



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de
información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa
Local, Lambayeque**

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

AUTOR:

Lau Hoyos, Edgar Mitchel (ORCID: 0000-0002-9351-3061)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi recordada madre que temporalmente descansa en el Señor, a mi padre que aun gozo de su compañía, a mi amada esposa y a mis amados hijos Gabriel Matías, María Belén y Esthefany Fiorela, quienes constituyen la fuerza y razón que me impulsan a seguir adelante y cumplir mis objetivos de vida. Mi esfuerzo y resultados son para ustedes.

Agradecimiento

A Dios, por todas sus bendiciones recibidas.

A mi asesor de tesis, por sus consejos precisos y necesarios para desarrollar y concluir con esta investigación. Gracias por su actitud amable pero exigente, empática y profesional.

A todo el personal que labora en una UGEL de Lambayeque, quienes me facilitaron realizar la investigación y que formaron parte de ella.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice de contenidos | v |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de gráficos | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.1.1. Tipo de investigación..... | 16 |
| 3.1.2. Diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 18 |
| 3.3.1. Población | 18 |
| 3.3.2. Muestra | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos..... | 20 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN..... | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| VIII. PROPUESTA | 40 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | 48 |

Índice de tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Dimensión intrínseca de los PCI..... | 22 |
| Tabla 2 Dimensión contexto de los PCI | 24 |
| Tabla 3 Dimensión representación de los PCI..... | 26 |
| Tabla 4 Dimensión accesibilidad de los PCI..... | 28 |
| Tabla 5 Variable procesos de la calidad de Información | 30 |
| Tabla 6 Errores en los sistemas de información..... | 76 |
| Tabla 7 Presenta errores o irregularidades significativas en la información | 77 |
| Tabla 8 La información cumple su propósito de facilitar el trabajo | 78 |
| Tabla 9 Organiza su información en una base de datos..... | 79 |
| Tabla 10 Existe información almacenada que nunca la utilizará | 80 |
| Tabla 11 Información apropiada, para una tarea y usuario en especial..... | 81 |
| Tabla 12 La información que se requiere está actualizada..... | 82 |
| Tabla 13 Posee información completa para cualquier eventualidad | 83 |
| Tabla 14 Posee información abundante, que le es difícil generar un reporte | 84 |
| Tabla 15 Existe información que aún no es digitalizada | 85 |
| Tabla 16 La información que se recepciona, llega en formatos diferentes | 86 |
| Tabla 17 Existe información que no es clara, es ambigua y difícil de entender | 87 |
| Tabla 18 Existe información redundante e incorrecta..... | 88 |
| Tabla 19 Trabaja con información masiva o abundante | 89 |
| Tabla 20 Elabora formatos y material de inducción | 90 |
| Tabla 21 Accede siempre y con facilidad a la información | 91 |
| Tabla 22 Los usuarios externos pueden acceder a la información | 92 |
| Tabla 23 La información confidencial puede divulgarse | 93 |
| Tabla 24 La información sigue íntegra ante accidentes y ataques | 94 |
| Tabla 25 Nivel de los filtros de acceso a la información | 95 |
| Tabla 26 Propuestas de cierre de brechas mediante el gobierno digital..... | 102 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Porcentaje de nivel de la dimensión intrínseca de los PCI | 22 |
| Gráfico 2 Resultados de la dimensión contexto de los PCI | 24 |
| Gráfico 3 Resultados de la dimensión representación de los PCI | 26 |
| Gráfico 4 Resultados de la dimensión accesibilidad de los PCI | 28 |
| Gráfico 5 Resultados de la variable procesos de la calidad de información | 30 |
| Gráfico 6 Errores en los sistemas de información | 76 |
| Gráfico 7 Presenta errores o irregularidades significativas en la información | 77 |
| Gráfico 8 La información cumple su propósito de facilitar el trabajo | 78 |
| Gráfico 9 Organiza su información en una base de datos | 79 |
| Gráfico 10 Existe información almacenada que nunca la utilizará | 80 |
| Gráfico 11 Información apropiada, para una tarea y usuario en especial | 81 |
| Gráfico 12 La información que se requiere está actualizada | 82 |
| Gráfico 13 Posee información completa para cualquier eventualidad | 83 |
| Gráfico 14 Posee información abundante, que le es difícil generar un reporte | 84 |
| Gráfico 15 Existe información que aún no es digitalizada | 85 |
| Gráfico 16 La información que se recibe, llega en formatos diferentes | 86 |
| Gráfico 17 Existe información que no es clara, es ambigua y difícil de entender | 87 |
| Gráfico 18 Existe información redundante e incorrecta | 88 |
| Gráfico 19 Trabaja con información masiva o abundante | 89 |
| Gráfico 20 Elabora formatos y material de inducción | 90 |
| Gráfico 21 Accede siempre y con facilidad a la información | 91 |
| Gráfico 22 Los usuarios externos pueden acceder a la información | 92 |
| Gráfico 23 La información confidencial puede divulgarse | 93 |
| Gráfico 24 La información sigue íntegra ante accidentes y ataques | 94 |
| Gráfico 25 Nivel de los filtros de acceso a la información | 95 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Dimensiones de la Calidad de Información | 14 |
| Figura 2 Propuesta del gobierno digital para una UGEL de Lambayeque | 40 |

Resumen

Esta investigación titulada Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque; presenta deficiencias en los procesos de la calidad de información, por falta de automatización de la información, información pendiente sin procesar o que nunca será procesada, falta de interés de varios colaboradores para aplicar el uso de TIC. Gran parte de los colaboradores realizan esfuerzos por mejorar sus procesos administrativos, pero sin resultados exitosos. Por eso se planteó el siguiente problema: ¿cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque?, teniendo como objetivo general Proponer un gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, metodología no experimental y diseño propositivo. Teniendo una población de 78 colaboradores, se optó por trabajar con 68 para la población censal y 10 para la prueba piloto, no aplicándose muestreo; además, se tuvo como hipótesis “La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque”. Los resultados muestran que los procesos de la calidad de información tienen muchas deficiencias intrínsecamente, contextualmente, representación y de accesibilidad.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad de información, procesos administrativos.

Abstract

This research entitled Digital Government to improve information quality processes in teachers of a local management unit, Lambayeque; It presents several deficiencies in the information quality processes, due to causes such as the lack of automation of the information, pending information without processing or that will never be processed, lack of goodwill and interest of several collaborators to apply the use of ICT. A large part of the collaborators makes the greatest effort to achieve improvements in their processes, but without successful results. For this reason, the following problem was raised: how to improve information quality processes in teachers of a local educational management unit, Lambayeque?, with the general objective of proposing a digital government to improve information quality processes in teachers of a local educational management unit, Lambayeque.

This research presents a quantitative approach, non-experimental methodology and purposeful design. Having a population of 78 collaborators, it was decided to work with 68 for the census population and 10 for the pilot test, not applying sampling; In addition, it was hypothesized "The implementation of digital government will improve information quality processes in teachers of a Local Educational Management Unit, Lambayeque". The results show that the processes of information quality have many deficiencies intrinsically, contextually, representation and accessibility. Keywords: Digital government, information quality, administrative processes.

I. INTRODUCCIÓN

La información es el recurso más valioso que existe en el mundo, a través de ella podemos solucionar problemas y tomar decisiones que beneficien nuestros intereses y satisfagan nuestras necesidades. Digitalizar la información es una gran necesidad, por ello los usuarios de las entidades del estado necesitan mejorar y agilizar sus procesos de información. En tal sentido el gobierno digital (GD) es una estrategia de ayuda a toda la población usuaria que hace uso de estos procesos.

El ministerio de educación (MINEDU) demanda a toda dirección regional de educación (DRE) y a toda unidad de gestión educativa local (UGEL) cumplir las normas y procedimientos vigentes que aseguren la calidad escolar de las instituciones educativas (IIEE) en todo el país. Estas normas deben cumplirse en tiempos determinados, con el fin de tomar decisiones de mejoras y correcciones a tiempo.

En una UGEL de la región Lambayeque se realizaron diferentes actividades de gestión administrativa, algunas de ellas mostraban serias dificultades en el desarrollo de sus procesos y esto afectaba la labor administrativa en determinados grupos de funcionarios y administrativos, así también la labor pedagógica en docentes y estudiantes. Sólo se mencionan algunos ejemplos sobre los problemas en el manejo del proceso de información en algunas áreas:

En dirección de gestión pedagógica (DGP), existen procesos de envío de información masiva de expedientes en físicos y en archivos digitales de parte de docentes y directivos de las IIEE de su jurisdicción que hay que procesar, analizar y reportar a tiempo esta información a las autoridades de UGEL, DRE y MINEDU. La información que se elabora es abundante y en formatos diferentes, sin estándares ni estructuras, sin automatizar, que se torna casi imposible generar reportes a tiempo que sean reales, fidedignas y de calidad para quien y cuando lo requiera.

En el área de recursos humanos (RRHH), existen problemas para consolidar, controlar y monitorear las asistencias de docentes y directores en 731 IIEE. Considerando que son más de 7,000 docentes, ¿cómo saber, qué

docentes asisten o no a su institución educativa (IE) para cumplir con sus responsabilidades? ¿cómo saber, si hay docentes que no están laborando por temas de salud o renuncia para poder cubrir a tiempo esas licencias?, esto genera la necesidad de atender este problema de manera ágil y que los alumnos no se vean afectados por falta de docentes.

En el área de abastecimiento, existe un problema común, de que al llegarles un requerimiento por un área usuaria, este entra en un proceso largo, miran una y otra directiva, y luego de un mes lo devuelven indicando que falta algún requisito o precisión; esto se corrige y se vuelve a enviar el requerimiento, luego revisan una y otra directiva, luego de otro mes lo devuelven indicando que algo más le falta al requerimiento, se corrige, se vuelve a enviar y hasta que finalmente el requerimiento es atendido después de varios meses y varias revisiones. El requerimiento de un material que se debió atender a inicios o hasta mitad de año, es atendido varios meses después, prácticamente cuando ya pasaron las etapas necesarias para ser usados o aplicados, es decir, cuando el año escolar está por finalizar.

En el área de escalafón, un problema común es la demora en la actualización de los documentos que presentan los docentes. Si un docente ascendió de escala, éste obtiene su resolución de ascenso, luego lo presenta al área de escalafón para la actualización respectiva. Lamentablemente pasa un mes, dos meses, medio año, un año y nunca se actualiza el ascenso para dicho docente. Luego cuando se da un concurso de ascenso o de nombramiento y se solicita el informe de determinado docente en concurso que en la resolución de su expediente acredita VI escala, se ve que en el sistema aun figura con V escala. El problema principal es que cuando está en marcha los concursos de ascensos o de nombramientos y se solicita los informes escalafonarios, los participantes a concurso son decenas y hasta cientos de ellos. Entonces, realizar el proceso de verificación, actualización y reporte en un tiempo tan breve resulta complicado y hasta con errores en estos procesos de concurso público.

Debido a esto fue necesario analizar los procesos de la calidad de información (PCI) en docentes que pertenecen a una UGEL, Lambayeque y por todo lo expuesto se pretende responder el siguiente problema:

¿Cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque?

El propósito del estudio fue analizar los PCI en docentes en una UGEL, Lambayeque, debido a que se buscó verificar los procesos que sigue la información de los docentes en algunas áreas de una UGEL, Lambayeque y cómo afecta en la satisfacción de todos los participantes involucrados.

La investigación tiene una justificación social, por su aporte a la conducta humana debido a los problemas de calidad de información, principalmente con el uso de tecnologías y ofreciendo mejorar la conciencia sobre transformación digital en la gestión pública. También una justificación teórica, por la cantidad de conocimientos que se adquieren en el campo del gobierno digital y de la calidad de información, permitiendo que investigadores conozcan estas realidades y como se debe dar la transformación digital en el estado peruano. Asimismo, presenta una justificación práctica, contribuyendo al estado peruano en general y a cualquier entidad pública que tiene como responsabilidad, mejorar los procesos de la calidad de la información y la toma de decisiones en sus entidades.

Por todo lo expuesto, se determinó el siguiente objetivo general:
Proponer el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

De la misma forma se desprenden los siguientes objetivos específicos:

OE1: Diagnosticar el estado actual de procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

OE2: Diseñar la propuesta de gobierno digital para mejorar los procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

OE3: Validar la propuesta de gobierno digital para mejorar los procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

Por ello se plantea la siguiente hipótesis: La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Para comenzar a indagar acerca de gobierno digital y sobre los procesos de una información de calidad, se necesita saber que hay información previa, sobre investigaciones iguales o similares de diferentes autores, cuyos estudios permiten recopilar hallazgos, teorías e información importante que servirán de base para construir y sustentar la investigación propuesta en este estudio.

Sepúlveda (2017), el objetivo de su investigación fue: estimar de qué manera la estrategia de gobierno electrónico (GE) aumenta la desigualdad de acceso digital partiendo desde el reconocimiento y estimación de variables que acrecientan probabilidades en el uso de servicios vinculados al GE local. Presenta un enfoque cuantitativo, profundizado en carácter explicativo, aplicó un muestreo a una población de 3'047,771 habitantes y una muestra de 665, con margen de error del 3.8% y a un 98% de nivel de confianza. Los resultados de la investigación presentan que hay variables socio económicas influyentes en la probabilidad de usar entornos digitales en cada municipalidad, de tal forma que las variables de ingreso y el acceso a internet son de gran importancia.

Flores (2021), en una revista científica, publicó su investigación cuyo objetivo fue: enfatizar la importancia de implantar GE y cómo se desarrolla en lo relacionado a la actual gestión pública (GP), a través de la creación de herramientas administrativas más transparentes y eficaces. Emplea la metodología de enfoque cuantitativo básico, mediante revisiones variadas de bibliografías de organizaciones y de autores referentes que tienen investigaciones previas. Asimismo, la investigación está basada en la sustracción documentaria científica. El resultado evidencia que la eficiente GP ayuda a cumplir planes, estrategias y políticas de estado que encaminen a solucionar los problemas del ciudadano. El estudio concluye considerando que, implementando gobierno digital en la GP se consigue grandes beneficios, que a un corto y mediano plazo ayudan a construir un país socio productivo.

Lozano (2019), cuya investigación era precisar la correlación que hay entre GE y desempeño laboral de los trabajadores en una UGEL en Ancash 2018. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, no experimental. Aplicó el muestreo no aleatorio por conveniencia a 80 trabajadores, obteniendo una muestra de 30 trabajadores de oficina. El estudio concluye ($r=0.705$; $\text{sig}=0.000$) existiendo relación directa y relevante, demostrando que entre ambas variables existen vínculos y dependen entre sí, quedando descartada la hipótesis nula y comprobando la hipótesis alternativa.

Del Villar (2020), en su investigación era precisar, si existe relación entre el GE y la gestión administrativa de la UGEL N° 05, San Juan de Lurigancho-2020. Presenta un enfoque cuantitativo y básica, descriptiva. La investigación usa el método de hipótesis deductiva, aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la educación básica regular (EBR). Se aplicó el cuestionario con escala de Likert para ambas variables. En los resultados, el 45% detalla que el GE se desarrolla óptimamente, en tanto que el 38% detalla que la gestión administrativa se realiza deficientemente. Además, detalla un 0.755 con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, relación que está entre positiva alta, y nivel de significancia de $p=0.000<0.05$. Concluye el estudio, determinando una importante relación entre GE y gestión administrativa en la UGEL N°05, entre dimensión externa y gestión administrativa en la UGEL N° 05 y entre dimensión interna y gestión administrativa en la UGEL N° 05.

Ancco (2020), desarrolló la investigación cuyo objetivo general fue: precisar si existe relación entre GE y gestión administrativa en la UGEL Abancay, 2020. Realizó una investigación con enfoque cuantitativo, básico, no experimental. El muestreo era no aleatorio por conveniencia, aplicado a una población de 60 trabajadores. Los resultados reportan una significancia de $0.000<0.05$, rechazando de esta manera la hipótesis de la igualdad (H_0) y aceptando la hipótesis diferencia (H_1); de tal forma que, existe relación relevante entre el GE y la gestión administrativa de la UGEL de Abancay, 2020. El estudio concluye que para mejorar los problemas álgidos de la gestión administrativa

es necesario que el ministerio de educación genere políticas de estado que motiven y fortalezcan la relación que hay entre GE y la gestión administrativa.

Carrión (2019), desarrolló la investigación cuyo objetivo general fue: enunciar estrategias para implementar GE que mejore los servicios en su comunidad universitaria. Realizó una investigación con enfoque mixto, y el diseño de contrastación de la hipótesis de tipo no experimental – propositiva. Aplicada a una muestra de 39 empleados administrativos. Los resultados muestran que existe la necesidad de preparar a los trabajadores de la entidad en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), software libre y de propietario.

Bustos (2021), desarrolló la investigación cuyo objetivo fue: examinar el uso y la calidad de la información (CI) del trabajo que se da en las plataformas web de las entidades que representan el ámbito laboral (empleadores y trabajadores), de los países Uruguay, Paraguay y Chile en el año 2019 al 2020; así también, definir en cuánto los recursos electrónicos ayudan en la transferencia de conocimiento en los que usan dichos portales web. La investigación fue tipo descriptiva, no experimental. Las unidades de análisis conforman la selección de las plataformas web que pertenecen a las entidades laborales de Uruguay, Paraguay y Chile. En los resultados se mostraron, que los elementos a estimar en las plataformas web se muestran en diferente orden, con diferentes características y no es para cada realidad. El estudio concluye, que el grado principal del contenido de la información en las plataformas web analizadas es insuficiente. Chile pondera entre los países con mayor desigualdad social en Latinoamérica. Bajo este criterio, el desarrollo de plataformas web también evidencia esta disparidad. Asimismo, las plataformas web en Paraguay también muestran la necesidad del desarrollo tecnológico en sus entidades de trabajo. La evaluación de las plataformas paraguayas refleja la ausencia de un desarrollo tecnológico de las organizaciones del mundo del trabajo. Los jueces expertos en tecnologías hacen varias recomendaciones para un mejor trabajo en el uso de plataformas, tales como: práctico-técnicas y de usabilidad y de fondo.

Morales (2021), su investigación tenía como objetivo: probar el rol que tienen los antecedentes de la analítica de datos en la generación del desempeño organizacional, donde el antecedente fundamental es la CI para la toma de decisiones del marketing. Realizó una investigación de análisis empírico, de interpretación y comentarios de los resultados. El muestreo aplicado fue no aleatorio por conveniencia a 4,168 trabajadores en responsabilidades de tecnologías de información y mercadeo, utilizando LinkedIn como una gran base de acceso a centenares de ejecutivos en España. En los resultados detallan, que aportan a mejorar las capacidades de conocimiento en la articulación de los factores de éxito en estrategia de análisis de datos y su repercusión en el desempeño institucional. El estudio concluye que, integrando cada modelo teórico, se obtiene un modelo general y una visión más amplia de la analítica de datos, que explica la causa efecto entre la CI y el desempeño organizacional.

Quispe (2018), su investigación tuvo como objetivo: mostrar el vínculo existente entre la CI financiera con la toma de decisiones de las mypes de la Región de Tacna, año 2016. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, básico, de diseño no experimental. Aplicó el muestreo a una población de 27,132 mypes, cuya muestra obtenida fue 73. Los resultados muestran que el empleo de normativas, procesos y capacitación contables, creación de políticas, la construcción y análisis de reportes financieros están vinculados con la toma de decisiones de las mypes, confirmándose así la hipótesis nula. Se concluye confirmando la hipótesis general que relaciona significativamente CI y toma de decisiones.

Solis y Maguiña (2021), desarrolló la investigación cuyo objetivo fue: establecer cómo la variable independiente calidad del sistema de información (CSI) contable tiene influencia en la toma de decisiones en las unidades ejecutoras del gobierno regional (GORE) de Ancash 2021. Presenta orientación cuantitativa, no experimental, diseño descriptivo, de tipo transversal y correlacional, porque se realizó en un mismo período. La

muestra obtenida es de 74 representada por trabajadores de las 38 unidades ejecutoras. Los resultados reportan que la totalidad de los trabajadores, indican que el sistema de información contable es deficiente, el 85.1% señalaron que la información adquirida de los sistemas de información (SI) contable en su institución, para la toma de decisiones es deficiente. Para el 89,2%, precisa que la información contable para tomar decisiones en su unidad ejecutora es deficiente. También el 58,1% de los trabajadores, la distribución empleada para tomar decisiones en su unidad ejecutora es deficiente. Para el 71,6%, las decisiones administrativas en su unidad ejecutora fundamentada en la práctica de los trabajadores son inadecuadas. Para el 90,5%, las decisiones administrativas en su unidad ejecutora, fundamentadas en experiencias, son inadecuadas. El estudio concluye que, la CSI contable se asocia a la toma de decisiones en las unidades ejecutoras del GORE de Ancash.

La investigación sobre gobierno digital y calidad de la información presenta las siguientes teorías:

Joyanes (2017), afirma que estamos en medio de una nueva era de la cuarta revolución industrial, donde la información y las comunicaciones se han desarrollado vertiginosamente generando un cambio en la historia de la humanidad. Asimismo, Pouchous et al. (2017), indican que, la cuarta revolución industrial han afectado exponencialmente las comunicaciones en red, los aprendizajes automáticos, el análisis de datos a gran escala que allanan el camino para el avance de tecnologías de bajo costo en el procesamiento y almacenamiento de datos de alta densidad.

La United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO, 2018), El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, en su Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, ve que la difusión de las TIC y la comunicación global poseen potencial para acelerar el progreso de la humanidad, cerrar brechas digitales y mejorar las sociedades del conocimiento. Los diferentes gobiernos del mundo están reconociendo el gran

impacto de las TIC y el GE para avanzar y transformar el panorama del sector público.

The United Nations (2020), en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Indica que el GE mejora la relación entre ciudadano y Estado reflejando la calidad de los servicios en la GP. La International Telecommunications Union (2022), contribuye a empoderar a los ciudadanos mediante un trabajo relativo a ciudades inteligentes y sostenibles y a través de los indicadores fundamentales de rendimiento (IFR) que miden la inclusión social, la intervención electoral o el número de servicios que el gobierno presta electrónicamente.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, 2020), tiene la visión al 2030, es que los ciudadanos progresen en su calidad de vida mediante el uso de TIC extendidas en un Estado Digital.

