	13	10	12	12	47
20	13	12	12	12	12	49
21	11	10	11	11	11	42
22	11	10	9	10	9	40
23	10	10	10	10	11	40
24	11	10	11	10	11	42
25	13	11	11	11	8	46
26	10	10	10	9	11	39
27	11	13	11	10	9	45
28	10	8	12	10	8	40
29	11	11	10	11	11	43
30	12	13	11	9	9	45
31	9	6	7	8	8	30
32	11	11	11	11	10	44
33	13	12	12	12	12	49
34	11	9	9	9	9	38
35	10	11	10	11	11	42
36	12	14	10	12	12	48
37	13	12	13	12	11	50
38	10	7	9	7	10	33
39	12	13	10	12	12	47
40	13	12	12	12	12	49
41	11	10	11	11	11	42
42	11	10	9	10	9	40
43	10	10	10	10	11	40
44	11	10	11	10	11	42
45	13	11	11	11	8	46
46	10	10	10	9	11	39
47	11	13	11	10	9	45
48	10	8	12	10	8	40
49	11	11	10	11	11	43
50	12	13	11	9	9	45
51	9	6	7	8	8	30
52	11	11	11	11	10	44
53	13	12	12	12	12	49
54	11	9	9	9	9	38
55	10	11	10	11	11	42
56	12	14	10	12	12	48
57	13	12	13	12	11	50
58	10	7	9	7	10	33
59	12	13	10	12	12	47
60	13	12	12	12	12	49
61	10	10	11	11	11	42
62	11	10	9	10	9	40
63	10	10	10	10	11	40
64	11	10	11	10	11	42
65	13	11	11	11	8	46
66	10	10	10	9	11	39
67	11	13	11	10	9	45
68	10	8	12	10	8	40
69	11	11	10	11	11	43
70	12	13	11	9	9	45
71	9	6	7	8	8	30
72	11	11	11	11	10	44
73	13	12	12	12	12	49
74	11	9	9	9	9	38
75	10	11	10	11	11	42
76	12	14	10	12	12	48
77	13	12	13	12	11	50
78	10	7	9	7	10	33
79	12	13	10	12	12	47
80	13	12	12	12	12	49
81	10	10	11	11	11	42
82	11	10	9	10	9	40
83	10	10	10	10	11	40
84	11	10	11	10	11	42
85	13	11	11	11	8	46
86	10	10	10	9	11	39
87	11	13	11	10	9	45
88	10	8	12	10	8	40
89	11	11	10	11	11	43
90	12	13	11	9	9	45
91	9	6	7	8	8	30
92	11	11	11	11	10	44
93	13	12	12	12	12	49
94	11	9	9	9	9	38
95	10	11	10	11	11	42
96	12	14	10	12	12	48
97	13	12	13	12	11	50
98	10	7	9	7	10	33
99	12	13	10	12	12	47
100	13	12	12	12	12	49
101	10	10	11	11	11	42
102	11	10	9	10	9	40
103	10	10	10	10	11	40
104	11	10	11	10	11	42
105	13	11	11	11	8	46
106	11	10	10	9	11	39
107	11	13	11	10	9	45
108	10	8	12	10	8	40

V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1DT
MALO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY MALO	BUENO
MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	MALO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
MALO	MALO	MUY BUENO	REGULAR	MUY MALO	MALO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	MALO	MALO	BUENO
MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MUY MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO
MALO	MUY MALO	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	MUY MALO
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY MALO	BUENO
MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	MALO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
MALO	MALO	MUY BUENO	REGULAR	MUY MALO	MALO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	MALO	MALO	BUENO
MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MUY MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO
MALO	MUY MALO	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY MALO	BUENO
MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	MALO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
MALO	MALO	MUY BUENO	REGULAR	MUY MALO	MALO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	MALO	MALO	BUENO
MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MUY MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO
MALO	MUY MALO	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO
BUENO	BUENO	REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO
MUY BUENO	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO
REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	MUY MALO	BUENO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	BUENO	MALO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
MALO	MALO	MUY BUENO	REGULAR	MUY MALO	MALO

