

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: MARX DANLY LEON TRUJILLO

ASESORA: MG. VELSY RIVERA VIDAL

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi padre, que está en el cielo y fue siempre quién me inculcó la lucha para la superación.

A mi madre adorada Luz Dina, que en ningún momento dejó de acompañarme en el camino y me apoyó en todo momento.

A mis hijas LUCIELLE Y BELEN que son mi inspiración y motor día tras día, a mi esposa, compañera y mejor amiga ABIGAIL, que siempre está ahí para apoyarme en todo el camino, gracias por su paciencia y consejo.

A mis hermanos Betty, María y Juan que siempre me acompañaron con sus buenos ánimos y nunca dejaron que abandonara el camino de la superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida para llegar y disfrutar de la culminación de nuestros estudios superiores.

A todos los docentes de la Escuela de Pos Grado de la UNHEVAL, por ser incansables forjadores de la educación, y por contribuir en mi superación académica y profesional.

A mi asesora MG. Velsy H. Rivera Vidal, por su dedicación y tiempo en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los Doctores Adam Francisco, Inés Jesús, Jorge Hilario y al Mg. Jimmy Flores que me aportaron su experiencia y pericia para que este proyecto de investigación se realice.

A mi hermana Mg. Betty León Trujillo que me transmitió todos sus conocimientos en Investigación Científica y nunca dejó que abandonara el camino de la superación.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado “El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019”, se desarrolló en el marco de la Política Nacional de Modernización Pública enfocado en su tercer pilar compuesto por Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional y en su quinto pilar compuesto por los Sistemas de Información.

Ante esta política pública surgió la interrogante para definir si el Gobierno Electrónico contribuye eficientemente en la modernización de los servicios públicos proporcionando calidad en éstas y que tiene como principal propósito el de determinar si existe relación entre gobierno electrónico y gestión de la calidad en la modernización de servicios para los alumnos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

El proyecto de investigación se desarrolló bajo el nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental dentro del enfoque cuantitativo, para lo cual se utilizó el método estadístico de la correlación de Pearson. La muestra de estudio fue determinada de manera no probabilística de manera intencional, conformada por 160 estudiantes de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas.

Como resultado de la investigación se demostró que existe una gran influencia positiva entre las dos variables principales, concluyendo en la aceptación de la hipótesis general “Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019”

Palabras clave: Estado, Gestión Pública, Tecnologías de Información y Comunicación, Sistemas de Información, Aplicativos Informáticos.

ABSTRACT

This research project entitled "Electronic Government and Quality Management in the modernization of services for students of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco 2019", was developed within the framework of the National Policy of Public Modernization focused on its third pillar made up of Management by processes, administrative simplification and institutional organization and in its fifth pillar made up of Information Systems.

Faced with this public policy, the question arose to define whether Electronic Government contributes efficiently to the modernization of public services by providing quality in these and whose main purpose is to determine if there is a relationship between electronic government and quality management in the modernization of services for students of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

The research project was developed under the descriptive correlational level with a non-experimental design within the quantitative approach, for which the statistical method of Pearson's correlation was used. The study sample was intentionally determined in a non-probabilistic way, made up of 160 students from the professional school of Systems Engineering.

As a result of the research, it was shown that there is a great positive influence between the two main variables, concluding in the acceptance of the general hypothesis "There is a relationship between electronic government and quality management in the modernization of services for students of the Hermilio Valdizán National University, Huánuco 2019 "

Keywords: State, Public Management, Information and Communication Technologies, Information Systems, Computer Applications.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I.....	10
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema de investigación	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación	13
1.2.1 Justificación teórica.....	14
1.2.2 Justificación práctica	14
1.2.3 Justificación metodológica.....	15
1.2.4 Importancia o propósito	15
1.2.5 Limitaciones	16
1.3 Viabilidad de la investigación	16
1.3.1 Método de la investigación	16
1.3.2 Materiales	17
1.3.3 Recurso teórico.....	17
1.3.4 Recurso humano.....	17
1.4 Formulación del problema.....	18
1.4.1 Problema general.....	18
1.4.2 Problemas específicos	18
1.5 Formulación de objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II	20
SISTEMA DE HIPÓTESIS	20
2.1 Formulación de la hipótesis.....	20
2.1.1 Hipótesis general.....	20