La Organización de Estados Americanos (OEA, 2022), favorece el GE porque mejora acceder a la información y, por lo tanto, mejor transparencia y relación con los ciudadanos. De esta forma, apoya a los Estados Miembros que requieran aplicar políticas de gobierno abierto, gobierno digital y datos abiertos, estados financieros transparentes, simplificación administrativa, plataforma de datos abiertos, contratación pública con sistemas electrónicos, y registros públicos para los proveedores de servicios públicos, teniendo en consideración la participación civil y otros segmentos de la sociedad; Fortalecimiento de las instituciones democráticas.

La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), en la transformación digital, no solo se deben integrar las TIC en la administración pública, sino que se trata de definir o categorizar en el contexto general de la revolución 4.0 y en el criterio de la democratización, el tipo de medidas que, a partir de la exploración de políticas y herramientas esenciales de la técnica gubernamental numérica para entender las mejores enseñanzas y retos de la administración pública.

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013), en el año 2013 aprueba La Política Nacional de Modernización de la GP (Decreto Supremo N°004-2013-PCM), cuyo fin es garantizar y promover la transparencia, la intervención ciudadana, la integridad pública y el aprovechamiento de la fuerza tecnológica para mejorar los grados de eficacia y asegurar la responsabilidad de la GP.

La (PCM, 2017) con Decreto Supremo (DS) N°022-2017-PCM, aprueba el reglamento de organización y funciones (ROF), mediante ello se crea la Secretaría de Gobierno Digital, con la finalidad de proponer políticas, normas, estrategias y planes nacionales referentes a la informática y modernización de la administración pública por gobierno digital.

Con el Decreto Legislativo (DL) N°1446, DL que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se añade la mejora de la calidad regulatoria como un elemento del tercer pilar de la Modernización de la GP (Diario Oficial El Peruano, 2018).

La Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD, 2017), El gobierno abierto es uno de los tres ejes transversales de la GP, sobre dicho eje se apoyan los pilares centrales que ayudarán a modernizar la administración pública, proporcionando los medios para una intervención efectiva del ciudadano e invitándolo a participar de las decisiones del actual gobierno, sino también del escrutinio público de estas decisiones.

Por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00041-2022/CEPLAN/PCD del 18 de mayo de 2022, Resuelve: APROBAR el Plan de Gobierno Digital (PDG) del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico 2022-2024 (Carlos Sáenz, 2021).

Para implementar el Gobierno Digital, tenemos que considerar que, la tecnología avanza a un ritmo acelerado y con ello también la comunicación. El GE, ahora transformado a gobierno digital, utiliza las TIC para beneficiar a

los gobiernos y tengan acceso a los electores, sean eficientes, mejoren los servicios y estén más conectados con las sociedades (World Bank, 2018).

Toro-García et al. (2020), El gobierno digital es una estrategia que usa las tecnologías digitales en la GP, con el fin de acelerar los trámites que hacen los ciudadanos, generar valor público en la toma de decisiones y elevar su calidad de vida. Es un ecosistema conformado por ciudadanos e interesados del sector público, quienes ayudan a implementar el diseño y a crear servicios digitales (SD), garantizando la total atención de los derechos del ciudadano en el marco digital (Carlos, 2021).

Fleischer & Carstens (2021), la idea de gobierno digital indica una transformación profunda en la manera en que los gobiernos del mundo están asumiendo su responsabilidad, diseñando SD, reuniendo autoridades estatales y usuarios finales del sector público. Iniciando por la implantación de metas administrativas hasta alcanzar el progreso de los servicios públicos que brindan, desde la toma de decisiones basada en información mínima hasta definir políticas basadas en evidencias, asegurar la transparencia dentro del gobierno hasta aumentar la confianza del ciudadano (Calleja, 2015).

El gobierno digital es la oportunidad para traer bienestar y solidez a la GP, desde un estado cercano e inteligente que hace uso de las TIC (Pimiento, 2017).

Roseth et al. (2018), en su libro el fin del trámite eterno, explica que, en la política pública, la unidad más pequeña es el trámite y que a su vez, éste conecta al ciudadano con el estado. En el Perú, en muchos casos, los ciudadanos para realizar un trámite, invierten mucho tiempo, realizan largos viajes y tienen elevados gastos económicos sólo para llegar a una oficina y completar su trámite, y lamentablemente esto no se realiza en el mismo día. Por eso, el Perú figura con 29% siendo el más bajo porcentaje de ciudadanos que completan sus trámites en una sola visita.

Según el banco mundial (BM, 2019), a finales de 2021, casi 3000 millones de personas no se conectaban a Internet, la gran mayoría pertenecen a los países desarrollados. Y la brecha de uso continúa siendo un desafío. Cerca del 43% de la población mundial no utiliza un servicio de internet móvil, a pesar de vivir en zonas con cobertura de banda ancha móvil (Azeredo, 2022).

Según el Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial (IMD, 2021), Perú se ubica entre los cinco países con peor evaluación en América latina respecto a la competitividad digital. bajó dos posiciones, pasando del 55 en 2020 al 57 en 2021. Sin embargo, tiene avances en preparación para el futuro y tecnología, su caída se centra en el indicador de conocimiento.

Meza Carrillo & Gomez Urdiales (2017), El Gobierno Digital se fundamenta en los patrones brindados por el desarrollo del GE, y coge de este los principios de igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica. Asimismo, en la European Commission (2021), en su ficha de administración pública del año 2021 en Dinamarca, aplicaron los mismos principios, reportando las buenas prácticas de gestión electrónica aplicadas simultáneamente en todas las entidades del estado danés.

Naser (2021), indica que, poner en efecto las estrategias de interoperabilidad en gobierno digital ayuda a mejorar significativamente en:

- Competitividad: Trámites e información ágiles que generan ahorros.
- Buen gobierno: Eficiencia gracias al uso de información y mejora de procesos.
- Transparencia: Acceso a información y control que evita corrupción.
- Calidad de servicio: Acceso a la información.
- Innovación: Genera nuevas oportunidades de negocio.
- Empoderamiento: Oportunidades de participar y colaborar para la ciudadanía.

Desde la visión conceptual, la calidad es determinada por el usuario al enunciar un juicio. Es una noción relativa que aparece cuando alguien enuncia un juicio respecto de la calidad de algo.

Sauvageot (2017), en su documento entregado a la UNESCO, indica que, la calidad debe tener estándares, cuyos constructos son trabajados por personas con el conocimiento, la capacidad y autoridad para elaborarlo.

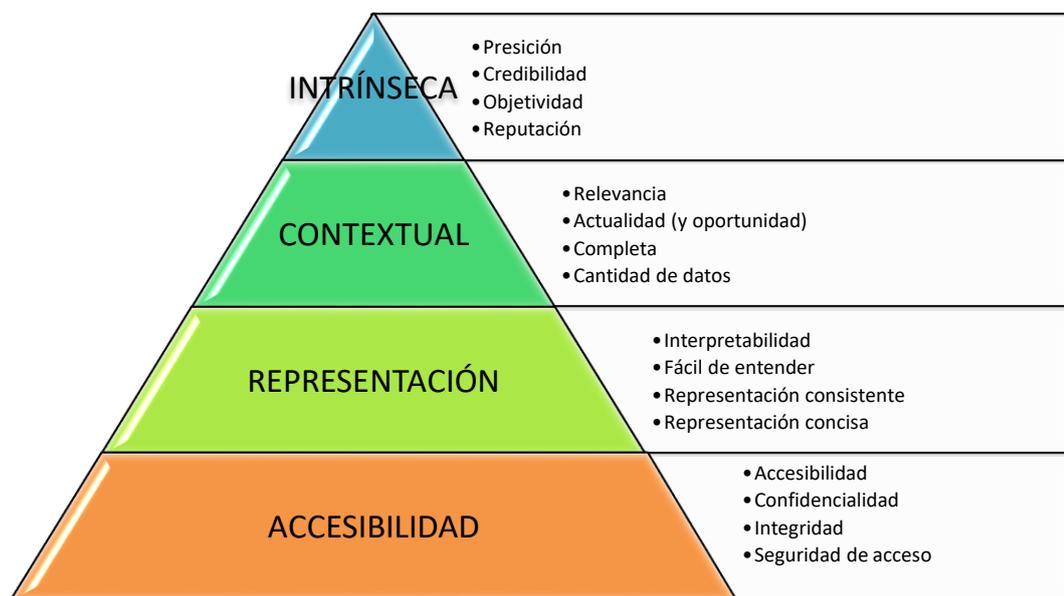
Según Rubin (2017), indica que la información está relacionada con seis procesos: reconocimiento de las necesidades de información, obtención de información, construcción y acopio de la información, creación de productos y SD, y difusión y uso de la información. Quienes a su vez delimitan el concepto indicando que las entidades trabajan como un sistema abierto transformando la información en conocimientos, procesos y estructuras que conllevan a nuevos productos y servicios (Choo, 2016).

Chiavenato (2004), define la información como un grupo de datos con un significado. Es decir, si estos datos se agrupan, guardan relación, entonces reducen el nivel o grado de incertidumbre y generan más conocimiento, de tal forma que facilitan el estudio, la toma de decisiones y el ahorro de tiempo. Además Rainer & Prince (2021), explican que de la información se extrae el conocimiento, porque se comparte o se transmite a través de un mensaje.

Ohly (2017), asegura que toda información debe poseer calidad para que sea entendida como tal. por eso la información posee calidad cuando es totalmente útil para tomar decisiones y solucionar algún problema en cuestión. Por eso, cuando el proceso que determina una información de calidad falla, entonces, la toma de decisión y el problema en cuestión no son viables, debido a la dependencia que hay de la calidad respecto a la información. Asimismo, Van Birgelen et al. (2017), estiman que una información es de calidad cuando existe la satisfacción de los usuarios en el proceso y resultado de una investigación específica.

Lee et al. (2017), consideran que la CI posee dimensiones importantes representados en cuatro categorías: intrínseca, contextual, representación y accesibilidad (ver figura 1). De la misma manera las categorizan (Strong et al., 2017) considerando que son las que aportan la mayor calidad a la información. Para ellos, en la dimensión intrínseca la información posee calidad propia. Entre tanto, la contextual enfatiza en que los requisitos de calidad se dan en un entorno determinado, por lo que la información debe ser relevante, oportuna, completa e idónea en temas cantidad y valor agregado. Finalmente, la representación y accesibilidad destacan lo relevante de los sistemas de cómputo y el acceso a la información.

Figura 1
Dimensiones de la Calidad de Información



Fuente. Diseño de Michael Mielke (Spanevello, 2017)

Determinar que la información sea de calidad, implica considerar las cuatro dimensiones que indican (Lee et al., 2017) y analizar el entorno donde transita la información, tales como: bases de datos, SI, redes sociales o sitios web,

tomando en consideración a los usuarios que producen o consumen la información (Strong et al., 2017).

Además, la calidad de información implica: que sea precisa y exacta, que ayude a tomar decisiones correctas, que sea combinable con otra información, compatible y relevante a las necesidades de los usuarios, accesible, oportuna y de fácil comprensión para los usuarios.

La CI presenta los siguientes beneficios:

- Fortalecimiento de la CI.
- Genera seguridad y confianza en los contenidos de la información.
- Se trabaja sobre información segura y confiable, mejorando así la eficiencia.
- Impulsar una cultura de calidad en los elementos de cada institución.
- Mejora de la imagen pública.

El proceso de automatización genera grandes cantidades de datos y números a partir de innumerables parámetros y variables, que inicialmente es ventajoso, pero luego al gestionarlos se tornan muy complicados a la hora de determinar la información útil y cual no, para los procesos correctos.

Tener gran cantidad de datos no es sinónimo de CI, y no es raro que suceda lo contrario. La información importante a veces se oculta entre enormes bases de datos que rara vez se utilizan para sacar conclusiones significativas, y mucho menos para tomar decisiones acertadas.

La CI debe tener determinadas características como ser: precisa, completa, compatible, orientada al usuario, relevante, accesible, oportuna y fácil de usar.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación aborda un enfoque cuantitativo; porque se desea comprobar cómo la implantación de un gobierno digital mejora los PCI en docentes de una UGEL, Lambayeque.

Esta investigación sigue un enfoque cuantitativo, definiendo como variable independiente a Gobierno digital; y como variable dependiente a los Procesos de la calidad de información. Entre los 78 servidores públicos (directores, administrativos y especialistas del área de gestión pedagógica) que laboran en una UGEL, a 10 de ellos se le aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento. Los resultados que se muestran en esta investigación, indican que existe retardo en reportar la información, falta de automatización de la información, información pendiente sin procesar o que nunca será procesada, falta de buena voluntad y el poco interés de varios servidores públicos para aplicar el uso de las TIC, lo que genera retrasos, denuncias, sanciones, pérdida de oportunidades, etc...

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según su enfoque : Cuantitativo.

Según su metodología: No experimental.

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño de investigación : Descriptivo, Propositivo.

M → Ox → P

Donde:

M = Muestra

Ox = Procesos de la calidad de información

P = Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación identificamos las siguientes variables:

Variable independiente: Gobierno digital.

Variable dependiente: Procesos de la calidad de información de los docentes.

Definición Conceptual

Gobierno Digital: Conformar un tipo de administración integral que renueva la política gubernamental fundado en la transformación digital y direccionado a transformar la modernización de la GP con el fin de producir valor en el gobierno de las entidades y desarrollar la satisfacción de los ciudadanos (Mergel et al., 2019).

Procesos de la calidad de información: Nos facilita la clasificación y selección de la información en base a las características de: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, actualidad, oportunidad, completa, entre otras. Este análisis de varias dimensiones nos brinda la opción de realizar un análisis más pleno de los recursos disponibles (Espona, 2014).

Definición Operacional

Gobierno Digital: Es el resultado de aplicar el análisis a las siguientes dimensiones: Procedimientos administrativos, servicios digitales, interoperabilidad y seguridad digital.

Procesos de la calidad de Información: Es el resultado de aplicar la evaluación a las siguientes dimensiones: intrínseca, contexto, representación y accesibilidad.

Escala de medición

Esta medición la creó Rensis Likert en 1932, conservándose hasta hoy por su preferencia, por sus beneficios y sus características en las afirmaciones y juicios, que los participantes deben expresar en sus respuestas, eligiendo según sea la categoría de la escala, donde cada punto de la escala tiene un valor numérico y el puntaje total de cada participante, se adquiere sumando los puntajes obtenidos en cada afirmación (Hernández et al., 2014, p.238).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Zambrano et al. (Zambrano et al., 2019) explican que la población la conforman el número de elementos o unidades que serán investigadas y que comparten características comunes que los asemejan. Así también Disman et al. (Disman et al., 2017) indican que la población puede estar conformada por personas, objetos u organizaciones.

La población real en esta investigación, la cantidad real de la población es de 78 personas que son trabajadores de una UGEL en Lambayeque, quienes son las unidades de análisis.

3.3.2. Muestra

Criterios de inclusión: La modalidad de contrato de los trabajadores de una UGEL de Lambayeque, que son CAS y nombrados debido a los años de permanencia en dicha institución.

Criterios de exclusión: Trabajadores de permanencia temporal o locadores, ya que por la misma condición no tienen permanencia.

Sierra (2001), define como muestra al fragmento del grupo de población que es correctamente seleccionada; por ende, presentan similitudes en sus características y optimizada para el análisis y representación del grupo total, su finalidad es recoger datos verídicos y fiables. Sin embargo, si la población es pequeña, como el caso de

esta UGEL que cuenta con 78 trabajadores, se opta por trabajar con los 68 para la población censal y 10 para la prueba piloto. De esta manera se aclara que no se aplicó ningún muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta se aplicó a todos los trabajadores que conocen su área y las funciones que realizan, tales como: directores, administrativos y especialistas del área de gestión pedagógica, en los meses de abril a mayo de 2022. La finalidad para esta encuesta era entender la apreciación de los trabajadores de la UGEL respecto a los PCI. La encuesta se diseñó en base a 20 preguntas sobre la apreciación de los PCI.

El cuestionario fue el instrumento de un conjunto de preguntas que tuvo el propósito de definir el área al que pertenece el encuestado y luego aplicar escala de Likert con calificación del 1 a 5, para determinar el nivel de las dimensiones en el diagnóstico de los PCI en una UGEL, Lambayeque, así: (1) Ninguna, (2) Poca, (3) Mediana, (4) Alta, y (5) Muy Alta.

Para comprobar la validez del instrumento es necesario someterlo a juicio de expertos. Este proceso a su vez, está vinculado con la validez de contenido Hernández (2014). Bajo esta premisa, se procedió a validar el instrumento mediante juicio de expertos y se tomó en cuenta a profesionales entendidos en PCI. Aplicar esta estrategia ayudó a mejorar y corregir aspectos importantes en la validez total del contenido, criterio y constructo de las preguntas elaboradas.

Según Hernández (2014), indican que la prueba piloto se basa en aplicar el instrumento de medición a una reducida cantidad de casos para comprobar su pertinencia y eficacia. Sobre esta base se procede a evaluar el instrumento si realmente es válido y confiable. Luego de preparar la encuesta se aplicó la prueba piloto a 10 de los 78

trabajadores de áreas y cargos diferentes de una UGEL en Lambayeque. Para comprobar la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, en cuya escala de valoración 0,7 es el valor mínimo aceptado, pero de existir un valor inferior la consistencia se considera baja (Celina Oviedo & Campos-Arias, 2005). Por lo tanto, el coeficiente obtenido de una cantidad de 20 ítems, tiene como resultado 0,815 de confianza; entendiéndose que su valor es alto de acuerdo a la escala de valoración del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación, primero se observó el comportamiento el objeto de estudio, que son los PCI que siguen los docentes; luego se elaboró el instrumento para la recolección de datos por cada variable de estudio, siendo validado por los expertos y aplicado el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach; seguidamente se presentó la solicitud respectiva para el permiso de la recolección de datos aplicando una encuesta al personal que labora en una UGEL, Lambayeque. Posteriormente se realizó el acopio de datos (base de datos) de las encuestas llenadas y luego a procesar los datos: codificando, tabulando y validando. Finalmente, se elaboró la propuesta que consolida el fundamento teórico de esta investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se describió cómo fue analizada estadísticamente la información. Para este análisis ha sido necesario presentar cuadros, diagramas, gráficos y esquemas que permitan analizar e interpretar los datos de la estadística descriptiva.

Para procesar los datos recurrimos a los programas de la suite de office, tales como Excel que es la hoja de cálculo y Word que es el procesador de textos, así también el software Statistical Package for the Social Sciences SPSS versión 26.

3.7. Aspectos éticos

Colin (2016), enseña que la referencia es la práctica de reconocer en nuestros propias investigaciones el trabajo de otros, trabajo que se ha presentado de alguna manera en el dominio público. Por eso en esta investigación se respeta la propiedad intelectual de otros investigadores, citándolos en las referencias bibliográficas.

Consentimiento informado: Sifuentes (2017), informa que es una autorización para realizar la investigación y que los colaboradores están invitados a participar de ella. Es así, que el instrumento aplicado a los trabajadores de una UGEL de Lambayeque, tiene el consentimiento acreditado por el director de UGEL.

Confidencialidad: CEPAL (2020), es necesario que exista un trato entere el investigador y los encuestados de la entidad que se investiga, sobre la información que se identifique y como esta debe ser gestionada. Por eso, en la investigación se conserva el anonimato de la entidad y de los trabajadores.

Credibilidad de resultados: Hardwicke & Ioannidis (2018), señalan que las personas tienen la capacidad para que sus palabras sean verdaderas y aceptadas; así también, tienen la capacidad para convencer, por tanto la credibilidad juega un rol importante para entender un mensaje correcto de ellos. Es así, que en los resultados emitidos en esta investigación permitió mostrar que los datos son auténticos, veraces y no ficticios, lo que ha permitido elaborar una propuesta contundente en este estudio.

Conroy et al. (2015), señala que existen softwares que tienen como objetivo identificar contenido intencionalmente engañoso. Entendiendo que las instituciones educativas que realizan investigación utilizan el Turnitin, como herramienta que accede a millones de documentos para detectar el plagio; por eso, confiadamente se declara que la información tratada en esta investigación es original, confiable y nunca lo he publicado por escrito ni virtualmente.

IV. RESULTADOS

Interpretación y análisis de resultados (Dimensiones)

Tabla 1

Dimensión intrínseca de los PCI

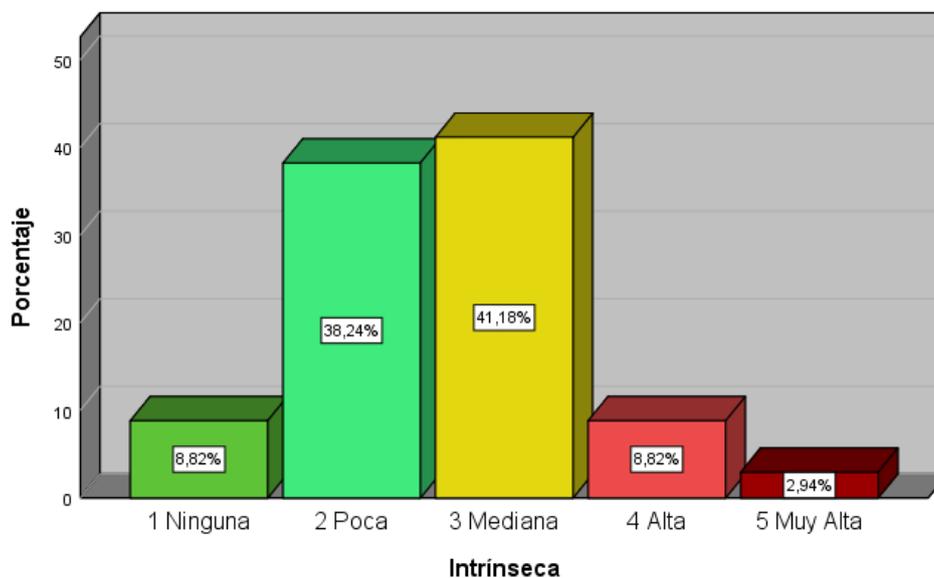
| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------|------------|-------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 6 | 8,8 |
| | 2 Poca | 26 | 38,2 |
| | 3 Mediana | 28 | 41,2 |
| | 4 Alta | 6 | 8,8 |
| | 5 Muy Alta | 2 | 2,9 |
| | Total | 68 | 100,0 |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 1

Porcentaje de nivel de la dimensión intrínseca de los PCI



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 1 y gráfico 1, de acuerdo a la información brindada por los encuestados, responden que, el mayor porcentaje de la dimensión Intrínseca está en el nivel Mediano con 41,18% (28), seguida de los niveles Poca con 38,24% (26), Ninguna con 8,82% (6), Alta con 8,82% (6) y Muy Alta con 2,94% (2). Sin embargo, es necesario resaltar que en la tabla 9 y gráfico 9 de la pregunta_4: Organiza su información en una base de datos, respondieron el 36,76% (25) que Ninguna y el 32,35% (22) respondieron Poca; y de la tabla 10 y gráfico 10 de la pregunta_5: Existe información almacenada que nunca la utilizará, respondieron el 48,53% (33) que Muy Alta y el 23,53% (16) respondieron Alta. Lo que significa que, en esta dimensión, la CI dependerá de factores externos para poseer dicha cualidad, necesitando organizar la información en un base de datos y entendiéndose que hay información almacenada que nunca se utilizará.