Anexo 3: Validación de contenido de los instrumentos

a) Tecnologías Administrativas



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia de la Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	Tony Cancino Vasquez	DNI N°	00123115
Título Profesional	ABOGADO	Celular	961984972
Dirección Domiciliaria	Jr 16 DE NOVIEMBRE HZ C, LOTE 10		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021
	Dr. Tony Cancino Vasquez CAU: 684		



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia de la Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	MIGUEL OSCAR LOPEZ ORELLANA	DNI N°	44318286
Título Profesional	ABOGADO	Celular	961539267
Dirección Domiciliaria	Jr: COLUNA # 287		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021
	Dr. Miguel Oscar Lopez Orellana CAU: 983		



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia de la Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	ROGER BRAYAN BRAGA SANDOVAL	DNI N°	42805844
Título Profesional	ING. AGRONOMO	Celular	961552461
Dirección Domiciliaria	JR. HUANCABELICA # 702.		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021

Dr. Roger Brayan Braga Sandoval
CIP: 127663



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia de la Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	ESTHER JUDITH PEREZ RIOS	DNI N°	00006523
Título Profesional	CONTADOR PUBLICO	Celular	972729441
Dirección Domiciliaria	JR. TRUJILLO 299 - Miraflores - Yanuacocha		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021

Dra. Esther Judith Pérez Ríos
C.P.C. 18 - 441



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia de la Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	Oster Waldimer Paredes Fernández	DNI N°	19022182
Título Profesional	Lic. Educación	Celular	949429782
Dirección Domiciliaria	M2 CA LT 17 URB SOL DEL CHACAREDO - TRUJILLO		
Grado Académico	D. Gerencia en Ciencias de la Educación GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN		
FIRMA	 Dr. OSTER WALDIMER PAREDES FERNÁNDEZ GERENTE REGIONAL	Lugar y Fecha	Trujillo, 06 de enero de 2021

b) Servicio Al Usuario



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	SERVICIO AL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	TONY CANCINO VÁSQUEZ	DNI N°	00123115
Título Profesional	ABOGADO	Celular	961984972
Dirección Domiciliaria	JL 16 DE NOVIEMBRE M2 C, LOTE 10		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021
	Dr. Tony Cancino Vásquez CAU: 684		



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	SERVICIO AL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	MIGUEL OSCAR LOPEZ ORELLANA	DNI N°	44518256
Título Profesional	ABOGADO	Celular	961579267
Dirección Domiciliaria	JL. COLLADE # 287		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021
	Dr. Miguel Oscar López Orellana CAU: 983		

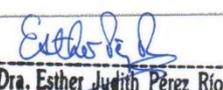


VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	SERVICIO AL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	ROGER BRAYAN BRAGA SANDOVAL	DNI N°	42805844
Título Profesional	ING. AGRÓNOMO	Celular	961552461
Dirección Domiciliaria	JR. HUANCABALLA # 702.		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA	 Dr. Roger Brayan Braga Sandoval CIP: 127663	Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	SERVICIO AL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	ESTHER JUDITH PEREZ RIOS	DNI N°	00006523
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	972729441
Dirección Domiciliaria	JR. TRUJILLO 299 - Miraflores - Yaninacocha		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA	 Dra. Esther Judith Pérez Ríos C.P.C. 18 - 441	Lugar y Fecha	TRUJILLO 07/01/2021



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	SERVICIO AL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la influencia del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		
Nombre y Apellidos del Experto	Oster Waldimer Paredes Fernández	DNI N°	14022187
Título Profesional	Dr. Gestión y Ciencias de la Educación	Celular	949429787
Dirección Domiciliaria	H2. 24° LT. 17 URB SOL DEL CHACARECO - TRUJILLO		
Grado Académico	Dr. Gestión y Ciencias de la Educación REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION		
FIRMA	 Dr. OSTER WALDIMER PAREDES FERNÁNDEZ GERENTE REGIONAL	Lugar y Fecha	Trujillo, 06 de enero de 2021.