2.1.2	Hipótesis específicas	20
2.2	Operacionalización de variables	20
2.2.1	Variable independiente	20
2.2.2	Variable dependiente	21
2.2.3	Operacionalización	21
2.3	Definición operacional de las variables	22
CAPÍTULO III		23
MARCO TEÓRICO		23
3.1	Antecedentes de investigación	23
3.1.1	Antecedentes internacionales	23
3.1.2	Antecedentes nacionales	28
3.1.3	Antecedentes locales o regionales	32
3.2	Bases teóricas	34
3.2.1	Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	34
3.2.2	Secretaría de gobierno digital	36
3.2.3	Oficina Nacional de gobierno electrónico e informática	36
3.2.4	Marco normativo del gobierno electrónico en Perú	37
3.3	Bases conceptuales	39
3.3.1	Gobierno Electrónico	39
3.3.2	Fases del Gobierno Electrónico	40
3.3.3	Infraestructura Tecnológica	41
3.3.4	Equipamiento Computacional	41
3.3.5	Herramientas Tecnológicas	42
3.3.6	Gestión de la calidad	42
3.3.7	Confiabilidad	42
3.3.8	Capacidad de respuesta	43
3.3.9	Accesibilidad	43
3.3.10	Seguridad	43
CAPÍTULO IV		44
MARCO METODOLÓGICO		44
4.1	Ámbito de estudio	44
4.2	Tipo y nivel de Investigación	44
4.2.1	Tipo de investigación	44

4.2.2	Nivel de la investigación.....	44
4.3	Población y muestra	44
4.3.1	Descripción de la población.....	44
4.3.2	Muestra y método de muestreo	45
4.3.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	45
4.4	Diseño de investigación.....	46
4.5	Técnicas e instrumentos	46
4.5.1	Técnicas.....	46
4.5.2	Instrumentos.....	46
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	50
4.6.1	Tabulación.....	50
4.6.2	Análisis de datos	50
4.7	Aspectos éticos	51
CAPÍTULO IV.....		52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		52
5.1	Análisis descriptivo	52
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	79
5.3	Discusión de resultados	82
5.4	Aporte científico de la investigación.....	85
CONCLUSIONES		87
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS		88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		89
ANEXOS		93
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA		94
ANEXO 02. CONSETIMIENTO INFORMADO		95
ANEXO 03. INSTRUMENTOS		96
ANEXO 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....		99

INTRODUCCIÓN

El sector público en el Perú, ha tenido que cambiar inmediata y rotundamente la metodología de cómo prestar servicios al ciudadano; el cual, afortunadamente se encuentra alineado a las políticas de modernización de la Gestión Pública, contemplados en su tercer pilar (gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, y en su quinto pilar (Sistemas de Información); el objetivo de estas políticas es de crear lineamientos para que en las instituciones del estado se impulse los procesos sobre la modernización hacia el desarrollo de una gestión pública, en búsqueda de resultados que traigan consigo un impacto positivo en búsqueda del desarrollo del país y la satisfacción del ciudadano.

La hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación pretende ver la relación de que si estas políticas a través de la implementación del Gobierno Electrónico mejoran en calidad los servicios que brindan las instituciones públicas hacia a la ciudadanía. Según César Fuentes, director en la Maestría en Gestión Pública en la ESAN (2017), mencionó que: “El Perú en cultura digital está creciendo ligeramente pero que no es suficiente”:

De acuerdo a esta realidad es importante saber si el estado mediante el Gobierno Electrónico a podido llegar a más ciudadanos en cumplimiento de las políticas de estado y también, es adecuado saber si el Gobierno electrónico ayuda a satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante el uso de los servicios a través de plataformas virtuales o sistemas de información.

Cuando hablamos de servicios también debemos hablar de calidad, específicamente en la calidad del servicio, para lo cual es estado debe adecuarse a las requerimientos y exigencias actuales de la sociedad de acuerdo a desarrollo actual del país, buscando siempre minimizar la burocracia, disminuir los tiempos de atención que afecta la gestión y productividad. Para que todo esto proceso sea efectivo tienen que articularse tanto el estado por medio del gobierno electrónico, las tecnologías y procesos para la operativización y efectividad del servicio y la cultura digital del usuario.

EL AUTOR.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el Perú existe una gran necesidad de completar el proceso de modernización de la Gestión Pública en el cual el aspecto más significativo es la simplificación administrativa dentro de las instituciones del estado en sus tres niveles de Gobierno (Nacional, Regional y Local). Ésta necesidad por agilizar, optimizar y transparentar los procedimientos y/o actividades de la administración pública, para lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión, ha inspirado el uso apresurado de éstas herramientas tecnológicas para trabajar de manera óptima, integrando los sistemas por medio de las TICs, aprovechando los beneficios de las herramientas digitales de gestión e implementando procedimientos oportunos para responder las necesidades de Gobierno.