Tabla 2

Dimensión contexto de los PCI

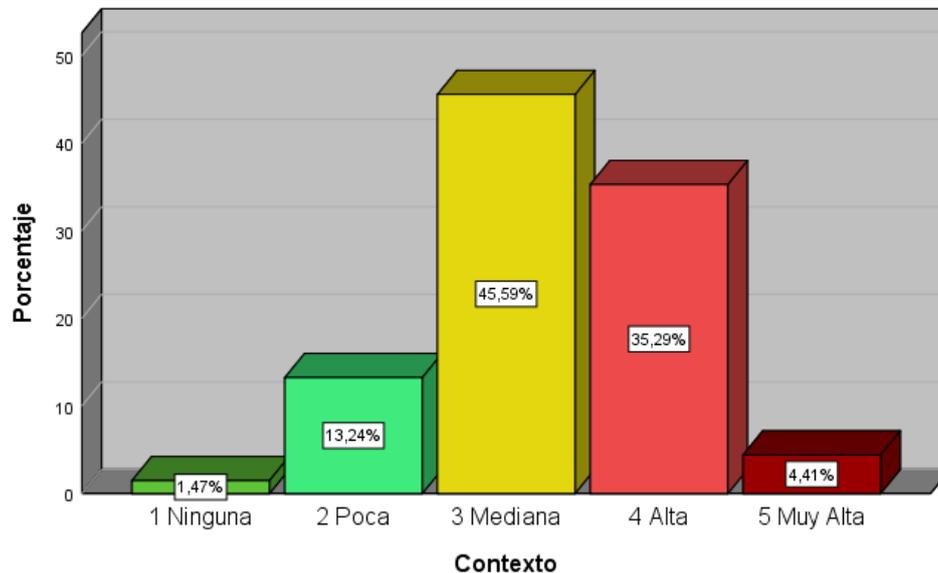
| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------|------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 1 | 1,5 |
| | 2 Poca | 9 | 13,2 |
| | 3 Mediana | 31 | 45,6 |
| | 4 Alta | 24 | 35,3 |
| | 5 Muy Alta | 3 | 4,4 |
| | Total | 68 | 100,0 |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 2

Resultados de la dimensión contexto de los PCI



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 2 y gráfico 2, que el mayor porcentaje de la dimensión Contexto está en el nivel Mediano con 45,59% (31), seguida de los niveles Alta con 35,29% (24), Poca con 13,24% (9), Muy Alta con 4,41% (3) y Ninguna

con 1,47% (1). Sin embargo, es necesario resaltar las respuestas de las preguntas contundentes de la tabla 12 y gráfico 12 en la pregunta_7: La información que se requiere está actualizada, respondieron el 50,00% (34) que Ninguna y el 16,18% (11) respondieron Poca; de la tabla 13 y gráfico 13 de la pregunta_8: Posee información completa para cualquier eventualidad, el 48,53% (33) de los encuestados respondieron Poca y el 26,47% (18) respondieron Ninguna; de la tabla 14 y gráfico 14 de la pregunta_9: Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte, el 50,00% (34) de los encuestados respondieron Muy Alta y el 25,00% (33) respondieron Alta; y de la tabla 15 y gráfico 15 de la pregunta_10: Existe información que aún no es digitalizada, el 48,53% (33) de los encuestados respondieron Alta y el 25,00% (17) respondieron Muy Alta. De ello podemos resaltar que, en esta dimensión, la calidad de información no tiene interacción con el entorno, de tal forma que el usuario no se beneficia con información relevante, actualizada, oportuna, está incompleta, y tiene información sobrecargada, mostrando de esta manera, la necesidad de actualizar la información para cualquier eventualidad, digitalizar la información y disminuir la información abundante para facilitar la generación de reportes.

Tabla 3

Dimensión representación de los PCI

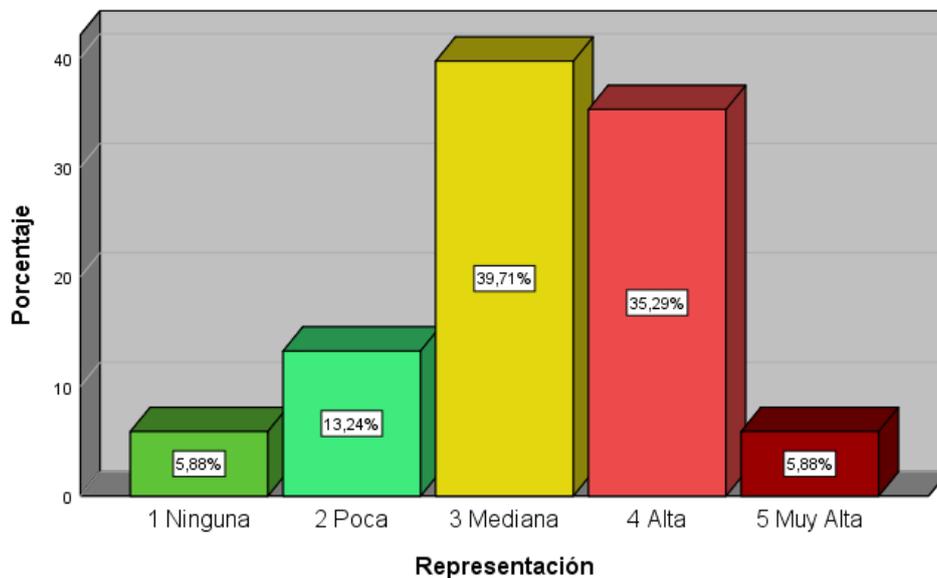
| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------|------------|-------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 4 | 5,9 |
| | 2 Poca | 9 | 13,2 |
| | 3 Mediana | 27 | 39,7 |
| | 4 Alta | 24 | 35,3 |
| | 5 Muy Alta | 4 | 5,9 |
| | Total | 68 | 100,0 |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 3

Resultados de la dimensión representación de los PCI



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 3 y gráfico 3, que el mayor porcentaje de la dimensión Representación está en el nivel Mediano con 39,71% (27), seguida de los niveles Alta con 35,29% (24), Poca con 13,24% (9), Ninguna con 5,88%

(4) y Muy Alta con 5,88% (4). Sin embargo, es necesario resaltar las respuestas de las preguntas contundentes de esta dimensión, como se muestra en la tabla 16 y gráfico 16 de la pregunta_11: La información que se recepciona, llega en formatos diferentes, el 44,12% (30) respondieron que Muy Alta y el 33,82% (23) respondieron Alta; de la tabla 18 y gráfico 18 de la pregunta_13: Existe información redundante e incorrecta, el 38,24% (26) de los encuestados respondieron Muy Alta y el 27,94% (19) respondieron Alta; de tabla 19 y gráfico 19 de la pregunta_14: Trabaja con información masiva o abundante, el 38,24% (26) de los encuestados respondieron Muy Alta y el 30,88% (21) respondieron Alta; de la tabla 20 y gráfico 20 de la pregunta_15: Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere, el 80,88% (55) de los encuestados respondieron Ninguna y el 16,21% (11) respondieron Poca. De ello se resalta que, en esta dimensión, la calidad de información no refleja la importancia en la presentación de sus datos y su metodología, de tal forma que el usuario tiene dificultades para interpretar, comprender información que sea concisa y consistente, mostrando de esta manera, la necesidad de estandarizar los formatos que se recepciona, eliminar información redundante e incorrecta, elaborar formatos y material de inducción para la información que se requiera y trabajar correctamente con información masiva o abundante.

Tabla 4

Dimensión accesibilidad de los PCI

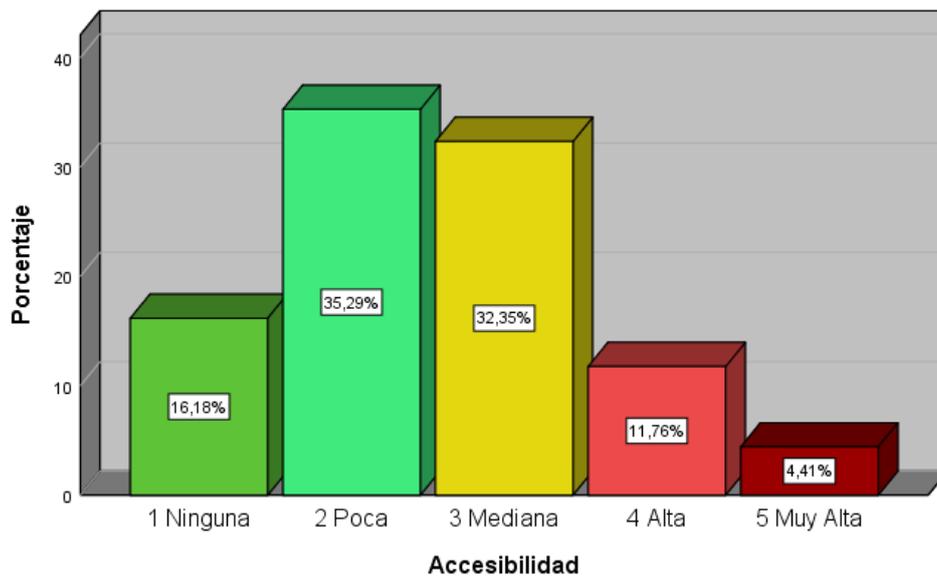
| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|------------------|------------|-------------------|
| Válido 1 Ninguna | 11 | 16,2 |
| 2 Poca | 24 | 35,3 |
| 3 Mediana | 22 | 32,4 |
| 4 Alta | 8 | 11,8 |
| 5 Muy Alta | 3 | 4,4 |
| Total | 68 | 100,0 |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 4

Resultados de la dimensión accesibilidad de los PCI



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4 y gráfico 4, el mayor porcentaje de la dimensión Accesibilidad está en el nivel Poca con 35,29% (24), seguida de los niveles Mediana con 32,35% (22), Ninguna con 16,18% (11), Alta con 11,76% (8) y

Muy Alta con 4,41% (3). De ello, podemos resaltar que en esta dimensión los resultados tampoco son favorables, puesto que, para la accesibilidad, la confiabilidad, la integridad y seguridad de la información los resultados que están en el nivel Poca, Mediana y Ninguna, alcanzan el 83,82%, lo que significa que, en esta dimensión, falta de disponibilidad de los datos, mejorar la protección y el acceso no autorizado de ellos.

Tabla 5

Variable procesos de la calidad de Información

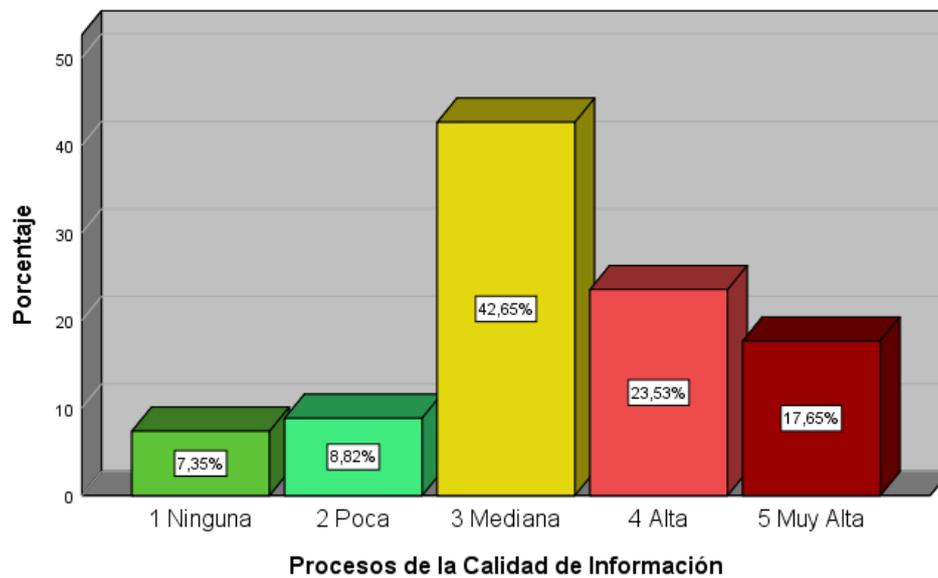
| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------|------------|-------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 5 | 7,4 |
| | 2 Poca | 6 | 8,8 |
| | 3 Mediana | 29 | 42,6 |
| | 4 Alta | 16 | 23,5 |
| | 5 Muy Alta | 12 | 17,6 |
| | Total | 68 | 100,0 |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 5

Resultados de la variable procesos de la calidad de información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 y gráfico 5, el mayor porcentaje de la variable Procesos de la Calidad de Información está en el nivel Mediana con 42,65% (29), seguida de los niveles Alta con 23,53% (16), Muy Alta con 17,65% (12),

Poca con 8,82% (6) y Ninguna con 7,35% (5). De ello, podemos resaltar que en esta variable los resultados no son favorables, puesto que, entre los niveles Mediana, Alta y Muy Alta alcanzan un 83,83% (57). Lo que significa que, las dimensiones: intrínseca, contexto, representación y accesibilidad están en un nivel de alto riesgo y en estado de alerta, generando así, problemas en los procesos de la calidad de Información.

V. DISCUSIÓN

Para la GP peruana, la PCM (2018), mediante DL N° 1412, autoriza la Ley de Gobierno Digital (LGD), dispone un entorno de administración del gobierno digital para la correcta gerencia de la identidad digital, SD, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de SD; cuyo objetivo primordial es que las instituciones del estado en sus tres niveles de gobierno apliquen las diferentes estrategias que ofrece el gobierno digital y que asegure el buen funcionamiento en todos los procesos en la administración pública.

El gobierno digital se apoya en el uso de las TIC para mejorar su gestión y para alcanzar la calidad en los servicios de la GP. Es necesario que las entidades del gobierno consideren a la información como el principal valor en todos sus procesos de la GP. La importancia de la información en las entidades del estado sobresale en varios procesos que realizan, los usuarios tienen la necesidad de acceder a ella, motivo por el cual deben generarse cambios importantes para que el ciudadano acceda e interactúe con los servicios públicos. Es por eso que aplicar la estrategia de gobierno digital y considerando la importancia de la información y de su calidad, ayudará a mejorar los PCI, reflejándose en oportunidades de mejora al ciudadano y la satisfacción de una información de calidad.

En la realización de la presente investigación se aplicaron encuestas a funcionarios, especialistas y administrativos de una UGEL de Lambayeque. Se analizó la variable procesos de la calidad de información, llegando a resultados que nos permitirá contrastar con los antecedentes consignados en esta investigación. Los resultados hallados servirán para evidenciar las deficiencias que existen y la necesidad de aplicar la estrategia de un gobierno digital que mejore los procesos de la calidad de información que se realizan en una UGEL de Lambayeque.

Bustos (2021), en su investigación titulada “Evaluación de usabilidad y CI en portales web de instituciones del trabajo en Chile, Paraguay y Uruguay”. Los resultados de esta investigación se presentaron en cuatro partes, que son: resultados de pregunta con alternativas, resultados de preguntas semi abiertas, resultados de preguntas abiertas y respuestas de publicaciones que actualiza la OIT. De acuerdo a la presentación de estos resultados, se tomó en cuenta las preguntas cuyas alternativas tuvieron la valoración con escala de Likert.

Los resultados respecto al uso y accesibilidad a la información contenida en las páginas web de Uruguay, Paraguay y Chile relacionadas al mundo laboral, las cuales son sostenidas por organizaciones de cada gobierno, estas fueron analizadas y se hallaron deficiencias en cuanto a:

La ausencia de información, con resultados de tendencia baja; la falta de claridad en los conceptos que utilizan, con resultados de nivel alto; en los recursos o fuentes de información disponibles, con resultados de nivel muy baja y también escasos; el poco uso de la información, con resultados de nivel tendiente a la baja; y, en el diseño de su información, con resultados de nivel bajo.

Las deficiencias encontradas por Bustos (2021) sostiene que, “Estas deficiencias generan que los trabajadores no se empoderen del conocimiento de sus derechos y que los empleadores sean conscientes de respetar sus derechos laborales, de tal forma que favorezca la información que reciban” (p.69). Estas deficiencias coinciden con la investigación presente, tal es así que, en los resultados de la dimensión intrínseca, respecto al nivel de información precisa, los encuestados respondieron Mediana con 44,12% (30) y Poca con el 5,88% (4) como lo muestra en la tabla 1 y gráfico 1, indicando que el 50,00% (34) de la información que procesan, no es precisa ni fiable. También, en los resultados de la dimensión contextual, respecto al nivel de información interpretable, los encuestados respondieron Alta con 33,82% (23) y Muy Alta con 44,12% (30) como lo muestra en la tabla 16 y gráfico 16, e indicando que el 77,94% (53) de los encuestados la información que procesan, presenta problemas de interpretación; respecto al nivel de información completa, los encuestados respondieron Poca con 48,53% (33) y

Ninguna con 26,47% (18) como lo muestra en la tabla 14 y gráfico 14, e indicando que el 75% (51) de los encuestados la información que procesan, no está completa para ser reportada. Asimismo, en los resultados de la dimensión representación, respecto al nivel de comprensión de la información, los encuestados respondieron Mediana con 41,18% (28) y Alta con 26,47% (18) como lo muestra en la tabla 13 y gráfico 13, e indicando que el 67,65% (46) de los encuestados de la información que procesan, presentan dificultades en la comprensión de la misma; respecto al nivel de información concisa, los encuestados respondieron Ninguna con 80,88% (55) y Poca con 16,18% (11) como lo muestra en la tabla 20 y figura 21, e indicando que el 97,06% (66) de los encuestados la información que procesan, no es precisa para los reportes deseados.

Morales (2021), realizó su investigación “Analítica de datos y CI para la toma de decisiones del marketing”, en sus resultados muestra que, al integrar tres modelos teóricos, consigue un modelo general con vista completa del análisis de datos, explicando la CI y su repercusión en el desempeño laboral. En un hallazgo, muestra que el Chief Executive Officer (CEO) tiene influencia directa sobre la calidad de información y en consecuencia sobre el desempeño organizacional. Además, se halló que existe discrepancias sobre la calidad de información, entre los directores de tecnologías de información quienes sobrevaloran la CI y los directores de marketing que solo se enfocan al aspecto comercial.

Comparando los resultados obtenidos por Morales (2021) sostiene que, “El concepto de la calidad de información es diferente para ambos grupos de trabajo, corriendo el riesgo de no alcanzar sus objetivos estratégicos” (p.109). Algunos resultados coinciden con la investigación presente, tal es así que, en los resultados en la dimensión contextual, respecto al nivel de información actualizada y oportuna, los encuestados respondieron se tiene en el nivel Ninguna con 50,00% (34) y Poca con 16,18% (11) como lo muestra en la tabla 12 y gráfico 12, e indicando que el 68,18% (45) de la información que se procesa no está actualizada y oportuna para reportar. De esta manera se entiende que tanto las autoridades de UGEL, GRED y MINEDU requieren de

información rápida y actualizada para tomar decisiones de mejora en los diferentes procesos que se realizan en cada área de trabajo; sin embargo, se observa que por esta deficiencia de tener información desactualizada e inoportuna, las autoridades competentes, tomarán decisiones incorrectas o sencillamente no podrán decidir sobre casos importantes, que afectarían, no solo a los trabajadores de esta institución, sino también a todos los docentes y alumnos que dependen de esta unidad ejecutora.

Quispe (2018), realizó su investigación “CI financiera y la toma de decisiones de las mypes de la región de Tacna, año 2016”. Se halló que la variable CI presenta los siguientes resultados: el 38,40% tiene buena calidad de información, nivel regular con 26,00%, nivel bajo con 19,20% y excelente con 16,40%; confirmándose la existencia de una relación significativa entre CI y la toma de decisiones.

Comparando los resultados obtenidos por Quispe (2018), sostiene que, “para conseguir la calidad de información, es necesario que se apliquen normas y políticas para la información, las cuales se verán reflejadas en los reportes emitidos, y con capacitación adecuada los resultados se reflejarán en la toma de decisiones, determinando el progreso o en el fracaso de la entidad” (p.140). Se observa que existe una gran diferencia con los resultados de esta investigación, puesto que la variable procesos de la calidad de información difiere considerablemente al presentar deficiencias de porcentaje elevado en la calidad de información, como se observa en la tabla 5 y gráfico 5, donde los encuestados respondieron tener problemas serios con los procesos de la calidad de información de Mediana con 42,65% (29), Alta con 23,53% (16) y Muy Alta con 17,65% (12); que sumados estos tres niveles alcanza a 83,33% (57), lo que indica que los procesos de la calidad de información en esta UGEL está en alerta, por las altas deficiencias de calidad intrínseca, calidad contextual, calidad de representación y calidad de acceso a la información. Con estos resultados de la variable calidad de información, que es el objeto de estudio, queda claro que es necesario la aplicación de la estrategia de gobierno digital que ayude a mejorar todos los problemas y dificultades que

se muestran en los procesos de la calidad de información en una UGEL de Lambayeque.

Solís y Maguiña (2021), realizaron la investigación “CSI contable y su influencia en la toma de decisiones en las unidades ejecutoras del GORE de Ancash 2021”. En uno de sus resultados muestra que el 12,2% y el 79,7% de los trabajadores declaran tener calidad de información deficiente y regular, mientras que el 8,1% declararon tener calidad de información eficiente.