Anexo 4: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de los instrumentos

a) Tecnologías Administrativas

Nº	TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS																			
	GOBIERNO ELECTRONICO				TELE TRABAJO				INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION				AGENDA DE CONECTIVIDAD				MODELO DE GESTION			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
5	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
6	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
7	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
8	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
9	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
11	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2
12	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
15	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
18	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de escala valorativa de las Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación De La Libertad, 2020.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,858	,859	20

Entonces el coeficiente de alfa es excelente; puesto que se aprecia que es altamente confiable, y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

b) Servicio al Usuario

Nº	SERVICIO AL USUARIO																			
	GESTION DE CALIDAD				INNOVACION DE PROCESO				TRABAJO INTERACTIVO				COMPETITIVIDAD				TIEMPO DE ATENCION			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
6	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
7	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
8	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
9	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
11	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
13	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
15	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
16	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3
18	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
19	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de escala valorativa del Servicio al Usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,765	,765	20

Entonces el coeficiente de alfa es excelente; puesto que se aprecia que es altamente confiable, y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

Anexo 5:

a) Tecnologías Administrativas



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO EN LINEA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
	TELE TRABAJO	ACTIVIDAD PROFESIONAL	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los tramites complejos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION	INFORMACION OPORTUNA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
	AGENDA DE CONECTIVIDAD	ARTICULACION DEL PROGRAMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓		
MODELO DE GESTION	REFORMA DEL SECTOR	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respecto a la reforma del sector desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			

Dr. Tony Cancino Vásquez
 CAU: 684



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO EN LINEA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓							
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
	TELE TRABAJO	ACTIVIDAD PROFESIONAL	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los tramites complejos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION	INFORMACION OPORTUNA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
	AGENDA DE CONECTIVIDAD	ARTICULACION DEL PROGRAMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
	MODELO DE GESTION	REFORMA DEL SECTOR	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respeto a la reforma del sector desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓		✓		✓		✓					

Dr. Miguel Oscar López Orellana
CAU: 983

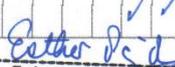
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS
TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO EN LINEA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
	TELE TRABAJO	ACTIVIDAD PROFESIONAL	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los tramites complejos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION	INFORMACION OPORTUNA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
	AGENDA DE CONECTIVIDAD	ARTICULACION DEL PROGRAMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
	MODELO DE GESTION	REFORMA DEL SECTOR	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respecto a la reforma del sector desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓				✓			


Dr. Roger Brayan Braga Sandoval
 CIP-127663

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS
TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO EN LINEA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
	TELE TRABAJO	ACTIVIDAD PROFESIONAL	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los tramites complejos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION	INFORMACION OPORTUNA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
	AGENDA DE CONECTIVIDAD	ARTICULACION DEL PROGRAMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
	MODELO DE GESTION	REFORMA DEL SECTOR	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respecto a la reforma del sector desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓	✓			✓	✓		


Dra. Esther Judith Pérez Ríos
 C.P.C. 18 - 441

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS
TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY BAJO	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO EN LINEA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	TELETRABAJO	ACTIVIDAD PROFESIONAL	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los trámites complejos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION	INFORMACION OPORTUNA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
AGENDA DE CONECTIVIDAD	ARTICULACION DEL PROGRAMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
MODELO DE GESTION	REFORMA DEL SECTOR	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respecto a la reforma del sector desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollada por la gerencia regional de educación La Libertad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								

REGION LA LIBERTAD
 GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION

 Dr. OSTER WALDIMER PAREDES FERNANDEZ
 GERENTE REGIONAL

b) Servicio Al Usuario



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – SERVICIO AL USUARIO

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SERVICIO AL USUARIO	GESTIO DE CALIDAD	BENEFICIOS INTANGIBLES	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
	INNOVACION DE LOS PROCESOS	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
	TRABAJO INTERACTIVO	ARTICULACION INTELIGENTE	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ofimáticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
	COMPETITIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
	TIEMPO DE ATENCION	SERVICIO DESEADO	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓	✓		✓		✓		✓		

Dr. Tony Cancino Vásquez
 CAU: 684



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – SERVICIO AL USUARIO

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SERVICIO AL USUARIO	GESTIO DE CALIDAD	BENEFICIOS INTANGIBLES	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
	INNOVACION DE LOS PROCESOS	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
	TRABAJO INTERACTIVO	ARTICULACION INTELIGENTE	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ofimáticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
	COMPETITIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
	TIEMPO DE ATENCION	SERVICIO DESEADO	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					