El Gobierno Electrónico, una iniciativa que tiene todo gobierno como un cambio de rumbo en la administración pública, es una idea de gestión que combina el uso exclusivo de las Tecnologías de Información y Comunicación, con modelos de gestión, planificación y administración, implementando nuevas maneras ofrecer servicios por parte del gobierno para con los ciudadanos. De acuerdo a este concepto, la aplicación del Gobierno Electrónico se implementa en la Administración Pública, haciendo uso de las TICs para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, agilizar los procesos de gestión institucional y ampliar los mecanismos que permitan mejorar la operativización de los procesos, transparencia y aumentar la participación ciudadana.

Según Wilber Cumana y Willians Marval (2009) en su tesis “Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela”, en Latinoamérica a comparación de países de Europa, Asia y América del Norte el avance tecnológico ha traído más que un impulso, un retraso al tratar alinearse en lo que respecta a las TIC’s y herramientas de Gobierno Electrónico, integrándose entre ellos mismos para hacer uso de éstas tecnologías y no quedar al margen internacionalmente. Ante ésta necesidad

los gobiernos en Latinoamérica ya están impulsado el uso de las herramientas del Gobierno Electrónico, permitiendo que las entidades del estado puedan trabajar de manera integral mediante sistemas automatizados, acceso a la información pública y aumentar la calidad en los servicios que brindan al ciudadano, el cual también implica la capacitación de los servidores y funcionarios públicos en el uso de las TICs.

También es necesario mencionar que “se necesita establecer los tipos de Gobierno Electrónico, los cuales han sido identificados por distintos autores partiendo en primer lugar en el acondicionamiento para la toma de decisiones” (Cardona Madariaga, 2004) seguido de que “va dirigido el uso que adoptan las administraciones públicas como herramienta en la recepción y atención de servicios a los ciudadanos” (Torres, 2010).

En correlación a estos principios del párrafo anterior, en Latinoamérica la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC, 2020) del Uruguay, define en 4 tipos al Gobierno Electrónico. Ver Figura 1.

Figura 1.

Tipos de Gobierno Electrónico



Nota: Reproducción de la tipología del Gobierno Electrónico-(AGESIC, 2020) (www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento).

De esta manera, en concordancia a AGESIC y a la OEA (OEA 2010: 11.16), la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI 2013) define claramente los tipos de Gobierno Electrónico basados en la interacción con otros actores, los cuales se detallan a continuación:

1. Gobierno a Gobierno (G2G) Government to Government.

Vienen a ser “todas las propuestas y actividades de Gobierno Electrónico orientadas a crear y proporcionar la interactividad entre gobierno a gobierno”. Por ejemplo, el SIAF - Sistema Integrado de Administración Financiera (ONGEI - PCM, 2013, págs. 27, 28)

2. Gobierno a Empresa (G2B) Government to Business.

Vienen a ser “todas las propuestas y actividades de Gobierno Electrónico ofrecidas a través de las TIC información y servicios destinados específicamente a las empresas”. Se tiene por ejemplo, el portal del SEACE - Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (ONGEI - PCM, 2013, págs. 27, 28).

3. Gobierno a Ciudadano (G2C) Government to Citizen.

Viene a ser “todas las propuestas y actividades de Gobierno Electrónico que brindan información pública, servicios públicos administrativos y nuevos medios de comunicación para la ciudadanía”. Como ejemplo, la página web del PSCE - Servicios al Ciudadano y Empresas (ONGEI - PCM, 2013, págs. 27, 28).

4. Gobierno a Empleado (G2E) Government to Employee

Vienen a ser “todas las iniciativas teniendo como objetivo principal el brindar servicios o instruir en el manejo de las TIC a los servidores públicos, tanto administrativos como funcionarios de la Gestión pública”. Por ejemplo, los cursos virtuales brindados por SERVIR - Escuela Nacional del Servicio Civil (ONGEI - PCM, 2013, págs. 27, 28).

El presente trabajo de investigación se centró en el punto 3, enfocado en la relación existente entre Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad en los servicios que

brinda la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a sus usuarios, en especial a sus estudiantes, aplicando las TICs como herramientas fundamentales para lograr el proceso de modernización dentro de la institución.