Comparando los resultados obtenidos por Solís y Maguiña (2018), sostiene que, “La calidad de información se asocia con el proceso de tomar decisiones, por eso la información debe estar disponible y oportuna para que las decisiones sean las correctas” (p.70). Se observa que existen varias coincidencias respecto a las deficiencias de la calidad de información, como es por ejemplo: la deficiencia en la accesibilidad a la información, como se muestra en la tabla 4 y gráfico 4, donde los encuestados respondieron, Poca con 35,29% (24), Mediana con 32,35% (22) y Ninguna con 16,18% (11) y que sumadas estas tres alcanzan un 83,83% (57) e indicando que los niveles de acceso a la información son muy bajos para los trabajadores de esta UGEL, por tal motivo es indispensable que los usuarios tengan oportunidad de acceso a la información y además transparencia en los procesos que realizan. También podemos comparar las deficiencias en la precisión en los SI, como se muestra en la tabla 6 y gráfico 6, donde los encuestados seleccionaron Mediana con 44,12% (30), Alta con 30,88% (21) y Muy Alta con 19,12% (13), que sumadas alcanzan un 94,12% (64) e indicando así, que existe un nivel muy alto en la frecuencia de errores en los SI que se utilizan en la UGEL.

Asimismo, se compara que, en la confiabilidad de la información posee un alto nivel de errores e irregularidades significativas, como se muestra en la tabla 7 y gráfico 7, donde los encuestados respondieron Mediana con 39,71% (27), Alta con 35,29% (24) y Muy Alta con 11,76% (8); que sumadas alcanzan un 86,76% (59) e indicando que, existe un alto nivel de errores e irregularidades significativas en los procesos de información que se desarrollan en esta UGEL.

Además, se compara que también existen un alto nivel de información que aún no es digitalizada, como se observa en la tabla 15 y gráfico 15, donde los encuestados respondieron en el nivel Alta con 48,53% (33) y Muy Alta con 25,00% (17), que sumadas ambas alcanzan un 73,53% (50) e indicando que gran parte de la información que se maneja en esta UGEL aún no se encuentra digitalizada. Siguiendo el mismo caso, se observa que también existe un nivel alto de información que se recepciona en formatos diferentes, como se puede ver en la tabla 16 y gráfico 16, donde los encuestados respondieron en el nivel Muy Alta con 44,12% (30) y Alta con 33,82% (23), que sumando ambas alcanzan un 77,94% (53) e indicando que gran cantidad de la información que se recepciona llega en formatos diferentes, generan gran retraso para procesar, reportar y tomar decisiones que ayuden a la mejora de los objetivos de la institución.

Por último, comparamos que también existe un bajo nivel de organización con la información que se procesa, como se muestra en la tabla 9 y gráfico 9, donde los encuestados respondieron en el nivel Ninguna con 36,76% (25), nivel Poca con 32,35% (22) y nivel Mediana con 17,65% (12); que sumadas alcanzan un 86,76% (59) e indicando que la información que manejan los trabajadores de UGEL no está organizada en una base de datos, ni disponible para cualquier reporte o eventualidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Al diagnosticar el estado actual de las dimensiones de los PCI en una UGEL de Lambayeque, vemos que presenta resultados muy desfavorables, partiendo desde el nivel Mediana con 42,65% (29), seguida de Alta con 23,53% (16) y Muy Alta con 17,65% (12); que sumadas alcanzan un 83,83% (57) del 100% (68). Este es un porcentaje muy alto de problemas y deficiencias permanentes, que no permiten que la información obtenga la característica de información de calidad.
2. Se construyó la propuesta del gobierno digital para mejorar los PCI en docentes de una UGEL de Lambayeque, en base a los factores más importantes que influyen en los PCI, tales como: errores de información que no están organizados en bases de datos, información masiva y desactualizada para reportar oportunamente e información que no se digitaliza ni automatiza. Dicha propuesta está compuesta por actividades, estrategias y técnicas respectivas.
3. Se realizó la validación de la propuesta a través de tres jueces expertos, especialistas y consultores en gobierno digital, calidad de información y gestión pública. Las resoluciones emitidas por este grupo de expertos, alcanzaron el promedio de 98% de sus evaluaciones para la propuesta, considerando que esta propuesta tiene un alto nivel de pertinencia con la investigación realizada y un alto nivel de pertinencia para ser aplicada en una UGEL de Lambayeque.

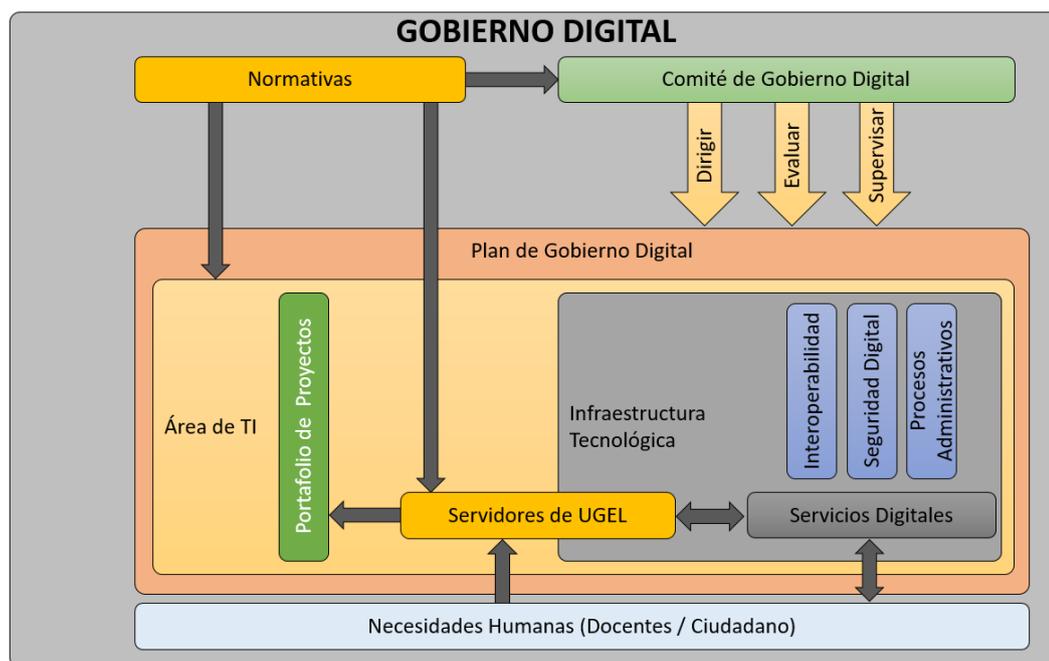
VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda este estudio como base de investigación, para continuar con otros estudios, y que sirva de modelo o referente de apoyo y mejora en la implantación del gobierno digital en la GP.
2. Se recomienda que los servidores públicos estén preparados para insertar a la GP el uso de tecnologías de información a través de la implementación del gobierno digital.
3. Se recomienda aplicar estrategias que contiene el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL de Lambayeque.
4. Se recomienda generalizar la implementación del gobierno digital para mejorar la gestión de los procesos de la calidad de información que se desarrollan en una UGEL de Lambayeque.
5. Se recomienda principalmente a las autoridades de las unidades de gestión educativas locales, que puedan tener las mismas o similares realidades problemáticas descritas en esta investigación, considerar y aplicar la estrategia del gobierno digital para mejorar no solo los procesos de la calidad de información, sino también los servicios de GP, para beneficiar a toda la comunidad educativa que pertenezcan a su jurisdicción.

VIII. PROPUESTA

Figura 2

Propuesta del gobierno digital para una UGEL de Lambayeque



Fuente. Elaboración propia

La propuesta de Gobierno Digital está fundamentada en primer lugar en la Ley N° 1412 – LGD, ley que establece el marco de la gobernanza del gobierno digital en el estado y el uso adecuado de las tecnologías digitales en la GP; y en las leyes Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, ley que permite coordinar las políticas nacionales de carácter multisectorial en el ámbito de la competencia, el proceso de descentralización y la modernización de la administración pública; y la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la GP, ley que busca la modernización en las diferentes instancias del estado y mejorar la GP, construyendo un estado democrático, descentralizado y al servicio al ciudadano.

La observación de esta propuesta, cuyo objetivo principal es mejorar los procesos de la calidad de información en docentes, conduce adicionalmente a mejorar la calidad de los servicios que se brindan en la GP, como se observa en los antecedentes descritos que su funcionamiento inicia desde una realidad socio-tecnológico, y que desde la mirada del estado a través de la PCM y la

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, han visto necesario crear políticas de GP ubicadas en el PGD, las cuales proponen mejorar la calidad del servicio en la GP, arribando a tecnologías digitales encargadas de la digitalización de procesos y de los SD, diseñadas en secuencias metodológicas claras y fáciles; para que los servidores públicos las utilicen e integren procesando la información de calidad deseada.

En el apartado de la gobernanza digital, los procesos de dirigir, evaluar y supervisar, están integrados para construir el PDG que alinee a toda la entidad a implantar el GD con actividades, herramientas y técnicas claras; centrados en mejorar y fortalecer la administración pública a través de los SD de atención al ciudadano en todas las condiciones posibles de eficiencia; facilitando la transparencia e impulsando la transformación digital.

El interés de esta propuesta de Gobierno Digital, es especialmente contribuir a mejorar los procesos de la calidad de información en los docentes. En los últimos años, los servicios de atención al docente en las unidades de gestión educativas locales, en la mayoría de los casos, se ven afectados por la desatención, información mal consignada o requerida, falta de digitalización y automatización de la información, información que no está organizada en bases de datos, así como la falta de actualización de la información, entre otros; generando retraso en los reportes e incertidumbre en la toma de decisiones, pérdida de tiempo y económicas y hasta denuncias en el peor de los casos. Por tales razones, es muy necesario propuestas viables que permitan mejorar los resultados obtenidos.

Los intentos de mejorar el servicio de atención al docente, se muestra también con el portal web de una UGEL de Lambayeque, con los diferentes servicios que se ofrece al docente, pero con muchas deficiencias para la gestión de la información y sus procesos.

La propuesta de Gobierno Digital, está construida considerando los resultados obtenidos, las necesidades de los docentes y los problemas de calidad de información que tienen los docentes y el personal que labora en una UGEL de Lambayeque; y sobre todo la necesidad de potenciar las capacidades digitales de los trabajadores de UGEL, haciéndolos competentes en los servicios que les corresponde realizar en la GP.

REFERENCIAS

- Ancco Prada, V. F. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>
- Azeredo, M. (2022). *Desarrollo digital*. Banco Mundial.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Beekman, G., Díaz Martín, J. M., & Fayerman Aragón, D. (2005). *Introducción a la informática*.
- Bustos Zapata, M. P. (2021). *Evaluación de usabilidad y calidad de la información en portales web de instituciones del trabajo en Chile, Paraguay y Uruguay* [Universidad Carlos III de Madrid]. <http://hdl.handle.net/10016/33881>
- Calleja, L. M. (2015). ¿Qué es el gobierno corporativo? *IEEM Revista De Negocios*, 54–58. www.bancomundial.org.pe
- Carlos Sáenz, A. E. (2021). *Gobierno Digital*. Política de Gobierno Digital; Publicación de las Naciones Unidas.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3114412/RS_PCD_0412022.pdf
- Carrión Barco, G. (2019). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6320>
- Celina Oviedo, H., & Campos-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach), 572–580.
- CEPAL. (2020). *Biblioguias: Gestión de datos de investigación: Privacidad de los datos y confidencialidad*. Gestión de Datos de Investigación.
<https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=4398114>
- CEPAL. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS.2021/43)*, Santiago. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe*, 98.
https://www.google.com/search?q=CEPAL%2C+En+los+procesos+de+transformación+digital+no+solo+se+debe+incorporar+las+TIC+en+la+gestión+pública%2C&rlz=1C1SQJL_esPE939PE939&oq=CEPAL%2C+En+los+procesos+de+transformación+digital+no+solo+se+debe+incorporar+las+TI

- Chiavaneto, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. In Andrés Moreno Acuña (Ed.), *Interamericana* (Séptima). Mc Graw Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Choo, C. W. (2016). The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions. *International Journal of Information Managemen*, Vol. 16(The Knowing Organization), 329–340.
- Colin, N. (2016). The Complete Guide to Referencing and Avoiding Plagiarism. In *Open University Press* (3r edition). McGraw-Hill Education.co.uk. www.openup.co.uk
- Conroy, N. J., Rubin, V. L., & Chen, Y. (2015). Automatic deception detection: Methods for finding fake news. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 52(1), 1–4. <https://doi.org/10.1002/PRA2.2015.145052010082>
- Del Villar Sotelo, J. R. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020 [Universidad César Vallejo]. In *Políticas Públicas*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>
- Diario Oficial El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo N° 1432 | Gobierno del Perú*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2804699-1446>
- Disman, D., Ali, M., & Syaom Barliana, M. (2017). the Use of Quantitative Research Method and Statistical Data Analysis in Dissertation: an Evaluation Study. *International Journal of Education*, 10(1), 46. <https://doi.org/10.17509/ije.v10i1.5566>
- Espona, M. J. (2014). *Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación*. 1–16. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1
- European Commission. (2021). Digital Public Administration factsheet 2021 Denmark. *E-Goberment Joinup*, 1–43.
- Fleischer, J., & Carstens, N. (2021). *Policy labs as arenas for boundary spanning: inside the digital transformation in Germany*.

- <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1893803>
- Flores Farro Ynma Angelica. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807–13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Hardwicke, T. E., & Ioannidis, J. P. A. (2018). Mapping the universe of registered reports. *Nature Human Behaviour* 2:11, 2(11), 793–796. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0444-y>
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. del P. L. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta).
- Hernández Sampieri, R. (2014). Recoleccion de datos cuantitativos. In S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 196–268). JEC 04/14.
- IMD. (2021). *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2021* (J.-F. Kaese (ed.); 2021st ed.). IMD. www.imd.org
- International Telecommunications Union. (2011). Digital Government. In *Digital Government*. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-122-3>
- ITU. (2020). *Conectar 2030 – Una Agenda para la conexión de todos a un mundo mejor*. <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/connect-2030-agenda.aspx>
- Joyanes Aguilar, L. (2017). *Industria 4.0: la cuarta revolución industrial / Luis Joyanes Aguilar*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QyN1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+registra+la+mayor+revolución+de+la+información+y+las+comunidades+de+la+historia+de+la+humanidad.+Como+señala+el+Banco+Mundial+\(2017\).&ots=kizmysbzEj&sig=oGsrAKJq4sVemr94m7W23Z](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QyN1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+registra+la+mayor+revolución+de+la+información+y+las+comunidades+de+la+historia+de+la+humanidad.+Como+señala+el+Banco+Mundial+(2017).&ots=kizmysbzEj&sig=oGsrAKJq4sVemr94m7W23Z)
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2017). AIMQ: A methodology for information quality assessment. *Information and Management*, 40(2), 133–146. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00043-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00043-5)
- Lozano Cabanillas, A. G. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash - 2018*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3228931>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results

- from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Meza Carrillo, C. V., & Gomez Urdiales, G. R. (2017). Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar. *Espacios*, 38(51).
- Montoya Zuluaga, P. A., & Cogollo-Ospina, S. N. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. (Universidsad católica Luis Amigó (ed.)). https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/407_Situaciones_y_retos_de_la_investigacion_en_Latinoamerica.pdf
- Morales Serazzi, M. (2021). *Analítica de datos y calidad de la información para la toma de decisiones del marketing*. <https://doi.org/10.14201/gredos.145794>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. *Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80)*, Santiago, Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL), 1–94. www.cepal.org/apps
- OEA. (2022). OAS :: e-Gobierno. OEA. <https://www.oas.org/es/temas/egovt.asp>
- OECD. (2017). Open Government The global context and the way forward. *Better Policies for Better Lives*, 1, 1–18. <http://www.oecd.org/gov/open-government.htm>
- Ohly, H. P. (2017). Information: a question of quality? *Scire*, 17, 17–21. [blob:https://www.iberid.eu/9f7d1ff9-ca1e-4ff9-adf1-4df44c37f8b1](https://www.iberid.eu/9f7d1ff9-ca1e-4ff9-adf1-4df44c37f8b1)
- PCM. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM | Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- PCM. (2017). *Decreto Supremo N° 022-2017-PCM | Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/266120-022-2017-pcm>
- Pimiento, J. (2017). *¿Qué es el gobierno digital?* Goberna. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Pouchous, K. I., Chandra, A. C., & Chan, C. (2017). *Information and Communication Technology (ICT) Industry in the Fourth Industrial Revolution Prospects and Challe Re-balancing ASEAN Int egrat ion: Medical Tourism vs Migrant s' Healt h? Information and Communication Technology (ICT) Industry in the Fourth Industrial Revolution Prospects and Challenges for Workers in Asia-Pacific*.
- Quispe Catti, O. C. (2018). *La calidad de la Información Financiera y la Toma de Decisiones de las MYPES de la Región de Tacna, año 2016* [Universidad

- Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna].
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3503>
- Rainer, R. K., & Prince, B. (2021). *Introduction to Information Systems* (Courtney Jordan (ed.); Ninth Edit). <https://www.wiley.com/en-us/Introduction+to+Information+Systems%2C+8th+Edition-p-9781119594635>
- Richard E. Rubin. (2017). *Foundations of Library and Information Science* (Fourth Edi).
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=muk_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=information+is+related+to+six+processes:+recognition+of+information+needs,+obtaining+information,+construction+and+collection+of+information,+creation+of+digital+products+and+service
- Roseth, B., Farias, P., Porrúa, M., Peña, N., Reyes, A., Acevedo, S., Villalba, H., Estevez, E., & Lejarraga, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. In *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank.
<https://doi.org/10.18235/0001150>
- Sauvageot C. (2017). *Quality and learning indicators | Unesco IIEP Learning Portal*.
<https://learningportal.iiep.unesco.org/en/issue-briefs/monitor-learning/quality-and-learning-indicators>
- Sepúlveda Donoso, A. N. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso* [Universidad de Chile].
https://www.google.com/search?q=sepulveda%2C+Gobierno+electrónico+municipal+chileno+análisis+logístico+de+la+brecha+de+acceso.&rlz=1C1SQJL_esPE939PE939&oq=sepulveda%2C+Gobierno+electrónico+municipal+chileno+análisis+logístico+de+la+brecha+de+acceso.&aqs=c
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y Ejercicios* (T. Editores (ed.); 14th ed.).
- Sifuentes, J. (2017). *Manua de organización de la dirección de medicina*.
<https://www.incmnsz.mx/opencms/>
- Solis Granados, K. J., & Maguiña Roca, E. W. (2021). *Calidad del Sistema de Información Contable y su influencia en la toma de decisiones en las Unidades ejecutoras del Gobierno Regional de Ancash 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/8639>

- Spanevello, F. (2017). IQ: Calidad de la Información. *Revista de Publicaciones Navales*, 1, 48–55.
- Strong, D. M., Lee, Y. W., & Wang, R. Y. (2017). Data quality in context. *Communications of the ACM*, 40(5), 103–110. <https://doi.org/10.1145/253769.253804>
- The United Nations. (2020). *Peace, justice and strong institutions*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- UNESCO. (2018). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. *Water*, 571, 2. <https://www.un.org/es/desa>
- Van Birgelen, M., De Ruyter, K., & Wetzels, M. (2017). What factors determine use of quality-related marketing research information? An empirical investigation. *Total Quality Management*, 12(4), 521–534. <https://doi.org/10.1080/09544120123611>
- World Bank. (2018). *E-Government*. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/GobiernoDigital/371905:E-Government>
- World Bank. (2019). *Digital Development*. Development News. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/overview>
- Zambrano, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación* (colloquium).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|---|--------------------|---|------------|------------------------------|--|
| Gobierno Digital | Constituye un modelo de gestión integral e innovador de política gubernamental basado en la transformación digital y orientado hacia la transformación modernización de la administración pública con la finalidad de generar valor en el gobierno de las entidades e incrementar la satisfacción de los usuarios (Mergel et al., 2019). | El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, el cual será medido a través de las siguientes dimensiones: | Procedimientos administrativos | Capacidad logística | | | | | |
| | | | | Capacidad técnica | | | | | |
| | | | Servicios digitales | Servicios digitales externos | | | | | |
| | | | | Servicios digitales internos | | | | | |
| | | | Interoperabilidad | Interoperabilidad organizacional | | | | | |
| | | | | Interoperabilidad técnica | | | | | |
| | | | | Interoperabilidad legal | | | | | |
| | | | Seguridad digital | Accesibilidad de los servicios digitales | | | | | |
| | | | | Protocolos de seguridad digital | | | | | |
| | | | | Efectividad de la seguridad digital | | | | | |
| | | | Procesos de la calidad de información | Disciplina que nos ayuda a clasificar y seleccionar la información en una base de datos y que posee características o dimensiones: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, actualidad, oportunidad, completa, etc. Este estudio de dimensiones nos provee la opción de ejecutar un examen más pleno de los recursos que se poseen (Espona, 2014). | | es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, y que obedece a estándares que indican que son necesarios para conllevar acciones en algún medio específico, el cual será medido con un cuestionario de 16 ítems y con escala: Ninguna (1), Poca (2), Mediana (3), Alta (4), Muy Alta (5) | Intrínseca | Nivel de información precisa | Escala Ordinal de tipo Likert (de Acuerdo) |
| | | | | | | | | Nivel de información fiable | |
| Nivel de información objetiva | | | | | | | | | |
| Nivel de reputación de la información | | | | | | | | | |
| Contexto | Nivel de información relevante | | | | | | | | |
| | Nivel de información actualizada y oportuna | | | | | | | | |
| | Nivel de información completa | | | | | | | | |
| | Nivel de sobrecarga de la información | | | | | | | | |
| Representación | Nivel de información interpretable | | | | | | | | |
| | Nivel de comprensión de la información | | | | | | | | |
| | Nivel de información consistente | | | | | | | | |
| Accesibilidad | Nivel de información concisa | | | | | | | | |
| | Nivel de accesibilidad de la información | | | | | | | | |
| | Nivel de confidencialidad de la información | | | | | | | | |
| | Nivel de integridad de la información | | | | | | | | |
| | Nivel de seguridad de la información | | | | | | | | |

Anexo 2: Matriz de consistencia

Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información de los docentes de una UGEL – Región Lambayeque