Dr. Miguel Óscar López Orellana
 CAU: 983



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – SERVICIO AL USUARIO

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Items		Relación entre el Items y la opción de respuesta					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SERVICIO AL USUARIO	GESTIO DE CALIDAD	BENEFICIOS INTANGIBLES	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	INNOVACION DE LOS PROCESOS	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	TRABAJO INTERACTIVO	ARTICULACION INTELIGENTE	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ofimáticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	COMPETITIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
TIEMPO DE ATENCION	SERVICIO DESEADO	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				

Dr. Roger Brayan Braga Sandoval
 CIP: 127663



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – SERVICIO AL USUARIO

TITULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SERVICIO AL USUARIO	GESTO DE CALIDAD	BENEFICIOS INTANGIBLES	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓					
			¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	INNOVACION DE LOS PROCESOS	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	TRABAJO INTERACTIVO	ARTICULACION INTELIGENTE	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ofimáticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
	COMPETITIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓			
TIEMPO DE ATENCION	SERVICIO DESEADO	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				
		¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					✓	✓			✓		✓		✓				

Esther Pérez Ríos
 Dra. Esther Judith Pérez Ríos
 C.P.C. 18 - 441

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – SERVICIO AL USUARIO
TÍTULO: Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES (O) RECOMENDACIONES
				MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO AL USUARIO	GESTO DE CALIDAD	BENEFICIOS INTANGIBLES	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	INNOVACION DE LOS PROCESOS	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	TRABAJO INTERACTIVO	ARTICULACION INTELIGENTE	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ómnicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	COMPETITIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	TIEMPO DE ATENCION	SERVICIO DESEADO	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN



Dr. CÉSAR WALDEMAR PAREDES FERNÁNDEZ
GERENTE REGIONAL

Anexo 6: Cuestionario - Tecnologías Administrativas



CUESTIONARIO: TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS

Estimado (a) señor(a), el presente cuestionario trata conocer la frecuencia con la cual se realizan las acciones y las actividades respecto a las Tecnologías Administrativas en la Gerencia Regional de Educación de la Región La Libertad, y luego buscar mejores alternativas de solución, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas Gracias.

INSTRUCCIONES:

Este instrumento está conformado por 20 ítems. Cada uno de ellos con 5 opciones de respuestas. Lea con detenimiento los mismos y sus alternativas de respuesta. Por cada pregunta elija solo una respuesta marcando con una (x) en la columna correspondiente.

Escala de Valoración: MUY MALO (1), MALO (2), REGULAR (3), BUENO (4), MUY BUENO (5)

N°	DESCRIPCION	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
DIMENSION GOBIERNO ELECTRONICO		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del gobierno en línea desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
2	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de información desarrolladas por la gerencia regional de educación La Libertad?					
3	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las tecnologías de comunicación desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
4	¿Cómo considera Ud. la participación ciudadana según las acciones tecnológicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION TELE TRABAJO		1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la actividad profesional desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
6	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la renovación administrativa virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
7	¿Cómo considera Ud. los procedimientos virtuales establecidos respecto a los tramites complejos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
8	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del sistema informático implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACION		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la información oportuna desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
10	¿Cómo considera Ud. el soporte jurídico según el proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
11	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del respaldo de seguridad respecto al proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
12	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la privacidad del proceso virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION AGENDA DE CONECTIVIDAD		1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación de los programas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
14	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del registro virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
15	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del suministro de tecnología implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
16	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del proceso de capacitación respecto al proceso de virtualización desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION MODELO DE GESTION						
17	¿Cómo considera Ud. la eficiencia respecto a la reforma del sector desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
18	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del uso democrático de la plataforma virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
19	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la gerencia regional de educación La Libertad?					
20	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la capacidad de respuesta desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					

Encuesta totalmente anónima, gracias por su colaboración...

Anexo 7: Cuestionario - Servicio Al Usuario



CUESTIONARIO: SERVICIO AL USUARIO

Estimado (a) señor(a), el presente cuestionario trata conocer la frecuencia con la cual se realizan las acciones y las actividades respecto al Servicio al Usuario en la Gerencia regional de Educación de la Región La Libertad, y luego buscar mejores alternativas de solución, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas Gracias.