Ocampo como se citó en (Cumana & Marval, 2009), indica que las tecnologías a las que nos referimos son las tecnologías de información y comunicación (TICs), considerados como un grupo de servicios, herramientas, redes, aplicaciones y dispositivos que tienen como finalidad mejorar de la calidad del servicio para los usuarios inmersos en un entorno digital y que se integran a un determinado sistema de información interconectado.

En el Perú a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI - PCM), encargada de plantear la normas, coordinar, integrar e impulsar el crecimiento de las actividades de la Informática en la Gestión Pública (DS N° 066-2003-PCM, DS N° 067-2003-PCM).

La ONGEI promueve y alienta la utilización de las TIC en pro la modernización de servicios en el Estado. Cumple el rol del órgano encargado del Sistema Nacional de Informática, además lidera las políticas nacionales en Informática y Gobierno Electrónico.

En tal sentido, los gobiernos del mundo que cumplen el rol de liderazgo y de entes principales en la implementación de un clima de desarrollo y bienestar, y también como los entes rectores que cumplen la función de la dirección y administración del Sector Público, están obligados a utilizar las TIC en búsqueda del cambio y modernización del mismo, desarrollando sistemas que permitan ofrecer servicios de calidad, seguridad y acceso a la información de su gestión a las personas.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

En los últimos años el auge de la tecnología se ha ido incrementando exponencialmente, así mismo, los estados han incrementado el desarrollo de herramientas tecnológicas relacionadas al gobierno electrónico sobre la una gestión de

calidad, el cual está teniendo una influencia socio-económica, el cual ha cambiado la manera de trabajar dentro de la gestión pública.

Siguiendo la iniciativa planteada, en el Perú se pretende integrar los sistemas de información entre todas las instituciones de gobierno, en búsqueda de la eficiencia, eficacia y transparencia en la ejecución de sus actividades con el único propósito de una mejora continua.

En este sentido, el cambio que se está produciendo, sobrepasa las expectativas y alcances que proponían las instituciones con respecto al Gobierno Electrónico, en la actualidad se generan más datos a medida que en la Gestión Pública se implementan nuevos programas y/o proyectos debido a las condiciones socio-económicas del país, lo cual el uso de estas tecnologías les posibilita capturar información con la que antes no se contaba.

En sentido general, el uso de herramientas tecnológicas relacionadas al Gobierno Electrónicos en el cual se aplican criterios de Gestión de la calidad, con el propósito de cumplir con la modernización de las instituciones públicas, influye positivamente en el tratamiento de nueva información, asimismo, incrementa la capacidad de la Gestión Pública para su uso de forma interna o externa. Por tanto, la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas originadas de estos dos componentes, producen mejoras concretas.

1.2.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación permitió conocer de manera científica las razones por lo que existe una relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad siendo estos componentes fundamentales en la modernización de los procesos administrativos en la UNHEVAL 2019, es así que de esta manera se determinó su aplicación e importancia.

1.2.2 Justificación práctica

El trabajo de investigación realizado permitió establecer la relación que existe entre gobierno electrónico y gestión de calidad siendo estos componentes

fundamentales en la modernización de los servicios en la UNHEVAL para sus estudiantes, en tal sentido saber el porqué de la existencia de esta relación, nos permitió conocer cómo actúan estos criterios en el proceso de modernización desarrollado por la institución.

1.2.3 Justificación metodológica

El trabajo de investigación permitió definir las bases para la realización de trabajos futuros sobre la relación que existe entre gobierno electrónico y gestión de calidad, como componentes integrados en aras de la modernización de los servicios públicos, para tal efecto los instrumentos utilizados para recopilar los datos fueron estrictamente evaluados y validados por juicio de expertos, sometidos a pruebas de confiabilidad y validez, para ello se demostró de manera fácil y evidenciable la relación que existe entre las variables partiendo de la aplicación de nuestros instrumentos de recopilación de datos.