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnicas e instrumentos | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|-------------|------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------------|------------|----------|----------------|--|---------------|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL, Lambayeque?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Proponer el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una UGEL, Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • OE1: Diagnosticar el estado actual de procesos de la calidad de información en docentes en una UGEL, Lambayeque. • OE2: Diseñar la propuesta de gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una UGEL, Lambayeque. • OE3: Validar la propuesta de gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una UGEL, Lambayeque. | <p>Hipótesis general</p> <p>La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una UGEL, Lambayeque.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuestas</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de la investigación</p> | <p>Población y muestra</p> | <p>Variables y dimensiones</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>El estudio de la investigación es de enfoque cuantitativo, de metodología no experimental y de diseño propositivo.</p> <p>M → Ox → P</p> <p>Dónde: M = Muestra Ox = Procesos de la calidad de información P = Propuesta</p> | <p>Población: Estuvo conformada por 78 trabajadores de una UGEL – Región Lambayeque, quienes son directores de área, administrativos y especialistas pedagógicos.</p> <p>Muestra: Se trabajó con el total de la población por lo que no se requirió utilizar técnicas de muestreo estadístico. (muestra censal).</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gobierno digital</td> <td>Procedimientos administrativos</td> </tr> <tr> <td>Servicios digitales</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Procesos de la calidad de información</td> <td>Intrínseca</td> </tr> <tr> <td>Contexto</td> </tr> <tr> <td>Representación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Accesibilidad</td> </tr> </tbody> </table> | Variable | Dimensiones | Gobierno digital | Procedimientos administrativos | Servicios digitales | Interoperabilidad | Seguridad digital | Procesos de la calidad de información | Intrínseca | Contexto | Representación | | Accesibilidad | <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de encuestas</p> |
| Variable | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gobierno digital | Procedimientos administrativos | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Servicios digitales | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Interoperabilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguridad digital | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos de la calidad de información | Intrínseca | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Contexto | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Representación | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Accesibilidad | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UGEL, LAMBAYEQUE

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una UGEL, Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (afirmativo) | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|--|----------|-------------|----------|--------------|
| | | | Ninguna (1) | Poca (2) | Mediana (3) | Alta (4) | Muy Alta (5) |
| Intrínseca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | | | | | |
| | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | | | | | |
| | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | | | | | |
| | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | | | | | |
| ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | | | | | | |
| Contexto | Nivel de información relevante | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | | | | | |
| | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿La información que se le requiere está actualizada? | | | | | |
| | Nivel de información completa | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | | | | | |
| | | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | | | | | |
| Representación | Nivel de sobrecarga de la información | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | | | | |
| | | ¿La información que recibe, llega en formatos diferentes? | | | | | |
| | Nivel de información interpretable | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | | | | | |
| | Nivel de información consistente | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | | | | | |
| ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | | | | | | | |
| Accesibilidad | Nivel de información concisa | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | | | | | |
| | | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | | | | | |
| | Nivel de accesibilidad de la información | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | | | | | |
| | | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | | | | |
| Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | | | | | | |
| | Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | | | | | |

- *Se considera el instrumento a utilizar.*

Anexo 4: Validación del instrumento por juicio de expertos

EXPERTO 1: CARRIÓN BARCO GILBERTO



ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 01 de junio del 2022

Señor (a)
Dr. / Mg. CARRIÓN BARCO GILBERTO.
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar los Procesos de la calidad de la información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

2. Autor original:

Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

3. Objetivo:

Recoger información y analizar los procesos de calidad de la información en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 78 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque, donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

| Variable (s) / Categoría | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|--------------------------|--|--------------|
| <i>Procesos de la calidad de la información</i> | <i>1. Intrínseca</i> | <i>1. Nivel de información precisa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>2. Nivel de información fiable</i> | <i>1</i> |
| | | <i>3. Nivel de información objetiva</i> | <i>1</i> |
| | | <i>4. Nivel de reputación de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>2. Contexto</i> | <i>5. Nivel de información relevante</i> | <i>1</i> |
| | | <i>6. Nivel de información actualizada y oportuna</i> | <i>1</i> |
| | | <i>7. Nivel de información completa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>8. Nivel de sobrecarga de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>3. Representación</i> | <i>9. Nivel de información clara</i> | <i>1</i> |
| | | <i>10. Nivel de comprensión de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>11. Nivel de información consistente</i> | <i>2</i> |
| | | <i>12. Nivel de información concisa</i> | <i>1</i> |
| | <i>4. Accesibilidad</i> | <i>13. Nivel de accesibilidad de la información</i> | <i>2</i> |
| | | <i>14. Nivel de confidencialidad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>15. Nivel de integridad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>16. Nivel de seguridad de la información</i> | <i>1</i> |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE
Autor: Lau Hoyos Edgar Mitchel

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS (afirmativo) | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|----------------|---|---|----------------------|----------|-------------|----------|--------------|
| | | | | Ninguna (1) | Poca (2) | Mediana (3) | Alta (4) | Muy Alta (5) |
| Procesos de la calidad de la información | Intrínseca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | | | | | |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | | | | | |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | | | | | |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | | | | | |
| | Contexto | Nivel de información relevante | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | | | | |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | | | | | |
| | | Nivel de información completa | ¿La información que se le requiere está actualizada? | | | | | |
| | | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | | | | | |
| | Representación | Nivel de información abundante | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | | | | | |
| | | Nivel de información clara | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | | | | |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿La información que recepción, llega en formatos diferentes? | | | | | |
| | | Nivel de información consistente | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | | | | | |
| | | Nivel de información consistente | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | | | | | |

4

| | | | | | | | | |
|---------------|--|---|---|--|--|--|--|--|
| | | | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | | | | | |
| | | Nivel de información concisa | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | | | | | |
| Accesibilidad | | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | | | | | |
| | | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | | | | | |
| | | Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | | | | | |
| | | Nivel de seguridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | | | | | |
| | | | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | | | | | |

- Se considera el instrumento a utilizar.

5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|---|---|--|--|--|--|--|
| Problema Principal: | Objetivo Principal: | | | | | |
| ¿Cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque? | Proponer el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque. | La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque | V.I.: Gobierno Digital V.D.: Procesos de la calidad de la información | Unidad de Análisis Trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque Población 78 Muestra 78 | Enfoque de Investigación: enfoque cuantitativo Diseño: Descriptivo, Propositivo | Técnica: Instrumento: Encuesta-Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Descriptivo |

6

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|---|--------------------------------|---|--|
| Gobierno Digital | Constituye un modelo de gestión integral e innovador de política gubernamental basado en la transformación digital y orientado hacia la transformación modernización de la administración pública con la finalidad de generar valor en el gobierno de las entidades e incrementar la satisfacción de los usuarios (Mergel et al., 2019). | El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, el cual será medido a través de las siguientes dimensiones: | Procedimientos administrativos | Capacidad logística Capacidad técnica | |
| | | | Servicios digitales | Servicios digitales externos Servicios digitales internos | |
| | | | Interoperabilidad | Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica Interoperabilidad legal | |
| | | | Seguridad digital | Accesibilidad de los servicios digitales Protocolos de seguridad digital Efectividad de la seguridad digital | |
| Procesos de la calidad de la información | Esta disciplina comenzó a desarrollarse en el Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) en la década del '90, nos ayuda a clasificar y seleccionar la información en base a una serie de atributos o dimensiones: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, actualidad, oportunidad, completa, entre otras. Este análisis multidimensional nos proporciona la posibilidad de realizar una evaluación más completa de los recursos disponibles (Espona, 2015). | es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, y que obedece a estándares de referencia que son útiles para llevar adelante acciones en algún ámbito determinado, el cual será medido con un cuestionario de 16 ítems y con escala: Ninguna (1), Poca (2), Mediana (3), Alta (4), Muy Alta (5) | Intrinseca | Nivel de información precisa Nivel de información fiable Nivel de información objetiva Nivel de reputación de la información | Escala Ordinal de tipo Likert (de Acuerdo) |
| | | | | Contexto | |
| | | | Representación | | |
| | | | | Accesibilidad | |

7

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | |
|--|----------------|---|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| Procesos de la Calidad de la Información | Informática | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Contenido | Nivel de información relevante | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información completa | ¿La información que se le requiere está actualizada? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Representación | Nivel de información clara | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información consistente | ¿La información que recepción, llega en formatos diferentes? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información concisa | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Accesibilidad | Nivel de información consistente | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información concisa | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de confidencialidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | X | | X | | X | | X | | | | |

8

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | X | | X | | X | | X | | | |
| Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | X | | X | | X | | X | | | |

Grado y Nombre del Experto : Maestro en Gestión Pública, GILBERTO CARRIÓN BARCO

Firma del experto : _____

EXPERTO EVALUADOR

9

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE

3. TESISISTA:

Br.: LAU HOYOS EDGAR MITCHEL

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de junio de 2022

| | |
|---|---------------|
|  <hr/> <p>GILBERTO CARRIÓN BARCO DNI: 16720146 EXPERTO</p> | <p>HUELLA</p> |
|---|---------------|


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

| | |
|----------------------------------|----------------------|
| Apellidos | CARRION BARCO |
| Nombres | GILBERTO |
| Tipo de Documento de Identidad | DNI |
| Numero de Documento de Identidad | 16720146 |

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. |
| Rector | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL |
| Director | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL |

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

| | |
|---------------------|-----------------------------------|
| Grado Académico | MAESTRO |
| Denominación | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 20/03/20 |
| Resolución/Acta | 0056-2020-UCV |
| Diploma | 052-081910 |

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 30 de Agosto de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 000359633

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

 Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 2: DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM



ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 01 de junio del 2022

Señor (a)
Dr. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO.
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar los Procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

2. Autor original:

Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

3. Objetivo:

Recoger información y analizar los procesos de la calidad de información en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 78 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque, donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

| Variable (s) / Categoría | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--------------------------|--|--------------|
| <i>Procesos de la calidad de información</i> | <i>1. Intrínseca</i> | <i>1. Nivel de información precisa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>2. Nivel de información fiable</i> | <i>1</i> |
| | | <i>3. Nivel de información objetiva</i> | <i>1</i> |
| | | <i>4. Nivel de reputación de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>2. Contexto</i> | <i>5. Nivel de información relevante</i> | <i>1</i> |
| | | <i>6. Nivel de información actualizada y oportuna</i> | <i>1</i> |
| | | <i>7. Nivel de información completa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>8. Nivel de sobrecarga de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>3. Representación</i> | <i>9. Nivel de información clara</i> | <i>1</i> |
| | | <i>10. Nivel de comprensión de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>11. Nivel de información consistente</i> | <i>2</i> |
| | | <i>12. Nivel de información concisa</i> | <i>1</i> |
| | <i>4. Accesibilidad</i> | <i>13. Nivel de accesibilidad de la información</i> | <i>2</i> |
| | | <i>14. Nivel de confidencialidad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>15. Nivel de integridad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>16. Nivel de seguridad de la información</i> | <i>1</i> |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE
Autor: Lau Hoyos Edgar Mitchel

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (afirmativo) | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---------------------------------------|----------------|---|---|----------------------|----------|-------------|----------|--------------|
| | | | | Ninguna (1) | Poca (2) | Mediana (3) | Alta (4) | Muy Alta (5) |
| Procesos de la calidad de información | Intrínseca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | | | | | X |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | | | | | X |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | | | | | X |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | | | | | X |
| | Contexto | Nivel de información relevante | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | | | | X |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | | | | | X |
| | | Nivel de información completa | ¿La información que se le requiere está actualizada? | | | | | X |
| | | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | | | | | X |
| | Representación | Nivel de información abundante | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | | | | | X |
| | | Nivel de información clara | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | | | | X |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿La información que recepción, llega en formatos diferentes? | | | | | X |
| | | Nivel de información consistente | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | | | | | X |
| | | Nivel de información consistente | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | | | | | X |

4

| | | | | | | | | |
|---------------|--|---|---|--|--|--|--|---|
| | | | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | | | | | X |
| | | Nivel de información concisa | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiero? | | | | | X |
| Accesibilidad | | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | | | | | X |
| | | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | | | | | X |
| | | Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | | | | | X |
| | | Nivel de seguridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | | | | | X |
| | | Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | | | | | X |

- Se considera el instrumento a utilizar.

5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|---|---|--|---|---|--|---|
| Problema Principal: | Objetivo Principal: | | | | | |
| ¿Cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque? | Proponer el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque. | La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque | V.I.: Gobierno Digital V.D.: Procesos de la calidad de información | Unidad de Análisis Trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque Población 78 Muestra 78 | Enfoque de Investigación: enfoque cuantitativo Diseño: Descriptivo, Propositivo | Técnica: Instrumento: Encuesta-Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Descriptivo |

6

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------------------------|--|---|---|--|--|
| Gobierno Digital | Constituye un modelo de gestión integral e innovador de política gubernamental basado en la transformación digital y orientado hacia la transformación modernización de la administración pública con la finalidad de generar valor en el gobierno de las entidades e incrementar la satisfacción de los usuarios (Mergel et al., 2019). | El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, el cual será medido a través de las siguientes dimensiones: | Procedimientos administrativos Servicios digitales Interoperabilidad Seguridad digital | Capacidad logística Capacidad técnica Servicios digitales externos Servicios digitales internos Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica Interoperabilidad legal Accesibilidad de los servicios digitales Protocolos de seguridad digital Efectividad de la seguridad digital | |
| Procesos de la calidad de información | Esta disciplina comenzó a desarrollarse en el Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) en la década del '90, nos ayuda a clasificar y seleccionar la información en base a una serie de atributos o dimensiones: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, actualidad, oportunidad, completa, entre otras. Este análisis multidimensional nos proporciona la posibilidad de realizar una evaluación más completa de los recursos disponibles (Espona, 2015). | es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, y que obedece a estándares de referencia que son útiles para llevar adelante acciones en algún ámbito determinado, el cual será medido con un cuestionario de 16 ítems y con escala: Ninguna (1), Poca (2), Mediana (3), Alta (4), Muy Alta (5) | Intrínseca Contexto Representación Accesibilidad | Nivel de información precisa Nivel de información fiable Nivel de información objetiva Nivel de reputación de la información Nivel de información relevante Nivel de información actualizada y oportuna Nivel de información completa Nivel de sobrecarga de la información Nivel de información clara Nivel de comprensión de la información Nivel de información consistente Nivel de información concisa Nivel de accesibilidad de la información Nivel de confidencialidad de la información Nivel de integridad de la información Nivel de seguridad de la información | Escala Ordinal de tipo Likert (de Acuerdo) |

7

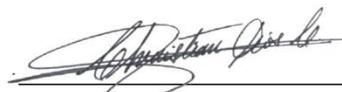
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | |
|--------------------------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| Proceso de la Calidad de Información | Infrasca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Corfalso | Nivel de información relevante | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿La información que se le requiere está actualizada? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información completa | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Representación | Nivel de información clara | ¿La información que recibe, llega en formatos diferentes? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | X | | X | | X | | X | | | | |
| Nivel de información consistente | | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | X | | X | | X | | X | | | | | |

8

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| Accesibilidad | Nivel de información concisa | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | X | | X | | X | | X | | | |

Grado y Nombre del Experto : ___ Dr. Christian Abraham Dios Castillo. ___

Firma del experto


EXPERTO EVALUADOR

9

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE

3. TESISISTA:

Br.: LAU HOYOS EDGAR MITCHEL

4. DECISIÓN:

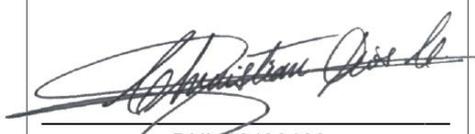
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de junio de 2022

| | |
|--|--|
|  <hr/> <p>DNI: 18139166 EXPERTO</p> |  <p>HUELLA</p> |
|--|--|

Constancia SUNEDU del validador

Firefox

<https://constancias.sunedu.gob.pe/verificainscrito>



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|---|
| DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM DNI 18139166 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA EXECUTIVE Fecha de diploma: 25/01/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERÚ |
| DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM DNI 18139166 | INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 06/08/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERÚ |
| DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM DNI 18139166 | BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 04/06/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERÚ |
| DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM DNI 18139166 | DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERÚ |

EXPERTO 3: PAREDES LÓPEZ LILIAN ROXANA



ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 01 de junio del 2022

Señora:

Dra. PAREDES LÓPEZ LILIAN ROXANA.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar los procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

2. Autor original:

Br. Lau Hoyos Edgar Mitchel

3. Objetivo:

Recoger información y analizar los procesos de la calidad de información en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 78 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque, donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

| Variable (s) / Categoría | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--------------------------|--|--------------|
| <i>Procesos de la calidad de información</i> | <i>1. Intrínseca</i> | <i>1. Nivel de información precisa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>2. Nivel de información fiable</i> | <i>1</i> |
| | | <i>3. Nivel de información objetiva</i> | <i>1</i> |
| | | <i>4. Nivel de reputación de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>2. Contexto</i> | <i>5. Nivel de información relevante</i> | <i>1</i> |
| | | <i>6. Nivel de información actualizada y oportuna</i> | <i>1</i> |
| | | <i>7. Nivel de información completa</i> | <i>1</i> |
| | | <i>8. Nivel de sobrecarga de la información</i> | <i>2</i> |
| | <i>3. Representación</i> | <i>9. Nivel de información clara</i> | <i>1</i> |
| | | <i>10. Nivel de comprensión de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>11. Nivel de información consistente</i> | <i>2</i> |
| | | <i>12. Nivel de información concisa</i> | <i>1</i> |
| | <i>4. Accesibilidad</i> | <i>13. Nivel de accesibilidad de la información</i> | <i>2</i> |
| | | <i>14. Nivel de confidencialidad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>15. Nivel de integridad de la información</i> | <i>1</i> |
| | | <i>16. Nivel de seguridad de la información</i> | <i>1</i> |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE
Autor: Lau Hoyos Edgar Mitchel

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (afirmativo) | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|--|---|----------------------|----------|-------------|----------|--------------|
| | | | | Ninguna (1) | Poca (2) | Mediana (3) | Alta (4) | Muy Alta (5) |
| Procesos de la calidad de información | Intrínseca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | | | | | |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | | | | | |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | | | | | |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | | | | | |
| | Contexto | | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | | | | |
| | | Nivel de información relevante | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | | | | | |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿La información que se le requiere está actualizada? | | | | | |
| | | Nivel de información completa | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | | | | | |
| | Representación | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | | | | | |
| | | | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | | | | |
| | | Nivel de información interpretable | ¿La información que recepción, llega en formatos diferentes? | | | | | |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | | | | | |
| | Nivel de información consistente | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | | | | | | |

4

| | | | | | | | | |
|---------------|--|---|---|--|--|--|--|--|
| | | | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | | | | | |
| | | Nivel de información concisa | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | | | | | |
| Accesibilidad | | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | | | | | |
| | | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | | | | | |
| | | Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | | | | | |
| | | Nivel de seguridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | | | | | |
| | | Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | | | | | |

- Se considera el instrumento a utilizar.

5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|---|---|--|---|---|--|---|
| Problema Principal: | Objetivo Principal: | | | | | |
| ¿Cómo mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque? | Proponer el gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque. | La implantación de gobierno digital permitirá mejorar procesos de la calidad de información en docentes en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque | V.I.: Gobierno Digital V.D.: Procesos de la calidad de información | Unidad de Análisis Trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque Población 78 Muestra 78 | Enfoque de Investigación: enfoque cuantitativo Diseño: Descriptivo, Propositivo | Técnica: Instrumento: Encuesta-Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Descriptivo |

6

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------------------------|--|---|---|--|--|
| Gobierno Digital | Constituye un modelo de gestión integral e innovador de política gubernamental basado en la transformación digital y orientado hacia la transformación modernización de la administración pública con la finalidad de generar valor en el gobierno de las entidades e incrementar la satisfacción de los usuarios (Mergel et al., 2019). | El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, el cual será medido a través de las siguientes dimensiones: | Procedimientos administrativos Servicios digitales Interoperabilidad Seguridad digital | Capacidad logística Capacidad técnica Servicios digitales externos Servicios digitales internos Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica Interoperabilidad legal Accesibilidad de los servicios digitales Protocolos de seguridad digital Efectividad de la seguridad digital | |
| Procesos de la calidad de información | Esta disciplina comenzó a desarrollarse en el Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) en la década del '90, nos ayuda a clasificar y seleccionar la información en base a una serie de atributos o dimensiones: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, actualidad, oportunidad, completa, entre otras. Este análisis multidimensional nos proporciona la posibilidad de realizar una evaluación más completa de los recursos disponibles (Espona, 2015). | es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, y que obedece a estándares de referencia que son útiles para llevar adelante acciones en algún ámbito determinado, el cual será medido con un cuestionario de 16 ítems y con escala: Ninguna (1), Poca (2), Mediana (3), Alta (4), Muy Alta (5) | Intrinseca Contexto Representación Accesibilidad | Nivel de información precisa Nivel de información fiable Nivel de información objetiva Nivel de reputación de la información Nivel de información relevante Nivel de información actualizada y oportuna Nivel de información completa Nivel de sobrecarga de la información Nivel de información interpretable Nivel de comprensión de la información Nivel de información consistente Nivel de información concisa Nivel de accesibilidad de la información Nivel de confidencialidad de la información Nivel de integridad de la información Nivel de seguridad de la información | Escala Ordinal de tipo Likert (de Acuerdo) |

7

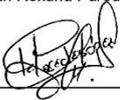
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | |
|--------------------------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| Proceso de la Calidad de Información | Intrínseca | Nivel de información precisa | ¿En qué nivel de frecuencia se encuentran errores en los sistemas de información? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información fiable | ¿En qué nivel, la información presenta errores o irregularidades significativas? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información objetiva | ¿En qué nivel considera que la información cumple su propósito de facilitar su trabajo? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de reputación de la información | ¿Con qué frecuencia organiza su información en una base de datos? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | ¿Existe información almacenada que nunca la utilizará? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Contexto | Nivel de información relevante | ¿Considera que la información es apropiada y útil para una tarea específica y un usuario en especial? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información actualizada y oportuna | ¿La información que se le requiere está actualizada? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de información completa | ¿Considera que posee información completa para cualquier eventualidad? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de sobrecarga de la información | ¿Posee información abundante, de tal modo que le es difícil generar un reporte? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | ¿En qué nivel, existe información que aún no es digitalizada? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Representación | Nivel de información interpretable | ¿La información que recibe, llega en formatos diferentes? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de comprensión de la información | ¿Se encuentra con información que no es clara, es ambigua y difícil de entender? | X | | X | | X | | X | | | | |
| Nivel de información consistente | | ¿Considera que existe información redundante e incorrecta? | X | | X | | X | | X | | | | | |

8

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| Accesibilidad | Nivel de información concisa | ¿En qué nivel trabaja con información masiva o abundante? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | ¿Elabora formatos y material de inducción para la información que requiere? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de accesibilidad de la información | ¿Puede acceder siempre y con facilidad a la información? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | ¿En qué nivel, los usuarios externos pueden acceder a la información de su institución? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de confidencialidad de la información | ¿En qué nivel, considera que la información confidencial puede divulgarse? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de integridad de la información | ¿En qué nivel la información se conserva íntegra ante accidentes o intentos maliciosos? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Nivel de seguridad de la información | ¿Cuál es el nivel de los filtros de acceso a la información? | X | | X | | X | | X | | | |