INSTRUCCIONES:

Este instrumento está conformado por 20 ítems. Cada uno de ellos con 5 opciones de respuestas. Lea con detenimiento los mismos y sus alternativas de respuesta. Por cada pregunta elija solo una respuesta marcando con una (x) en la columna correspondiente.

Escala de Valoración: MUY MALO (1), MALO (2), REGULAR (3), BUENO (4), MUY BUENO (5)

N°	DESCRIPCION	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
DIMENSION GESTION DE CALIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los beneficios intangibles desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
2	¿Cómo considera Ud. la estructura funcional virtual desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
3	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la atención al usuario desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
4	¿Cómo considera Ud. la calidad de atención desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION INNOVACION DE PROCESOS		1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del funcionamiento del sistema desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
6	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias físicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
7	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias sociales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
8	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las circunstancias económicas desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION TRABAJO INTERACTIVO		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la articulación inteligente desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
10	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de las competencias profesionales desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
11	¿Cómo considera Ud. los principios éticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
12	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los recursos ofimáticos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION COMPETITIVIDAD		1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera Ud. la satisfacción del usuario respecto a la gerencia regional de educación La Libertad?					
14	¿Cómo considera Ud. la cohesión social desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
15	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del desarrollo territorial implementado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
16	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los proyectos innovadores desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
DIMENSION TIEMPO DE ATENCION						
17	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del servicio deseado por los usuarios en la gerencia regional de educación La Libertad?					
18	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de los formatos básicos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					
19	¿Cómo considera Ud. la eficiencia del mapa de procedimientos desarrollados por la gerencia regional de educación La Libertad?					
20	¿Cómo considera Ud. la eficiencia de la simplificación de procedimientos desarrollado por la gerencia regional de educación La Libertad?					

Encuesta totalmente anónima, gracias por su colaboración...

Anexo 8: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución

 **ESCUELA DE POSTGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Trujillo, 31 de Agosto del 2020

Señor:

Dr. Oster Waldimer Paredes Fernandez
Gerente Regional de Educación de la Libertad

Con ATENCION:

C.P.C Jose Luis Aguinaga Pereda
Administrador - GRELL

Presente.-

ASUNTO: **SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA**

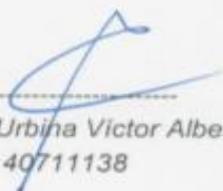
Yo, Aguinaga Urbina Víctor Alberto, identificado con DNI N° 40711138, hago propicia la oportunidad para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo expresarle lo siguiente:

Como estudiante de la escuela de Posgrado para obtener el grado académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, se me hace de imperiosa la necesidad de aplicar mi respectivo instrumento de investigación de mi proyecto titulado "Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la dirección regional de educación de la Libertad, 2020".

En tal sentido deseoso de continuar con el proceso de mi superación profesional y personal, solicito la autorización respectiva a fin de poder realizar una encuesta de opinión ante un grupo poblacional con referencia a un muestreo estadístico aleatorio, que no generara mayor impacto en el desarrollo laboral de su institución.

Así mismo me comprometo a emitir copia del documento científico del diagnóstico generado en su institución, el cual podría servir como un instrumento a la mejora de la gestión administrativa institucional.

Agradeciéndole de antemano su pronta y oportuna atención, me despido de usted no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.


Mg. Aguinaga Urbina Víctor Alberto
DNI: 40711138

REGIÓN LA LIBERTAD
TRAMITE DOCUMENTARIO
31 AGO. 2020
SIGEDO: 5827591-48 91030
Hora: 1:40 Folio: 01

Cc.
Archivo



Trujillo, 31 de agosto del 2020

OFICIO N° 00245 -2020-GRLL-GGR/GRSE-G

SEÑOR
Víctor Alberto Aguinaga Urbina
Sub Gerente de Gestión Institucional

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Tengo a bien dirigirme a usted, para hacerle llegar el saludo institucional de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, a la vez informarle que, en respuesta a su solicitud, la **AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA** de opinión al personal que labora en nuestra institución, instrumento de investigación que será utilizado como parte de su proyecto "Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la dirección regional de educación de la Libertad 2020".