1.2.4 Importancia o propósito

Con la creación de la ONGEI el gobierno central apuesta con la propuesta del Gobierno Electrónico, ya que es de imperiosa necesidad el uso de éstas herramientas que son muy beneficiosas, interconectando a todas las instituciones del gobierno tanto nacionales, regionales y locales, pero a pesar de esta iniciativa siguen quedando vacíos para que ésta propuesta sea fortalecida, como ser, la inversión en redes de fibra óptica y anchos de banda que permitan conectar todos los rincones del país, otro problema fundamental es la falta inversión y monitoreo para el avance de esta propuesta en las municipalidades, así como el fortalecimiento de capacidades en el uso de estas herramientas a los colaboradores y la sensibilización a las autoridades sobre la importancia del Gobierno Electrónico sin dejar de lado el apoyo a la ciudadanía con programas de capacitación y sensibilización en el uso de las TIC generando de este modo la participación ciudadana bajo el monitoreo del gobierno para ver si se hace uso correcto del mismo, contribuyendo en la modernización de la administración y la transparencia de la información, de ésta manera se planteó la siguiente pregunta:

“¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la UNHEVAL, 2019?”

1.2.5 Limitaciones

Algunas de las limitaciones que se presentaron al momento de la realización del presente proyecto de investigación son:

- Proliferación del SARS-CoV-2 (COVID-19) motivo por el cual se estableció la Emergencia Sanitaria en todo el territorio peruano, estipulando en su primera fase el confinamiento de los ciudadanos dentro de sus hogares y en una segunda fase el distanciamiento social.
- Prórroga del Estado de Emergencia, que imposibilita el retorno a clases por parte de los alumnos a la UNHEVAL.
- El personal especializado de proporcionar información sobre las TIC en la UNHEVAL se encuentra de licencia por vacaciones.
- El factor tiempo, para proveer de información, por las múltiples ocupaciones del personal responsable de las Tecnologías de Información dentro de la UNHEVAL.
- Limitado acceso a bibliografía especializada sobre el tema de estudio.

1.3 Viabilidad de la investigación

La viabilidad del presente trabajo de investigación está sustentada por las razones que se detallan a continuación:

1.3.1 Método de la investigación

El presente proyecto de investigación se basó en el enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo correlacional, sobre todo lo relacionado al gobierno electrónico y la gestión de la calidad, especialmente en el tipo de relación de Gobierno a Ciudadano, teniendo como conceptos generales de **Descriptivo**, que viene a ser la

investigación estadística que detalla los datos y características de la muestra de estudio; y **Correlacional**, cuyo objetivo definir la relación o asociación existente entre las variables planteadas de manera no causal. Unas de sus características es que en primer lugar se miden las variables y posteriormente por medio de la aplicación de fórmulas estadísticas y pruebas de hipótesis correlacionales, se obtiene el grado de correlación.

1.3.2 Materiales

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento para la recolección de datos, el cuestionario; mediante la técnica de la encuesta siendo esto sometido a una validación y juicio de expertos. Se realizaron sesiones de entrevistas abiertas a los servidores que administran los sistemas tecnológicos en la UNHEVAL. Además, se utilizó papelería en general, equipos de computación y servicio de internet para la investigación en línea.

1.3.3 Recurso teórico

La presente investigación se apoyó en gran medida en la investigación mediante la búsqueda de la información en libros, revistas científicas, publicaciones, tesis y diversos artículos publicados en internet de fuentes reconocidas.

1.3.4 Recurso humano

El recurso humano utilizado para el desarrollo de la investigación constó de tres personas, el responsable del proyecto, el asesor y un estadista. Asimismo, participó la población del presente trabajo de investigación que fueron todos los alumnos de la UNHEVAL seleccionando como muestra a los Alumnos matriculados en la gestión II-2019 de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

1.4.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

OE2: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

OE3: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

OE4: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

2.1.2 Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

HE2: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

HE3: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

HE4: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable independiente

Gobierno Electrónico: Es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la ejecución de actividades dentro del sector público,

con la finalidad de automatizar y mejorar los servicios al ciudadano incrementando la eficacia, eficiencia y transparencia de la mano con la participación ciudadana.

2.2.2 Variable dependiente

Gestión de la Calidad: Se puede considerar como un conjunto de actividades, organizadas de manera sistemática, con el propósito de generar la confianza necesaria para que los productos y/o servicios cumplan los requerimientos establecidos en materia de la calidad.

2.2.3 Operacionalización

Operacionalmente podemos definir las variables considerando sus dimensiones e indicadores, ver Tabla 1:

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Var. Independiente: GOBIERNO ELECTRÓNICO (Servicios)	Infraestructura (IT)	Disponibilidad de los servicios e infraestructura tecnológica (Comunicaciones de Datos)
	Equipamiento Computacional	Uso de equipos electrónicos para el acceso al servicio
	Herramientas Tecnológicas (TIC)	Sistemas de Información (TIC) activos que prestan servicios online.
Var. Dependiente: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Accesibilidad	Uso de directrices y Tecnologías W3C en las TIC de Gobierno Electrónico.
	Confiabilidad	Validación de la información.
	Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario.
	Seguridad	Uso de protocolos y políticas de seguridad

Nota: Elaboración propia.