Grado y Nombre del Experto : Dra. Lilian Roxana Paredes López

Firma del experto : 
EXPERTO EVALUADOR

9

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE

3. TESISISTA:

Br.: LAU HOYOS EDGAR MITCHEL

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de junio de 2022

| | |
|--|--|
|  <hr/> <p>DNI: 16655482 EXPERTO</p> |  <p>HUELLA</p> |
|--|--|

Constancia SUNEDU del validador

Firefox

<https://constancias.sunedu.gob.pe/verificainscrito>



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | MAESTRA EN CIENCIAS DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 18/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 03/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 17/01/2009 Fecha egreso: 27/03/2011 | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 09/11/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| PAREDES LOPEZ, LILIAN ROXANA DNI 16655482 | LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD MATEMATICA Y COMPUTACION Fecha de diploma: 06/05/15 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento y prueba piloto

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,815 | 20 |

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| p1 | 71,60 | 126,933 | ,399 | ,806 |
| p2 | 71,40 | 129,822 | ,240 | ,817 |
| p3 | 70,90 | 122,322 | ,608 | ,795 |
| p4 | 70,90 | 121,433 | ,552 | ,797 |
| p5 | 71,10 | 129,433 | ,335 | ,810 |
| p6 | 70,90 | 129,211 | ,319 | ,811 |
| p7 | 70,40 | 132,489 | ,349 | ,809 |
| p8 | 70,60 | 124,267 | ,535 | ,799 |
| p9 | 70,60 | 131,822 | ,321 | ,810 |
| p10 | 71,10 | 132,989 | ,233 | ,815 |
| p11 | 70,60 | 130,044 | ,320 | ,811 |
| p12 | 71,40 | 118,711 | ,549 | ,797 |
| p13 | 71,40 | 119,600 | ,522 | ,799 |
| p14 | 70,40 | 134,489 | ,252 | ,813 |
| p15 | 70,50 | 137,389 | ,100 | ,819 |
| p16 | 70,50 | 125,389 | ,518 | ,800 |
| p17 | 71,00 | 118,667 | ,688 | ,789 |
| p18 | 71,10 | 132,322 | ,210 | ,817 |
| p19 | 70,40 | 138,044 | ,110 | ,818 |
| p20 | 70,60 | 129,156 | ,389 | ,807 |

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de una UGEL, Lambayeque

Elaboración. Propia

Anexo 6: Resultados del instrumento aplicado (Preguntas)

Tabla 6

Errores en los sistemas de información

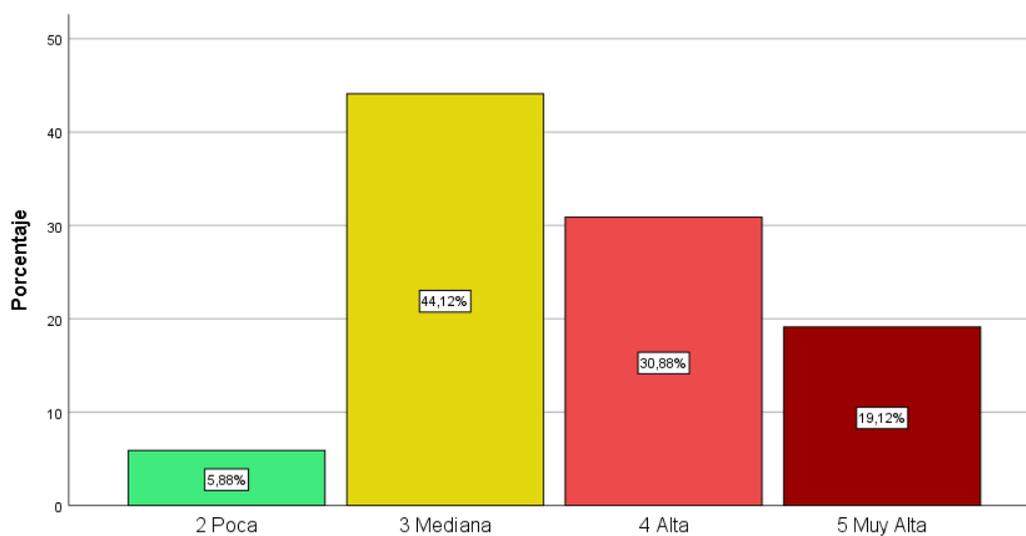
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2 Poca | 4 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | 3 Mediana | 30 | 44,1 | 44,1 | 50,0 |
| | 4 Alta | 21 | 30,9 | 30,9 | 80,9 |
| | 5 Muy Alta | 13 | 19,1 | 19,1 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 6

Errores en los sistemas de información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 7

Presenta errores o irregularidades significativas en la información

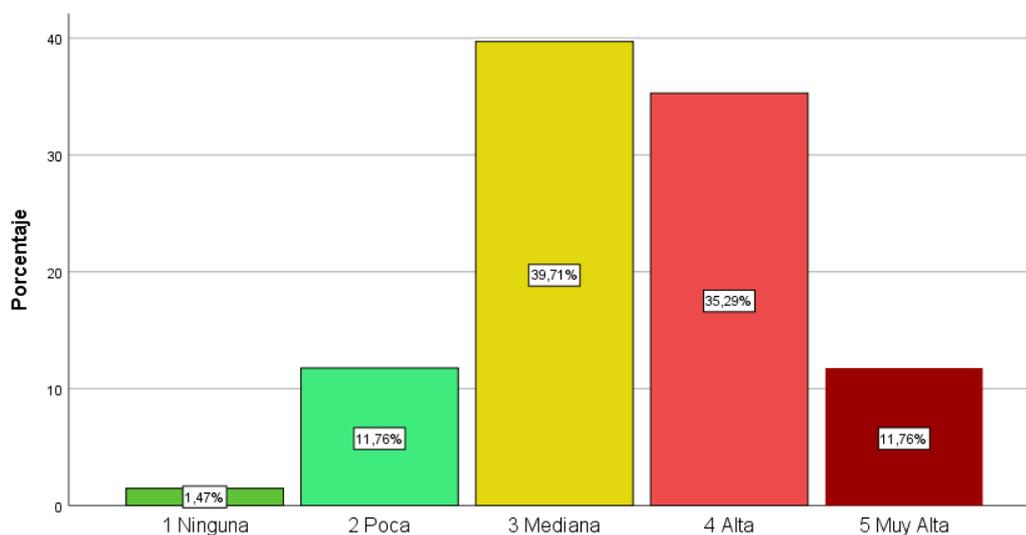
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 Ninguna | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| 2 Poca | 8 | 11,8 | 11,8 | 13,2 |
| 3 Mediana | 27 | 39,7 | 39,7 | 52,9 |
| 4 Alta | 24 | 35,3 | 35,3 | 88,2 |
| 5 Muy Alta | 8 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 7

Presenta errores o irregularidades significativas en la información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 8

La información cumple su propósito de facilitar el trabajo

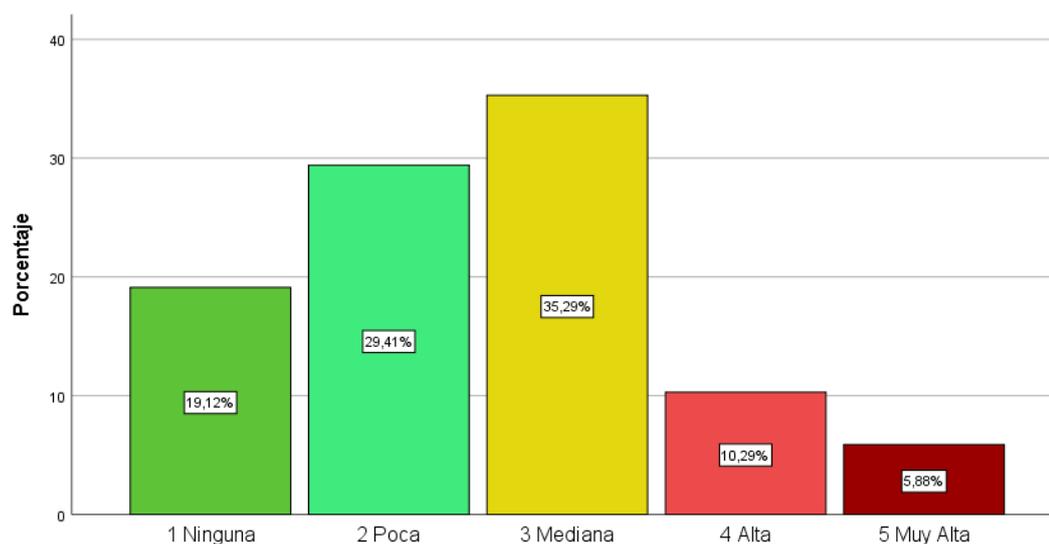
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 13 | 19,1 | 19,1 | 19,1 |
| | 2 Poca | 20 | 29,4 | 29,4 | 48,5 |
| | 3 Mediana | 24 | 35,3 | 35,3 | 83,8 |
| | 4 Alta | 7 | 10,3 | 10,3 | 94,1 |
| | 5 Muy Alta | 4 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 8

La información cumple su propósito de facilitar el trabajo



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 9

Organiza su información en una base de datos

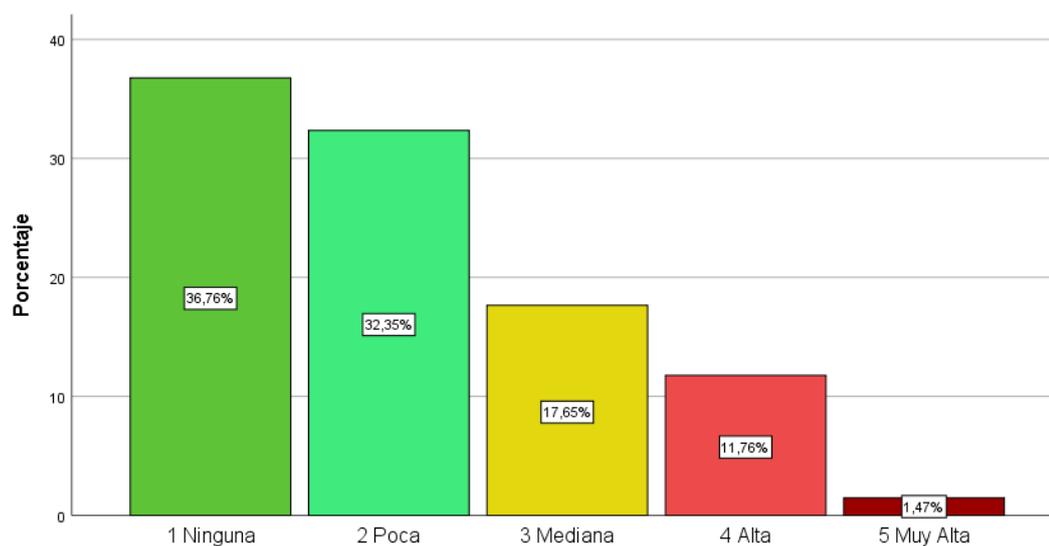
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 Ninguna | 25 | 36,8 | 36,8 | 36,8 |
| 2 Poca | 22 | 32,4 | 32,4 | 69,1 |
| 3 Mediana | 12 | 17,6 | 17,6 | 86,8 |
| 4 Alta | 8 | 11,8 | 11,8 | 98,5 |
| 5 Muy Alta | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 9

Organiza su información en una base de datos



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 10

Existe información almacenada que nunca la utilizará

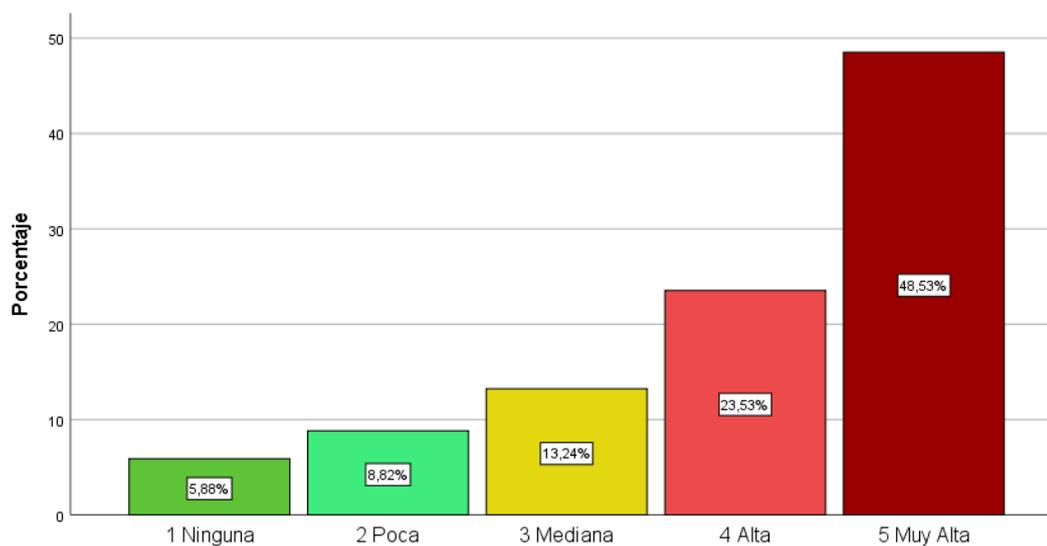
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 4 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | 2 Poca | 6 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | 3 Mediana | 9 | 13,2 | 13,2 | 27,9 |
| | 4 Alta | 16 | 23,5 | 23,5 | 51,5 |
| | 5 Muy Alta | 33 | 48,5 | 48,5 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 10

Existe información almacenada que nunca la utilizará



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 11

Información apropiada, para una tarea y usuario en especial

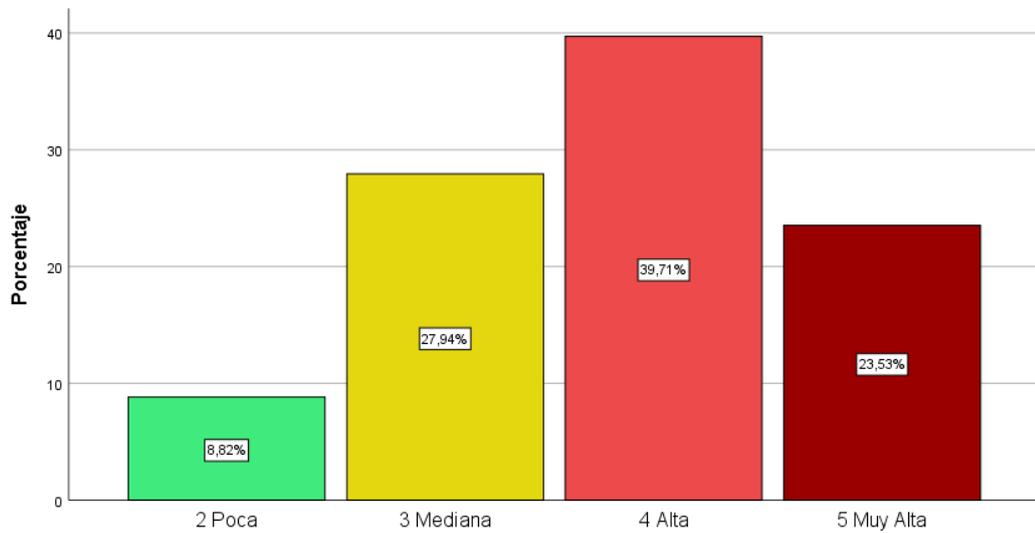
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 2 Poca | 6 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| 3 Mediana | 19 | 27,9 | 27,9 | 36,8 |
| 4 Alta | 27 | 39,7 | 39,7 | 76,5 |
| 5 Muy Alta | 16 | 23,5 | 23,5 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 11

Información apropiada, para una tarea y usuario en especial



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 12

La información que se requiere está actualizada

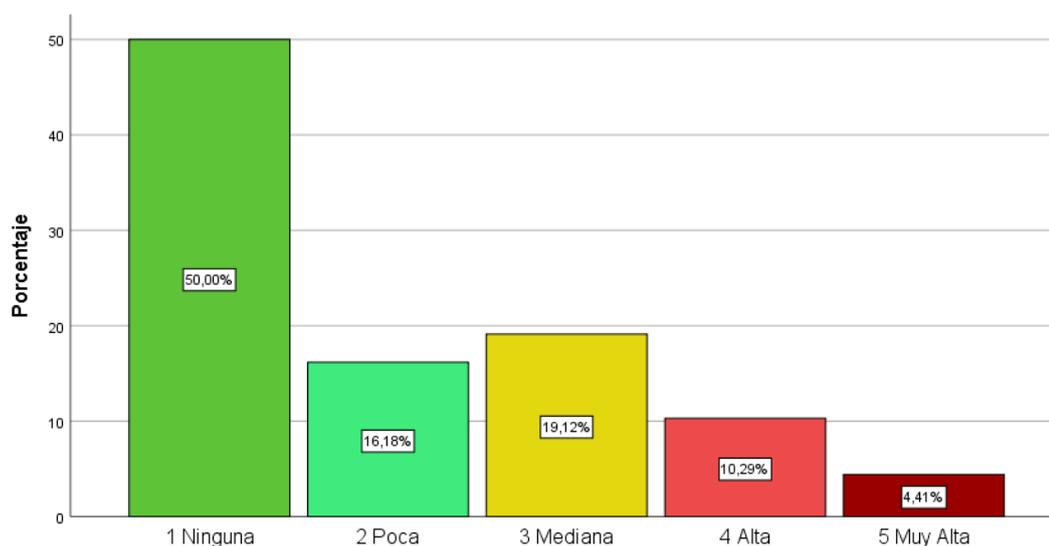
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 34 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | 2 Poca | 11 | 16,2 | 16,2 | 66,2 |
| | 3 Mediana | 13 | 19,1 | 19,1 | 85,3 |
| | 4 Alta | 7 | 10,3 | 10,3 | 95,6 |
| | 5 Muy Alta | 3 | 4,4 | 4,4 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 12

La información que se requiere está actualizada



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 13

Posee información completa para cualquier eventualidad

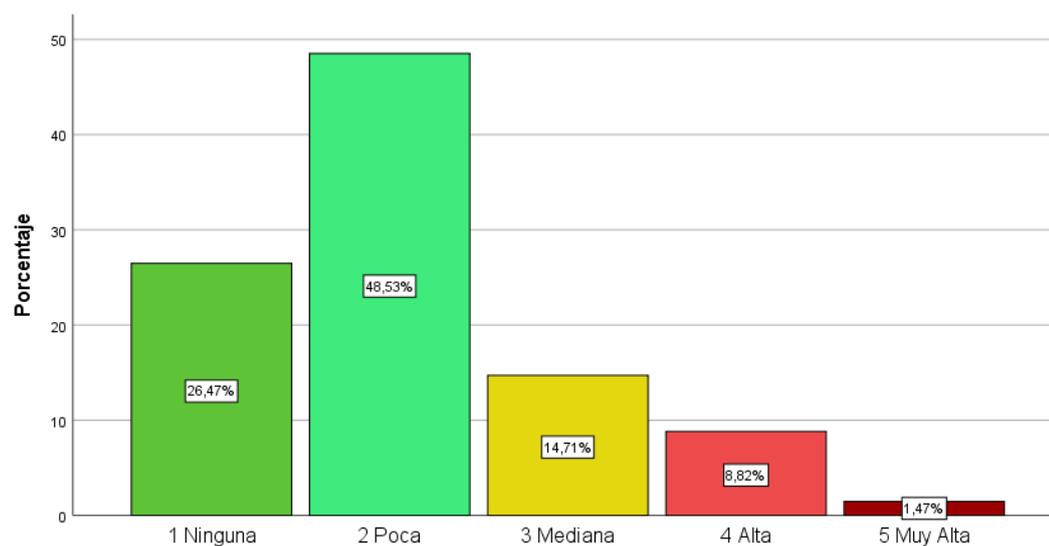
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 18 | 26,5 | 26,5 | 26,5 |
| | 2 Poca | 33 | 48,5 | 48,5 | 75,0 |
| | 3 Mediana | 10 | 14,7 | 14,7 | 89,7 |
| | 4 Alta | 6 | 8,8 | 8,8 | 98,5 |
| | 5 Muy Alta | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 13

Posee información completa para cualquier eventualidad



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 14

Posee información abundante, que le es difícil generar un reporte

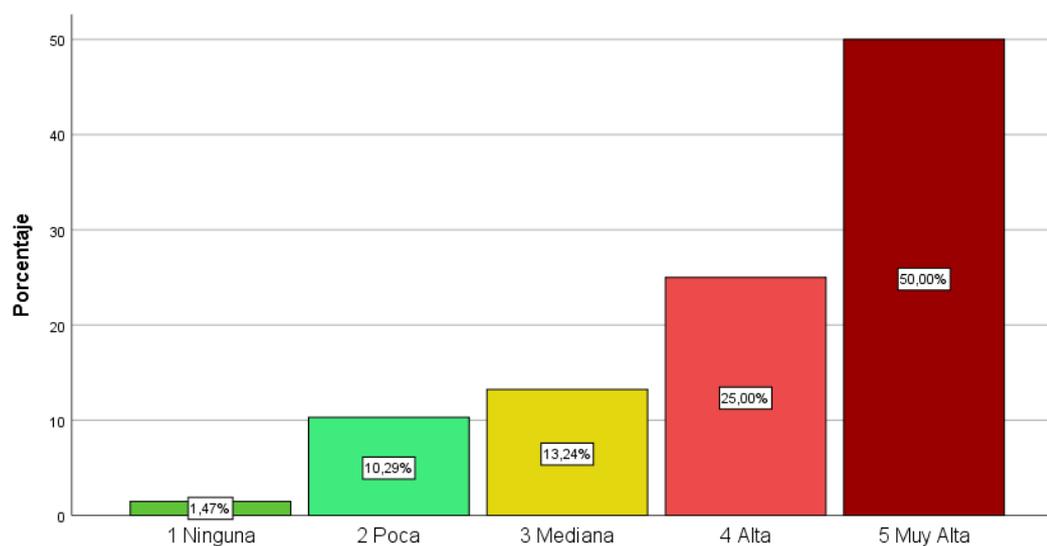
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 Ninguna | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| 2 Poca | 7 | 10,3 | 10,3 | 11,8 |
| 3 Mediana | 9 | 13,2 | 13,2 | 25,0 |
| 4 Alta | 17 | 25,0 | 25,0 | 50,0 |
| 5 Muy Alta | 34 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 14