Sea la ocasión propicia para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
[Signature]
DR. OSTER WALDIMER PAREDES FERNÁNDEZ
GERENTE REGIONAL

OIWP/GRSE
Reg. Documento 05827689
Reg. Expediente: 04891096

Anexo 09: Matriz de Consistencia

Tecnologías administrativas y servicio al usuario en la gerencia regional de educación la Libertad, 2020

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
PROBELMAS GENERAL: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	OBJETIVOS GENERAL: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas virtuales y el servicio al usuario en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020.	Variable 1: Tecnologías Administrativas	Gobierno Electrónico	Gobierno en Línea	Escala de razón 1= Nunca 2= Casi Nunca 3=A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
Pe1: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe1: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020	He1: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020		Tele Trabajo	Actividad Profesional	
Pe2: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	Oe2: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020	He2: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020		Infraestructura de la Información	Información Oportuna	
Pe3: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe3: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He3: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020		Agenda de Conectividad	Articulación de Programa	
Pe4: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe4: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He4: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020		Modelo de gestión	Reforma del Sector	
Pe5: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe5: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He5: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la Gerencia Regional De Educación de La Libertad, 2020				

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Pe6: ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe6: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020	He6: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	Variable 2: Servicio Al Usuario	Gestión de Calidad	Benéficos Intangibles	Escala de razón 1= Nunca 2= Casi Nunca 3=A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
Pe7: ¿De qué manera el tele trabajo se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	Oe7: Determinar la relación entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He7: Existe relación significativa entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		Innovación de Procesos	Funcionamiento del Sistema	
Pe8: ¿De qué manera la infraestructura de la información se relaciona con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	Oe8: Determinar la relación entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020	He8: Existe relación significativa entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		Trabajo Interactivo	Articulación Inteligente	
Pe9: ¿De qué manera la Agenda de Conectividad se relaciona con el servicio al usuario en la gerencia Gerencia Regional de Educación La Libertad , 2020?	Oe9: Determinar la relación entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He9: Existe relación significativa entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		Competitividad	Satisfacción del usuario	
Pe10: ¿De qué manera el modelo de gestión se relaciona con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	Oe10: Determinar la relación entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	He10: Existe relación significativa entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020		Tiempo de Atención	Servicio Deseado	

FORMULACION DEL PROBLEMAS	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	
¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020?	Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas virtuales y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020.	Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2020	Variable 1: Tecnologías Administrativas Variable 2: Servicio Al Usuario	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	MARCO TEÒRICO	METODOS
Pe1: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la gestión de calidad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He1: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe1: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la gestión de calidad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Las Tecnologías Administrativas, es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar, almacenar, recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes, (Encalada, 2015). El servicio al Usuario, es el conjunto de actividades interrelacionadas que brinda una institución (producto o servicio) el cual satisfaga necesidades y/o expectativas esencialmente intangibles que no se pueden poseer, su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico, (Chang, 2017).	Correlacional, transversal, causal, descriptivo
Pe2: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la innovación de procesos en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He2: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe2: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la innovación de procesos en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe3: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el trabajo interactivo en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He3: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe3: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el trabajo interactivo en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe4: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con la competitividad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He4: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe4: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y la competitividad en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe5: ¿De qué manera las Tecnologías administrativas se relacionan con el tiempo de atención en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He5: Existe relación significativa entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe5: Determinar la relación entre las Tecnologías administrativas y el tiempo de atención en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
MUESTREO Y MUESTRA				
Pe6: ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He6: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe6: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos De Análisis De Datos: Estadística Inferencial: Graficas Paramétricas	
Pe7: ¿De qué manera el tele trabajo se relacionan con el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He7: Existe relación significativa entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe7: Determinar la relación entre el tele trabajo y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe8: ¿De qué manera la infraestructura de la información se relaciona con el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He8: Existe relación significativa entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe8: Determinar la relación entre la infraestructura de la información y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe9: ¿De qué manera la Agenda de Conectividad se relaciona con el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He9: Existe relación significativa entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe9: Determinar la relación entre la Agenda de Conectividad y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		
Pe10: ¿De qué manera el modelo de gestión se relaciona con el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020?	He10: Existe relación significativa entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020	Oe10: Determinar la relación entre el modelo de gestión y el servicio al usuario en la gerencia regional de educación de la Libertad, 2020		