2.3 Definición operacional de las variables

GOBIERNO ELECTRÓNICO

La definición de “Gobierno Electrónico” podría expresarse como la aplicación de las TIC por parte de las entidades del Gobierno ya sea a nivel Nacional, Regional o Local, para implementar mejoras en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía; aumentando la eficiencia y eficacia en la administración pública y aumentando considerablemente la transparencia en la gestión pública.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La “Gestión de Calidad” es el producto de la aplicación de distintas acciones que realizan las instituciones para la mejora de sus procesos. Es un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la institución, se convierte en una herramienta importante que se aplica a la hora de elaborar la planificación, coordinación y ejecución de actividades fomentando el desarrollo continuo en una institución u organización.

La calidad relacionada a la gestión pública es un componente que fomenta a la Administración de las instituciones del estado a un mejoramiento constante, dando un mejor servicio ante la gran exigencia de los usuarios en general con simplicidad, objetividad, eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar los recursos del estado.

En este proceso de modernización del Estado, la gestión de la calidad promueve procesos de mejora continua en los servicios públicos, aplicando estándares de calidad y generando un cambio en el modelo de la gestión pública.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

Los antecedentes del presente trabajo de investigación sobre el Gobierno Electrónico y La Gestión de la Calidad en la modernización de Servicios para los Estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, se cita en investigaciones realizadas con características similares que son TIC, Gobierno Electrónico, Calidad en la Gestión Pública, Calidad en la Administración entre otras, tomando antecedentes tanto Internacionales como Nacionales.

3.1.1 Antecedentes internacionales

Soto Vivar, Marion I. (2017) en su tesis doctoral *“EL ROL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL DERECHO A LA INFORMACIÓN - El Derecho de Acceso a la Información Pública y las Tecnologías de Información en Chile”*, menciona que el Gobierno Electrónico en la aplicación y uso del derecho a los datos públicos, centrado en el Acceso a la Información Pública, utilizando momentáneamente como instrumento básico, la constatación del Gobierno Electrónico como ente proveedor, miembro del Gobierno de la Información y Comunicación, enfocando su diagnóstico de los procesos del tratamiento de la información y en los derechos esenciales en los que repercute. Nos hace mención fundamentalmente el aspecto jurídico que tienen las personas al derecho a la información y datos públicos y que, en su elaboración como derecho, concede en gran manera efectividad a los principios de Integridad, Publicidad Administrativa, Transparencia y recuperando su finalidad como derecho fundamental. También nos manifiesta que la Tecnologías de Información son herramientas trascendentales que rompen las barreras del Tiempo y el espacio, suministrando gran eficiencia y eficacia, dirigido hacia al ciudadano. Se corrobora, asimismo, que existe formando parte del Gobierno de la Información, fijando su centro en la manera de cómo se maneja la información circulante entre los sistemas de la

Administración Pública, entre éstos componentes y la ciudadanía. Entonces, esta noción se forma partiendo de la asociación entre el Gobierno y la ciudadanía, tomando en cuenta la información que recorre entre ambos y los derechos fundamentales que dicho recorrido genera. En otro punto define los alcances para el uso de este derecho, a partir del consentimiento del ciudadano, a los cuales se excluye los que representan los intereses comunes, concentrándose exclusivamente en la persona de manera individual, dentro de su círculo particular y privado. Ante esto, se acude a evaluar la resolución emitida por parte del Tribunal Constitucional chileno, donde indica al correo electrónico como componente personal y privado, así como al tratamiento concerniente a la protección de datos, como causal de secreto, obteniendo una mirada al mundo real sobre el acceso a las TIC, evaluando la inclusión digital y las características asociadas a la confianza del individuo o ciudadano. Entre sus conclusiones los autores manifiestan que, El Gobierno Electrónico orienta su inquietud principal en los sistemas tecnológicos, encargándose de los cambios dentro de la gestión interna de sus Instituciones Públicas y servicios públicos para con el ciudadano, promoción y claridad de la información, que promueve la lucha contra la corrupción; al mismo tiempo que el Gobierno de la Información fija su meta en la información, principalmente para los procedimientos que se enfocan entre la Administración Pública y la ciudadanía, dirigiendo su objetivo principal a promover los derechos fundamentales que son propiciados por ella, los cuales estos procesos son facilitados de manera circunstancial por las herramientas tecnológicas disponibles y aplicables. Del presente trabajo de investigación resumimos que el acceso de la información y a los servicios por parte de los ciudadanos es un derecho fundamental de la persona, teniendo como herramienta a TIC, empleadas para la Administración Pública, promoviendo la efectividad de los servicios dirigidos hacia la ciudadanía encontrándose estos inmersos en el entorno de la materia de Gobierno Electrónico que, en el fondo, influirá radicalmente que las obligaciones administrativas se cumplan, estableciéndose un componente esencial del Gobierno de la Información.