Posee información abundante, que le es difícil generar un reporte



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 15

Existe información que aún no es digitalizada

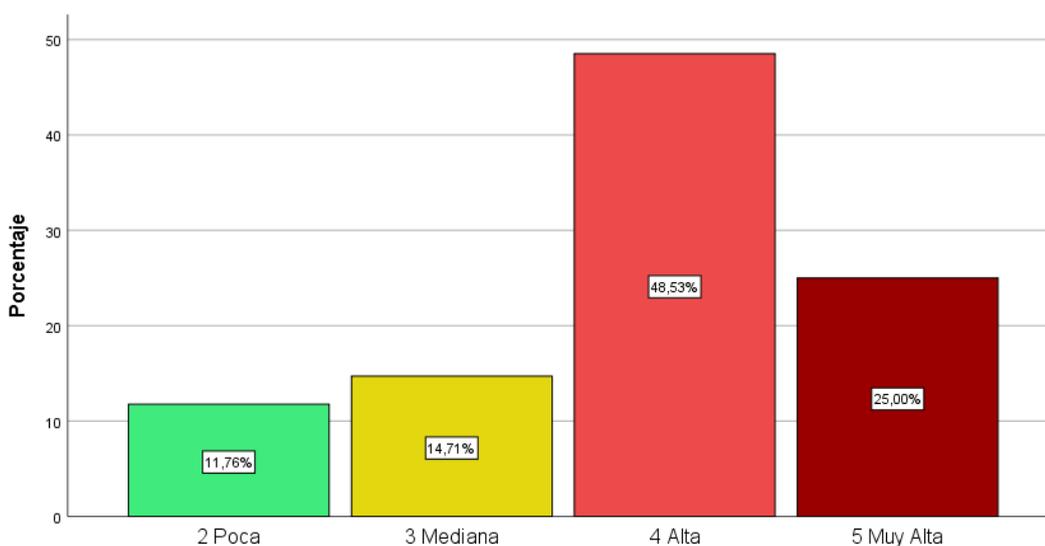
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 2 Poca | 8 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| 3 Mediana | 10 | 14,7 | 14,7 | 26,5 |
| 4 Alta | 33 | 48,5 | 48,5 | 75,0 |
| 5 Muy Alta | 17 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 15

Existe información que aún no es digitalizada



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 16

La información que se recepciona, llega en formatos diferentes

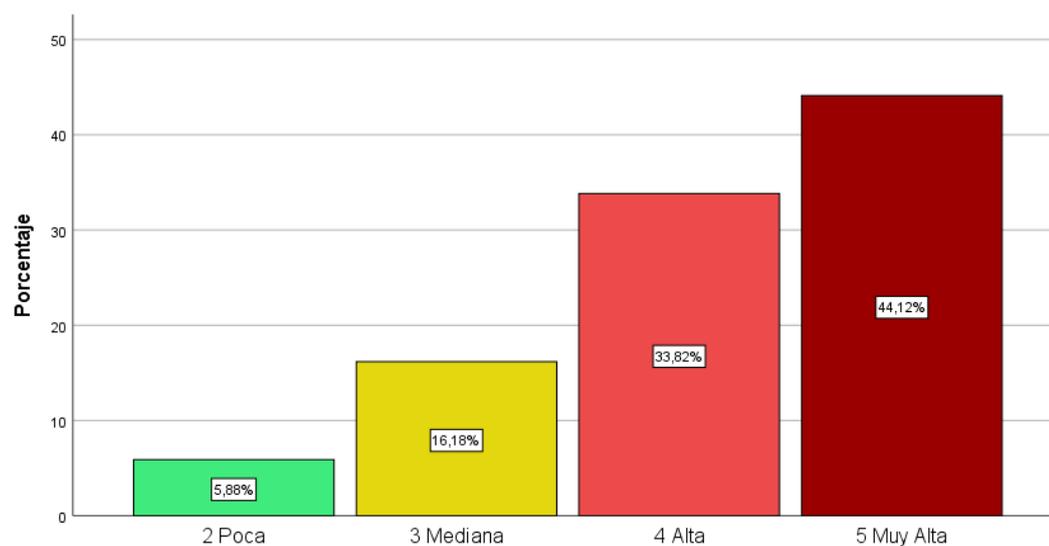
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 2 Poca | 4 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| 3 Mediana | 11 | 16,2 | 16,2 | 22,1 |
| 4 Alta | 23 | 33,8 | 33,8 | 55,9 |
| 5 Muy Alta | 30 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 16

La información que se recepciona, llega en formatos diferentes



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 17

Existe información que no es clara, es ambigua y difícil de entender

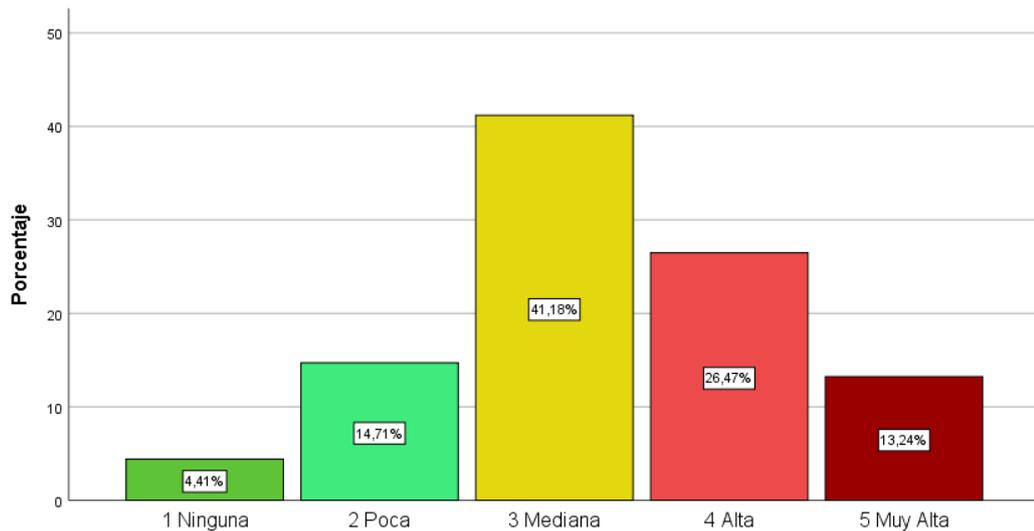
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| | 2 Poca | 10 | 14,7 | 14,7 | 19,1 |
| | 3 Mediana | 28 | 41,2 | 41,2 | 60,3 |
| | 4 Alta | 18 | 26,5 | 26,5 | 86,8 |
| | 5 Muy Alta | 9 | 13,2 | 13,2 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 17

Existe información que no es clara, es ambigua y difícil de entender



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 18

Existe información redundante e incorrecta

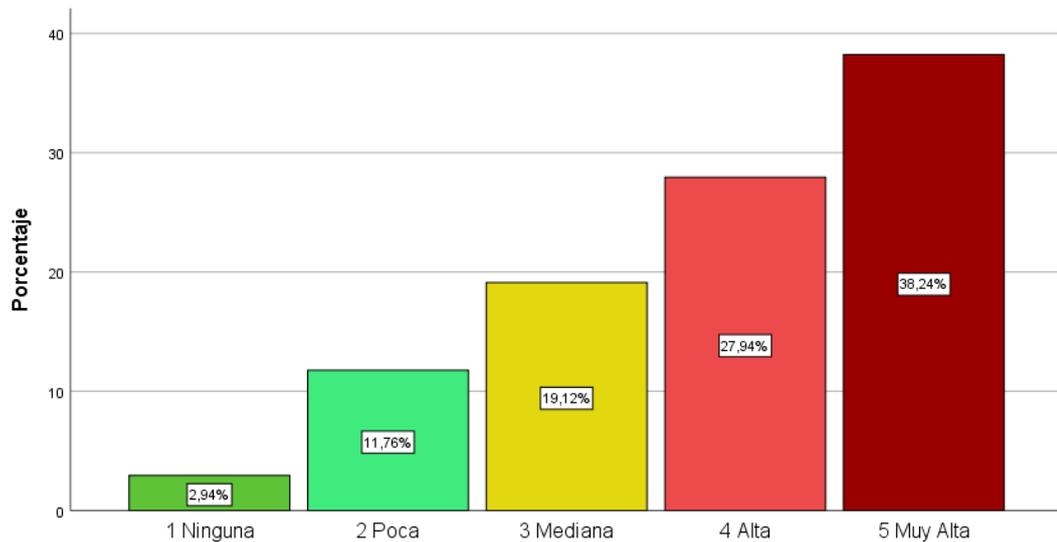
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 2 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | 2 Poca | 8 | 11,8 | 11,8 | 14,7 |
| | 3 Mediana | 13 | 19,1 | 19,1 | 33,8 |
| | 4 Alta | 19 | 27,9 | 27,9 | 61,8 |
| | 5 Muy Alta | 26 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 18

Existe información redundante e incorrecta



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 19

Trabaja con información masiva o abundante

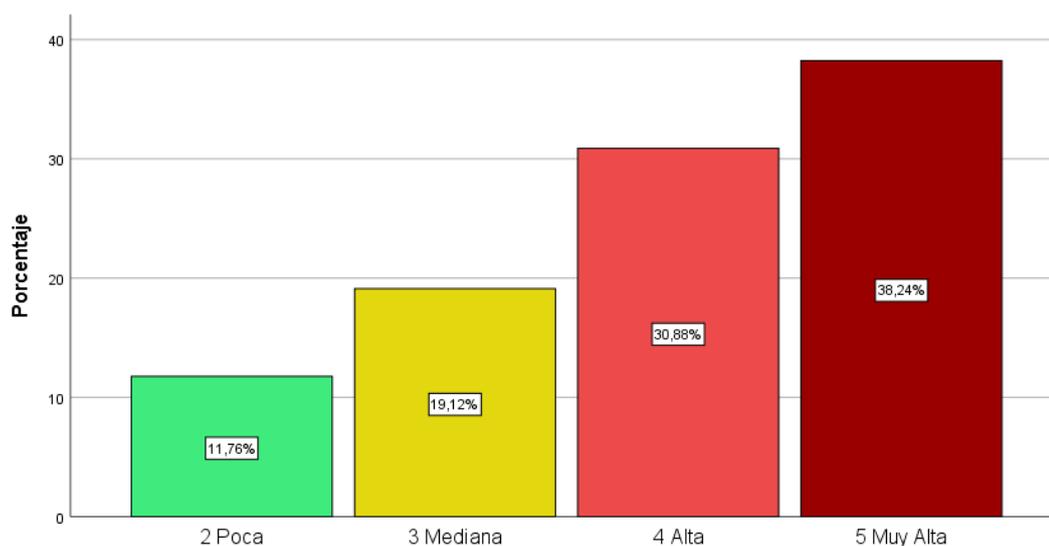
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 2 Poca | 8 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| 3 Mediana | 13 | 19,1 | 19,1 | 30,9 |
| 4 Alta | 21 | 30,9 | 30,9 | 61,8 |
| 5 Muy Alta | 26 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 19

Trabaja con información masiva o abundante



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 20

Elabora formatos y material de inducción

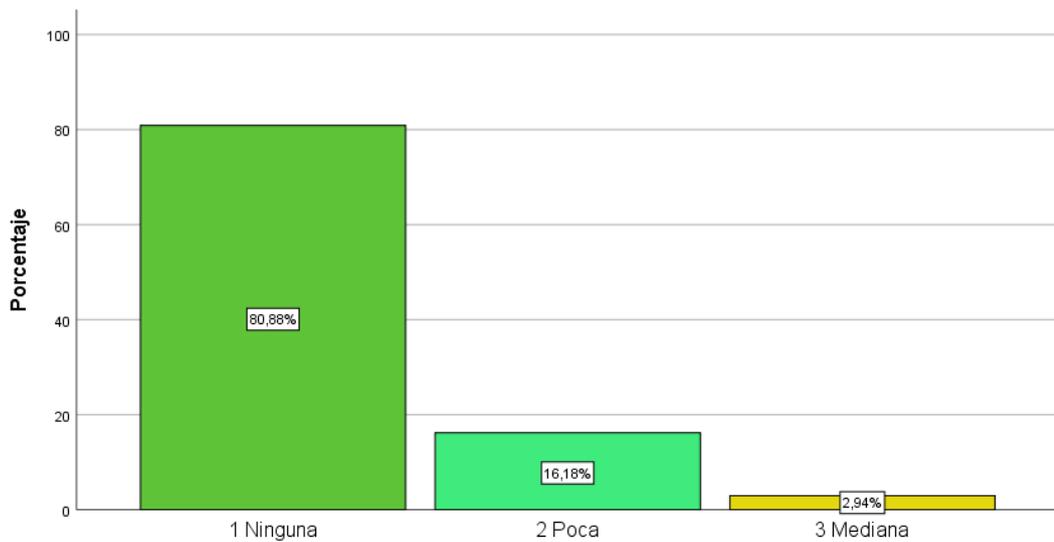
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 55 | 80,9 | 80,9 | 80,9 |
| | 2 Poca | 11 | 16,2 | 16,2 | 97,1 |
| | 3 Mediana | 2 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 20

Elabora formatos y material de inducción



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 21

Accede siempre y con facilidad a la información

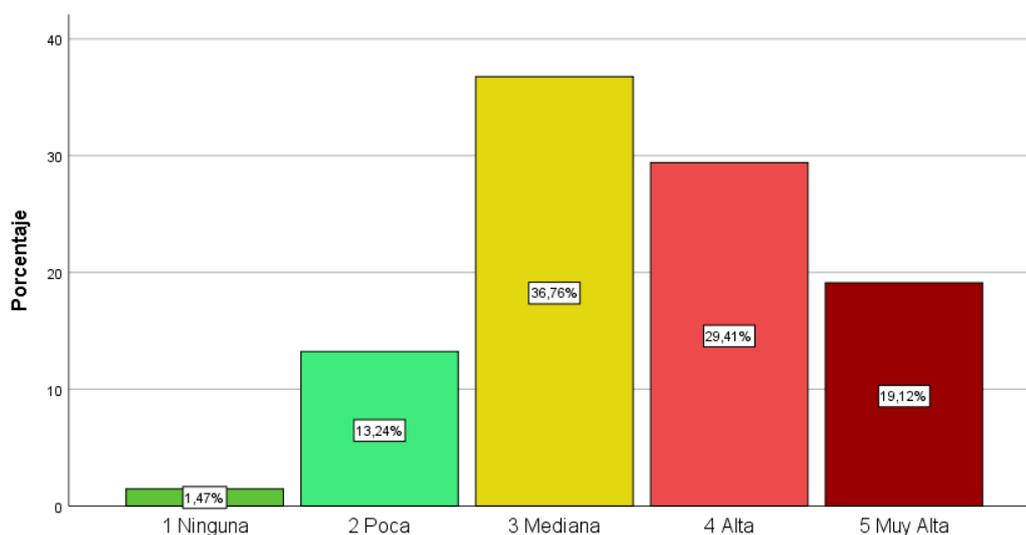
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | 2 Poca | 9 | 13,2 | 13,2 | 14,7 |
| | 3 Mediana | 25 | 36,8 | 36,8 | 51,5 |
| | 4 Alta | 20 | 29,4 | 29,4 | 80,9 |
| | 5 Muy Alta | 13 | 19,1 | 19,1 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 21

Accede siempre y con facilidad a la información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 22

Los usuarios externos pueden acceder a la información

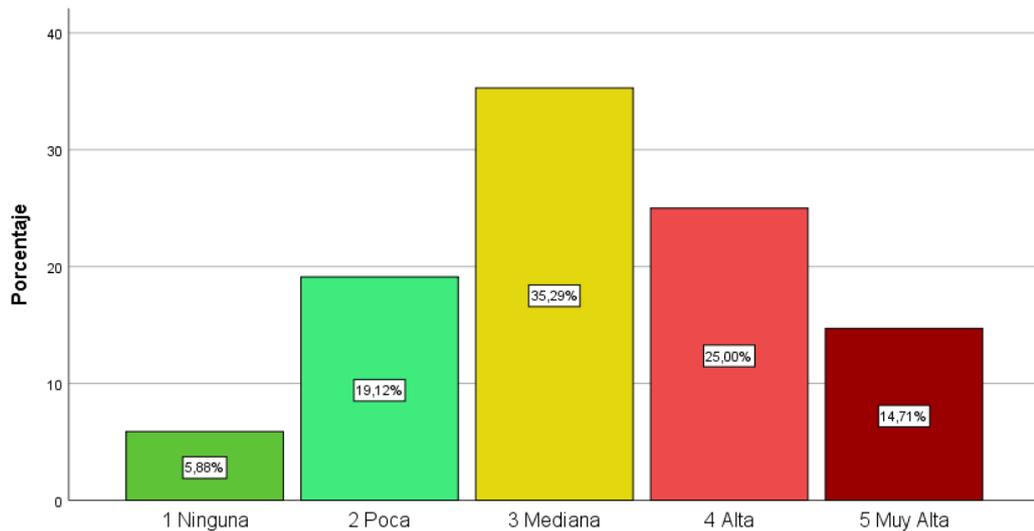
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 4 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | 2 Poca | 13 | 19,1 | 19,1 | 25,0 |
| | 3 Mediana | 24 | 35,3 | 35,3 | 60,3 |
| | 4 Alta | 17 | 25,0 | 25,0 | 85,3 |
| | 5 Muy Alta | 10 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 22

Los usuarios externos pueden acceder a la información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 23

La información confidencial puede divulgarse

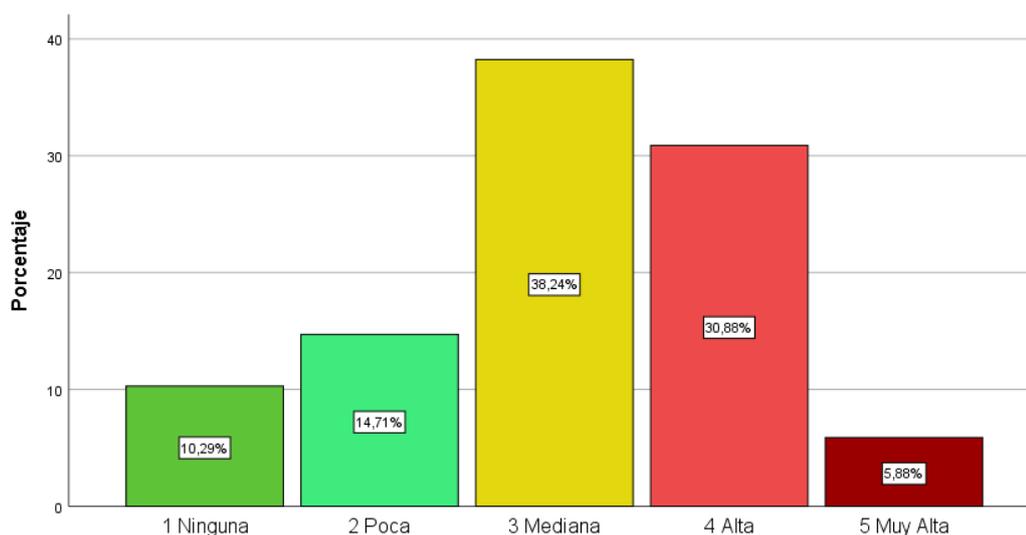
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 7 | 10,3 | 10,3 | 10,3 |
| | 2 Poca | 10 | 14,7 | 14,7 | 25,0 |
| | 3 Mediana | 26 | 38,2 | 38,2 | 63,2 |
| | 4 Alta | 21 | 30,9 | 30,9 | 94,1 |
| | 5 Muy Alta | 4 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 23

La información confidencial puede divulgarse



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 24

La información sigue íntegra ante accidentes y ataques

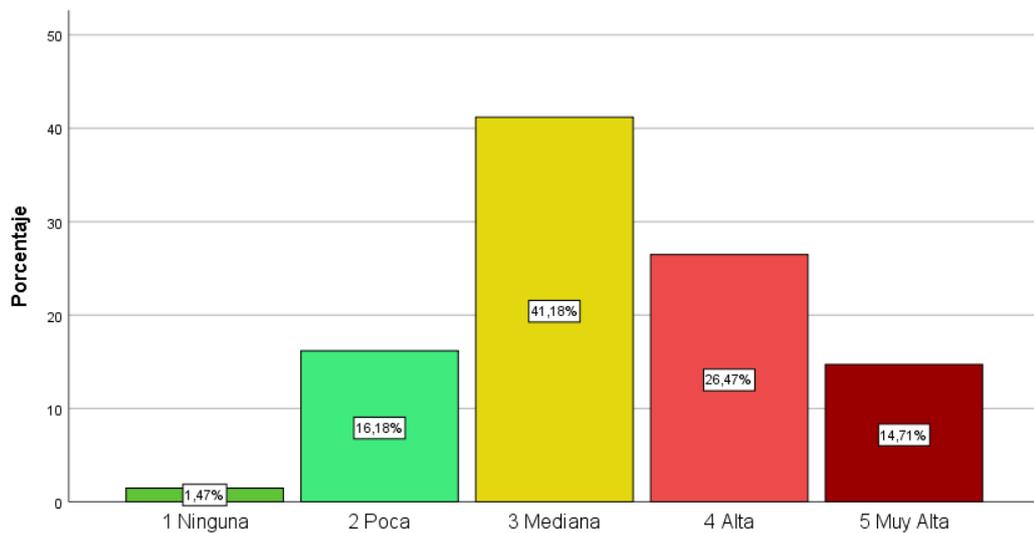
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | 2 Poca | 11 | 16,2 | 16,2 | 17,6 |
| | 3 Mediana | 28 | 41,2 | 41,2 | 58,8 |
| | 4 Alta | 18 | 26,5 | 26,5 | 85,3 |
| | 5 Muy Alta | 10 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 24

La información sigue íntegra ante accidentes y ataques



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Tabla 25

Nivel de los filtros de acceso a la información

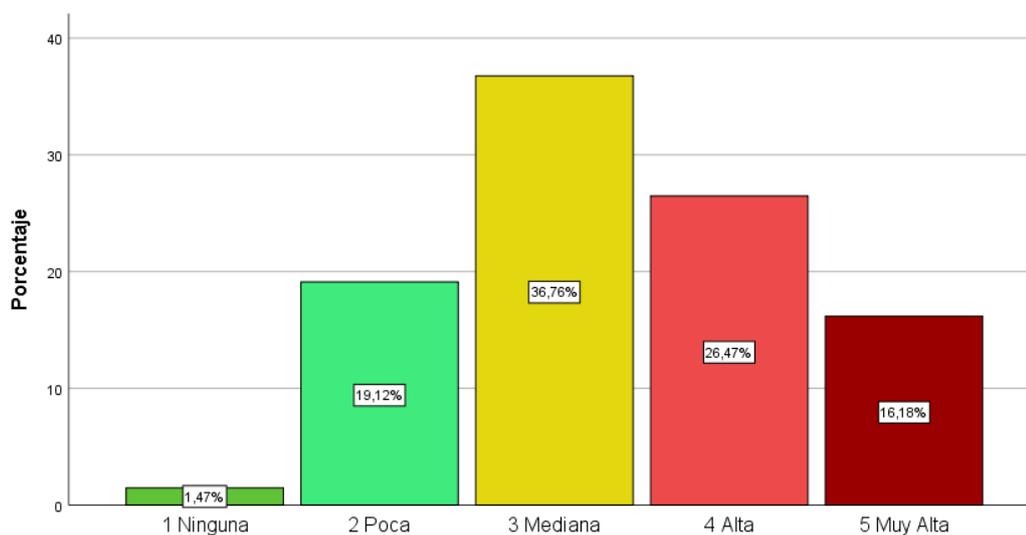
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguna | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | 2 Poca | 13 | 19,1 | 19,1 | 20,6 |
| | 3 Mediana | 25 | 36,8 | 36,8 | 57,4 |
| | 4 Alta | 18 | 26,5 | 26,5 | 83,8 |
| | 5 Muy Alta | 11 | 16,2 | 16,2 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Gráfico 25

Nivel de los filtros de acceso a la información



Fuente. Cuestionario PCI (Lambayeque)

Elaboración. Propia

Anexo 7: Propuesta del Gobierno Digital

I. Introducción

El estado peruano en sus tres niveles de gobierno trabaja permanentemente en el proceso de modernización para fortalecer y alcanzar un estado democrático, descentralizado y transparente con el objetivo de brindar un mejor y eficiente servicio a los ciudadanos haciendo uso de la TIC.