López Velázquez, Mariana y Reyes Hernández, Mariela (2014) en su Tesis “*Evaluación del nivel de funcionalidad de los portales electrónicos caso: Estado de México y Distrito Federal periodo 2012-2014*”, hacen referencia de cómo funcionan las páginas web institucionales en el Distrito Federal y el Estado de México, ya que entrambos funcionan como una guía para medir la Administración Electrónica. Mencionan que las páginas web por medio de la administración electrónica se han convertido en una vía por el cual es factible obtener y utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, incrementando la efectividad de la Administración, la disminución de costos y mejora de la calidad del servicio público. Los autores también hacen énfasis en la Reforma del estado por medio modernización del Gobierno, teniendo como herramienta las nuevas tendencias tecnológicas, los cuales son el cimiento para aprovechar y mejorar los procedimientos, mejorar la transparencia, impulsar la presentación de informes y la aplicación hábil de nuevos medios de comunicación. Referente a la relación existente entre el estado y la ciudadanía, plantean interconexiones inmediatas, por tanto, la administración tendrá como base a las tecnologías de información y comunicación usando sistemas informáticos propiciando el cumplimiento de este objetivo, ejemplo un sitio web, instrumento por el cual se permitirá la participación e interrelación estado-ciudadano. En este sentido los gobiernos están realizando una planificación estratégica de implementación de gobierno electrónico utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación, a través de sistemas de información en los portales electrónicos transformándose en herramientas poderosas para el cumplimiento de esta meta. Por tanto, asumiendo el uso de estas tecnologías de comunicación e información, el monitoreo de sitios web es importante en la meta de optimizar los procedimientos en la gestión pública (procesos administrativos) y la prestación de servicios públicos. Los autores mencionan en síntesis que, el funcionamiento de la Administración electrónica a través de medios Electrónicos como portales o sitios web, hace que éstos sean más dinámicos, no solo con la finalidad de prestar servicios por internet y/o convertirse en una nueva vía que conecta al Estado y la ciudadanía, sino que, promueve una constante evaluación y monitoreo mejorando las interacciones y los servicios por medio de la herramienta IGEE. El presente trabajo de

investigación pretendió determinar el impacto que tiene el gobierno electrónico y/o administración electrónica en el estado, que en un contexto más amplio ambas menciones no llegan a tener la misma definición, obteniendo entre sus conclusiones que, una mayor existencia de la Administración Electrónica en los sitios web del Gobierno Electrónico, en el sentido amplio este tendrá mayor funcionalidad para fortalecer las actividades y los servicios que ofrece el Gobierno, a través de la gestión en el vínculo Gobierno a ciudadano y viceversa, de tal forma facilita al ciudadano acceder a los servicios gubernamentales y que por tanto mantiene una cercanía con la ciudadanía, esto fijando una línea que sirva para análisis y rediseño de políticas públicas.

Girón Umaña, Oscar Alberto (2013), en su Tesis de Maestría "*Gobierno Electrónico y su Acceso a la Información*", discute la correlación entre Gobierno Electrónico y el Acceso a la Información, principalmente en sitios o portales web del gobierno central. Hace alusión específicamente a las tecnologías de Información y su impacto en la ciudadanía salvadoreña, principalmente cuando el estado a través de sus instituciones públicas y la implementación de la "Ley de Acceso a la Información Pública" (LAIP) están creando canales de comunicación para interactuar con el ciudadano con la de ofrecer información pública y transparente. Como parte de su investigación el autor conceptualiza la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP). Esta ley viene a ser la piedra angular del sistema democrático y que asegura un mínimo de control por parte de la ciudadanía sobre las actividades y acciones que realizan sus gobernantes, a través del acceso a la información pública que el poder político administra. Es así que según explica el autor están desarrollando todo un trabajo de actualización de los portales, plataformas y sitios web del estado, para poder responder a las necesidades y solicitudes de información que la ciudadanía exige de acuerdo a la implementación de la LAIP. El autor mediante su trabajo de investigación trata de ver en qué condición y capacidad se encuentran las páginas web correspondientes al Estado para su mantenimiento y el cumplimiento de la LAIP, y la manera en que esta influye en la ciudadanía, identificando la interacción con los portales electrónicos o páginas web del Órgano Ejecutivo para la implementación de la