En una UGEL de Lambayeque han realizado algunos proyectos de SD para los docentes; pero no alcanzan a satisfacer las necesidades ni el éxito deseado, puesto que son proyectos aislados o limitados, que no están integrados como un plan estratégico; fruto de ello son las grandes deficiencias de información que presentan continuamente las diferentes áreas de trabajo y el malestar de sus funcionarios y administrativos, de no contar con herramientas y recursos que permitan brindar un servicio eficiente y de calidad al docente de su jurisdicción.

La propuesta de Gobierno Digital, está compuesta por las bases normativas del PCM, la participación activa del comité de Gobierno Digital (CGD), la participación activa del servidor público de UGEL, la participación activa del personal del área tecnologías de información y los SD con los que son atendidos los docentes y ciudadanos; cómo podemos observar, que las dimensiones se muestran integradas e influyen a mejorar los SD, las competencias digitales de los trabajadores y finalmente, lograr que los procesos de la calidad de información y los servicios de atención al ciudadano sean mejores en una UGEL de Lambayeque.

La presente propuesta será una herramienta estratégica para la GP que puede ser aplicada en una UGEL de Lambayeque. La estrategia de Gobierno Digital tiene la finalidad de mejorar los procesos de la calidad de información que posea todas las características como tal, así como los SD actuales, reforzar las plataformas tecnológicas, promover la digitalización de la información, que generen valor público, que mejoren e impacten en los servicios educativos y en la atención de toda la comunidad educativa de la jurisdicción y de quienes requieran cualquier servicio; de tal forma que se pueda alcanzar el proceso de

la transformación digital a un estado moderno y la realidad de un Gobierno Digital.

La implementación de esta estrategia de gobierno digital ayudaría a alcanzar los objetivos estratégicos institucionales que están constituidos en el POI.

II. Objetivos estratégicos

- Implementar estrategias para elaborar la propuesta de Gobierno Digital, con procesos que se articulen y que mejoren los procesos de la calidad de información en docentes de una UGEL de Lambayeque.
- Mejorar los procesos de los servicios de atención al docente y ciudadano, potenciando las capacidades digitales de los trabajadores de la UGEL con estrategias y el uso de herramientas tecnológicas.
- Mejorar el desempeño de los trabajadores de UGEL en los servicios de la GP y consecuentemente en los docentes quienes tienen la responsabilidad de brindar educación de calidad a sus estudiantes.

III. Fundamentos

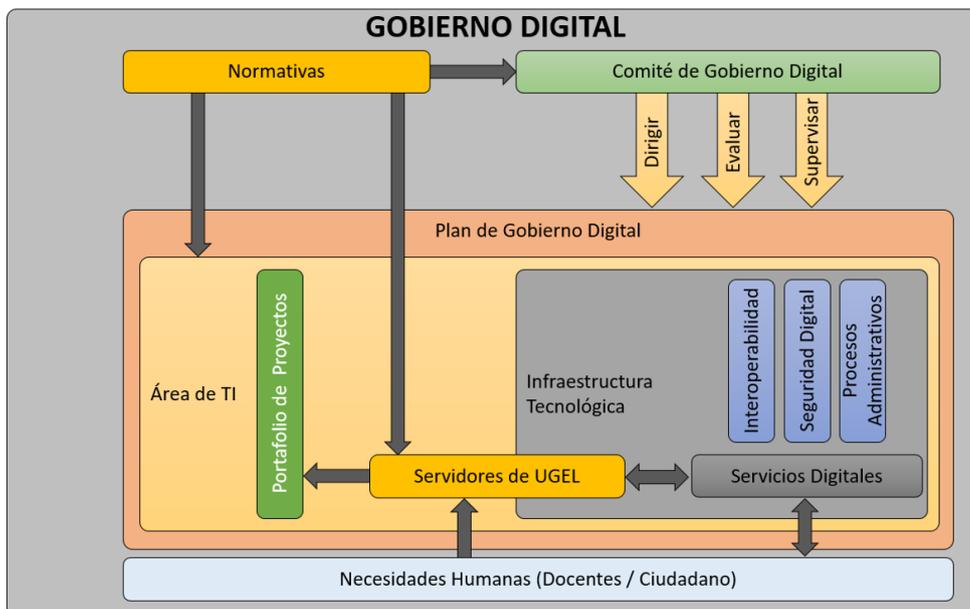
Fundamentos de la tecnología de la información.- Beekman et al.(2005), sostiene que, “la informática es la unión sinérgica del conjunto de disciplinas” (p.189). Es decir, su aplicación es transversal en todas las disciplinas del conocimiento humano. Con la informática se automatizan los procesos repetitivos y monótonos de la información en la administración pública, disminuyendo los costos e incrementando la productividad. La informática permite la convergencia y la sinergia de disciplinas como la computación, métodos para desarrollar software, arquitectura y redes de computadoras o también la inteligencia artificial. Por esto, se entiende que la De tal manera que nos permite tomar decisiones certeras y controlar procesos complicados; entre sus principales funciones destacan:

- Generar nuevas formas de trabajo.
- Desarrollar e implementar SI.
- Sistematizar procesos.
- Optimizar métodos y SI existentes.

IV. Metodología

Figura 2

Propuesta del gobierno digital para una UGEL de Lambayeque



Fuente. Elaboración propia

La propuesta metodológica se basa en siete aspectos, propios del Gobierno Digital:

Las normativas establecidas por la Ley del Gobierno Digital, cuyo fin establece el régimen jurisdiccional que aplica transversalmente el uso de tecnologías digitales, procesos digitalizados, que presten SD bajo condiciones de interoperabilidad, aseguradas, escalables, ágiles, y de fácil acceso, favoreciendo la transparencia a todo ciudadano. Asimismo, promueve la colaboración entre las instituciones de la GP y la participación de ciudadanos interesados en el desarrollo y transformación digital.

La participación del CGD; estos son los encargados de dirigir, evaluar y supervisar los procesos que aseguran la transformación digital, así como la implementación del Gobierno Digital en la entidad; y que las tecnologías digitales vayan de la mano con los cambios tecnológicos, su regulación y el enfoque estratégico. Por otro lado, cada año debe actualizar el PGD, informando los resultados al titular para retroalimentar al PEI y POI de la

entidad. Además, el comité gestiona los medios para la ejecución de los proyectos, y con ello el cuadro de necesidades, para las adquisiciones y contrataciones del PGD.

La participación de los servidores de UGEL, estos son los responsables de realizar todo el trabajo administrativo haciendo uso de toda la infraestructura tecnológica provista en el PGD para la gestión interna y de atención al docente. Entre los diferentes procesos que se desarrollarán con el Gobierno Digital tendremos: procesos de gestión patrimonial, gestión de planeamiento, gestión de imagen, gestión documental, gestión logística, gestión de recursos humanos, gestión de tecnologías de información, gestión pedagógica, gestión institucional, entre otros. Ellos son los responsables de manejar todos los procesos de la información y quienes tienen que estar preparados con todas las estrategias y competencias digitales para asumir el nuevo reto de implementar el GD en una UGEL de Lambayeque.

La participación de los docentes de UGEL, son quienes harán uso de los diferentes SD provistos en el Plan del Gobierno Digital para mejorar los procesos en la calidad de servicio al docente. Ellos son los responsables finales de aplicar la gestión pedagógica y el desarrollo de sus competencias; y que continuamente necesitan ser atendidos eficientemente por los trabajadores de la UGEL y recibir las facilidades y los medios para que su gestión docente y profesional no tenga dificultades; ya que finalmente pueden ser los alumnos los afectados de recibir una educación deficiente.

Portafolio de proyectos, es una herramienta de gestión que se desarrolla internamente dentro de la UGEL; aquí se recogen y se analizan las problemáticas de mayor riesgo para la institución y se priorizan como proyectos de innovación tecnológica y estratégica para ser desarrollados por el área de TI y optimizar al máximo su rendimiento y minimizar los riesgos o problemas que afectan el buen desarrollo de los procesos en una UGEL de Lambayeque.

El área de tecnologías de información, es la pieza clave y motor en la implementación del Gobierno Digital. Es el área que se encarga del diseño, análisis, desarrollo y supervisión de los SI; se encarga del soporte técnico a los usuarios, de la previsión, mantenimiento, corrección del hardware y software y la conectividad de los equipos informáticos a todos los trabajadores de UGEL para que realicen correcta y eficientemente sus labores en la GP; asimismo, se encarga de brindar los servicios de internet, de la administración, seguridad, comunicación y disponibilidad de las redes, equipos de cómputo, servidores y otros dispositivos informáticos; finalmente, a través del portafolio de proyectos, busca investigar e innovar tecnologías, proponiendo nuevas herramientas tecnológicas que aporten al desarrollo de una UGEL de Lambayeque que mejore todos los procesos en su GP.

Finalmente, los servicios digitales, es la plataforma institucional implementada por el Gobierno Digital que ha de intercambiar información con los grupos de interés. No solo serán servicios informativos, sino además de procedimientos administrativos y servicios digitalizados de inicio a fin, desde el registro de la solicitud, pago correspondiente (cuando sea necesario) y la obtención del bien, sea información o contenido requerido a través de internet. Según lo mencionado, el CGD debe evaluar, dirigir y supervisar los SD que brinda la UGEL y que cumpla con ser: automático, no presencial, interoperable, escalable, usable y accesible. De no ser así, debe adecuarse o asignarlo al portafolio de proyectos de gobierno digital.

V. Organización y Operacionalización de la propuesta

La presente propuesta de Gobierno Digital está organizada por actividades bien definidas e integralmente relacionadas:

Dirigir: Es uno de los roles del comité del gobierno digital, que tiene la finalidad de dirigir todas las actividades y procesos que se realizan, desde la implementación y puesta en marcha del gobierno digital; dirigiendo como primer proceso la planificación del PGD, aquí es donde el comité de GD define los objetivos, actividades, estrategias claras, y toma decisiones desde el inicio para

alcanzar los objetivos deseados, considerando la actual realidad de la UGEL y los factores que influyen en el cumplimiento de la implementación del Gobierno Digital; el segundo proceso a dirigir, es la construcción de los SD que debe desarrollar el área de tecnologías de información en base al portafolio de proyectos, priorizando los de mayor necesidad para su desarrollo y considerando la infraestructura tecnológica que se tiene; como tercer proceso a dirigir esta la ejecución de todos los SD desarrollados por el área de tecnologías de información, estos servicios deben ser publicados, promocionándose con materiales de capacitación e inducción, tanto para los trabajadores de la UGEL quienes tienen que manejar los sistemas y atender los servicios, así también para los docentes o usuarios externos que tienen que hacen usos de los SD.

Supervisar: el comité de GD supervisa continuamente todas las actividades y procesos de mejora continua, que se realizan desde la implantación del GD; en este rol, supervisa que la gestión de los recursos, bienes y servicios destinados para los proyectos, adquisiciones y contrataciones del PGD, sean considerados como necesidades prioritarias en el plan anual de contrataciones. Asimismo, debe supervisar que los bienes y servicios para las tecnologías digitales sean adquiridos o contratados para cumplir con los objetivos estratégicos de la institución. Además, debe supervisar que los trabajadores de la UGEL cuenten con las capacidades y habilidades necesarias para ayudar en la transformación digital de una UGEL de Lambayeque.

Evaluar: el comité de GD se encarga de actualizar anualmente el PGD, reportando los resultados al titular del comité del GD para que dicho plan sea retroalimentado con mejores estrategias en el POI de la UGEL. Asimismo, evalúa periódicamente a todos los actores que intervienen en la implementación del PGD. También, una vez que sea aprobado el PGD o actualizado anualmente, se debe comunicar a todos los trabajadores de la UGEL. Finalmente, se aclara que el PGD puede aplicarse a un lapso de tiempo de tres años como mínimo.

Tabla 26*Propuestas de cierre de brechas mediante el gobierno digital*

| BRECHAS | PROPUESTAS | |
|----------------------------|-------------------|---|
| Normativo | 1 | Los procesos y procedimientos deben estar preparados para el gobierno digital. |
| | 2 | Los TUPA deben estar preparados para utilizar cero papel o estar en línea. |
| | 3 | Los trabajadores deben tener conocimiento de las normativas del gobierno digital. |
| | 4 | Las iniciativas estratégicas de la institución deben contar con un apoyo de soluciones digitales. |
| | 5 | La iniciativas de gobierno digital debe estar consolidadas en un plan. |
| | 6 | Se debe conocer el presupuesto de la implementación del gobierno digital. |
| | 7 | Los trabajadores deben conocer los planes de capacitación y sensibilización por implementar. |
| Personas | 8 | Los trabajadores deben recibir capacitaciones relacionadas al gobierno digital. |
| | 9 | El plan de desarrollo del personal debe contemplar el desarrollo de capacidades en gobierno digital. |
| | 10 | los trabajadores deben contar con el nivel adecuado de motivación e involucramiento para el gobierno digital. |
| Procesos | 11 | La definición de procesos de la institución debe estar desarrollada completamente. |
| | 12 | La institución debe contar con un mapa integral de todos los procesos que se desarrollan. |
| | 13 | La institución debe contar con soluciones digitales que integre la gestión de los procesos. |
| | 14 | La definición de los procesos de la institución debe considerar indicadores. |
| | 15 | La institución debe conocer si sus procesos están preparados para ser digitalizados. |
| Tecnologías de información | 16 | Las aplicaciones informáticas deben basarse en procesos integrales institucionales. |
| | 17 | La institución debe actualizar completamente sus documentos de gestión de TI con la normatividad vigente. |
| | 18 | La gestión de los controles de TI no deben realizarse ad-hoc. |
| | 19 | La institución debe realizar pruebas y simulacros de su plan de contingencia informático. |
| | 20 | La interoperabilidad de la institución debe estar preparada para soportar procesos de digitalización. |
| Infraestructura física | 21 | La gestión de los activos de información de la institución debe estar automatizada. |
| | 22 | La institución debe contar con equipos de respuesta a incidentes de ciberseguridad. |
| | 23 | La institución debe contar con evaluación de riesgos. |
| | 24 | La institución debe contar con personal adecuado para responder a incidentes de seguridad digital. |

Fuente. Análisis de resultados de la encuesta PCI Lambayeque

Anexo 8: Validación de la Propuesta (Por Juicio de Expertos)

PROPUESTA VALIDADA POR EXPERTO: CARRIÓN BARCO GILBERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL PARA MEJORAR PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Carrión Barco Gilberto**, identificado con DNI N° **16720146**, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0000359633**:

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta de Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo.

- La propuesta contiene la siguiente estructura: **Introducción, Objetivos Estratégicos, Fundamentos, Metodología, Organización y Operacionalización de la Propuesta**.
- La propuesta corresponde a la tesis: "**Gobierno Digital para mejorar proceso de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque**".

a. Pertinencia con la investigación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---|----|----|---------------|
| 1 | Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación. | X | | |
| 2 | Pertinencia con las variables y dimensiones. | X | | |
| 3 | Pertinencia con las dimensiones e indicadores. | X | | |
| 4 | Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia). | X | | |
| 5 | Pertinencia con los fundamentos teóricos. | X | | |
| 6 | Pertinencia con la estructura de la investigación. | X | | |
| 7 | Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema. | X | | |

b. Pertinencia con la aplicación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1 | Es aplicable al contexto de la investigación | X | | |
| 2 | Soluciona el problema de la investigación | X | | |
| 3 | Su aplicación es sostenible en el tiempo | X | | |
| 4 | Es viable en sus aplicación | X | | |
| 5 | Es aplicable a otras instituciones con características similares | X | | |

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

| | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------------------|
| Propuesta: Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque. | | | |
| APLICABILIDAD | CONTEXTUALIZACIÓN | PERTINENCIA | % DE LA PROPUESTA VALIDADA |
| 99% | 95% | 99% | 98% |

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Luego de haber revisado y analizado la propuesta de gobierno digital del tesista, resuelvo que la propuesta es pertinente para ser aplicada, tiene alta relación con los fundamentos teóricos y cumple las expectativas para mejorar la gestión de procesos de la información en la institución.

OBSERVACIONES:

.....
.....

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. MSc, Dr. Carrión Barco Gilberto Código de registro de Sunedu: 0000359633

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: docente.



Dr. Gilberto Carrión Barco
DNI 16720146
EXPERTO

PROPUESTA VALIDADA POR EXPERTO: DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL PARA MEJORAR PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Dios Castillo Christian Abraham**, identificado con DNI N° **18139166**, con Grado Académico de **Doctor en Administración de la Educación** en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0000839833**:

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta de Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo.

- La propuesta contiene la siguiente estructura: **Introducción, Objetivos Estratégicos, Fundamentos, Metodología, Organización y Operacionalización de la Propuesta**.
- La propuesta corresponde a la tesis: **“Gobierno Digital para mejorar proceso de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque”**.

a. Pertinencia con la investigación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---|----|----|---------------|
| 1 | Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación. | X | | |
| 2 | Pertinencia con las variables y dimensiones. | X | | |
| 3 | Pertinencia con las dimensiones e indicadores. | X | | |
| 4 | Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia). | X | | |
| 5 | Pertinencia con los fundamentos teóricos. | X | | |
| 6 | Pertinencia con la estructura de la investigación. | X | | |
| 7 | Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema. | X | | |

b. Pertinencia con la aplicación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1 | Es aplicable al contexto de la investigación | X | | |
| 2 | Soluciona el problema de la investigación | X | | |
| 3 | Su aplicación es sostenible en el tiempo | X | | |
| 4 | Es viable en sus aplicación | X | | |
| 5 | Es aplicable a otras instituciones con características similares | X | | |

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

| Propuesta: Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque. | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------------------|
| APLICABILIDAD | CONTEXTUALIZACIÓN | PERTINENCIA | % DE LA PROPUESTA VALIDADA |
| 99% | 96% | 99% | 98% |

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Después de revisar la propuesta de Gobierno Digital, dictamino que la propuesta de esta investigación es aplicable al contexto de la investigación, pertinente teóricamente con las variables, dimensiones y con la fundamentación teórica, asimismo es viable y sostenible en el tiempo.

OBSERVACIONES:

.....
.....

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. MSc, Dr. Dios Castillo Christian Abraham Código de registro de Sunedu:
0000839833
Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: docente.



Dr. Christian Abraham Dios Castillo
DNI 18139166
EXPERTO

PROPUESTA VALIDADA POR EXPERTO: PAREDES LÓPEZ LILIAN ROXANA



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL PARA MEJORAR PROCESOS DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN DOCENTES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Paredes López Lilian Roxana**, identificado con DNI N° **16655482**, con Grado Académico de **Doctora en Ciencias de la Educación** en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0000839838**:

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta de Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo.

- La propuesta contiene la siguiente estructura: **Introducción, Objetivos Estratégicos, Fundamentos, Metodología, Organización y Operacionalización de la Propuesta**.
- La propuesta corresponde a la tesis: "**Gobierno Digital para mejorar proceso de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque**".

a. Pertinencia con la investigación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---|----|----|---------------|
| 1 | Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación. | X | | |
| 2 | Pertinencia con las variables y dimensiones. | X | | |
| 3 | Pertinencia con las dimensiones e indicadores. | X | | |
| 4 | Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia). | X | | |
| 5 | Pertinencia con los fundamentos teóricos. | X | | |
| 6 | Pertinencia con la estructura de la investigación. | X | | |
| 7 | Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema. | X | | |

b. Pertinencia con la aplicación

| N° | CRITERIO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1 | Es aplicable al contexto de la investigación | X | | |
| 2 | Soluciona el problema de la investigación | X | | |
| 3 | Su aplicación es sostenible en el tiempo | X | | |
| 4 | Es viable en sus aplicación | X | | |
| 5 | Es aplicable a otras instituciones con características similares | X | | |

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

| Propuesta: Gobierno Digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una unidad de gestión educativa local, Lambayeque. | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------------------|
| APLICABILIDAD | CONTEXTUALIZACIÓN | PERTINENCIA | % DE LA PROPUESTA VALIDADA |
| 98% | 97% | 99% | 98% |

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Después de la revisión de la propuesta para implantar Gobierno Digital, resuelvo que la propuesta tiene todos los criterios que corresponde a una investigación, desde la pertinencia con las variables, dimensiones e indicadores, así como la estructura y sus fundamentos teóricos. También la investigación es pertinente para solucionar el problema descrito y viable su aplicación para cualquier entidad que requiera implantar el gobierno digital.

OBSERVACIONES:

.....
.....

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. MSc, Dra. Paredes López Lilian Roxana Código de registro de Sunedu:
0000839838
Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: docente.

Dra. Lilian Roxana Paredes López
DNI 16655482
EXPERTO