LAIP. Por otro lado, también investiga los procesos de administración de la información al interior del Ejecutivo con la puesta en funcionamiento de la LAIP y la vivencia en relación a los usuarios en interacción con las páginas web del Ejecutivo. El autor también menciona el uso de la Teoría de Araya, aplicando sus tres perspectivas fundamentales: “la Pantalla, detrás de la pantalla y frente a la pantalla. El análisis de la pantalla” (Araya, 2004); la investigación cumplió con su primer objetivo, el cual consistió en analizar la experiencia de hacer uso de las webs del Órgano Ejecutivo en cuanto a la implementación de la LAIP. Para analizar las dimensiones propuestas: frente a la pantalla y detrás de La pantalla, se aplicó la técnica de la entrevista, en la cual el autor define como una situación cara a cara (Mayer y Ouellet, 1991; Taylor y Bogdan, 1996), donde se realiza una conversación recíproca, es decir que cuestionamientos de ambos lados, en la cual la persona a proveer información se transforma en una extensión de nuestros sentidos y adopta la identidad de un integrante de su grupo social. Dentro de sus hallazgos de acuerdo a su evaluación encontró que el Estado a través de su Órgano Ejecutivo no contaba con presupuesto para la ejecución de su planificación ni para la implementación de la Ley, inclusive ni para proveer sostenibilidad al Instituto de Acceso a la Información Pública, además en la actualidad la ciudadanía salvadoreña no conocen la Ley, asimismo esto se acentúa con la falta de cultura digital en la ciudadanía y a la falta de un planificación estratégica en la educación y promoción que oriente sobre los beneficios que ofrece la LAIP y para lo cual el Instituto encuentra varios retos especialmente la poca disposición por parte de la ciudadanía para solicitar información, desde mediados del 2012 indica que solo los bachilleres y universitarios son los que solicitan información. En conclusión, el autor dio referencia que en el Salvador el uso del Gobierno Electrónico no estaba bien orientado, falta de educación con respecto a los sistemas de información para con los ciudadanos ya que manifestaban el poco entendimiento del uso de estas Tecnologías (TIC), la poca confiabilidad de estos Sistemas de Información y las Limitaciones en lo que son las TIC, así como de su infraestructura. Los sitios web analizados en su mayoría presentan incongruencias sobre la información oficial o útil referente al Marco Normativo; existe desorden en los documentos normativos y/o de Reglamentos de Ley, ponen la LAIP y no el

documento que relaciona a las carteras del Órgano Ejecutivo al que representan. Por otro lado, tampoco presentan estructuras organizacionales (organigramas). Todos estos puntos dan entender que falta una unión de criterios sobre la organización o administración de los documentos normativos y de su contenido.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Reynoso Peralta, Oscar Martín (2017), en su Tesis de maestría *“La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017”*, determina la relación que pudiera existir sobre la “gestión de calidad” y “gobierno electrónico” para la implementación de procesos en la modernización en la OEFA durante el año 2017, midiendo la percepción del personal sobre las dimensiones del componente Gobierno Electrónico siendo éstas: externa, interna, relacional y promocional. Respecto a estas dimensiones los resultados obtenidos no fueron favorables ya que la percepción y el conocimiento por parte de los empleados de la OEFA fue la de poca aceptación ante estas tecnologías. Reynoso Peralta (2017) menciona lo siguiente:

“La implementación del gobierno electrónico dentro de la gestión pública comprenden un período aproximado de 3 a 5 años, los cuales deben estar alineados a los objetivos estratégicos en cuanto a su desarrollo tecnológico y digital institucional”.

Estos resultados obtenidos, coinciden plenamente con los hallazgos identificados por Naser y Concha (2011), ante esta situación plantean que la planificación estratégica adyacente a las políticas nacionales es la herramienta que permitirá gestionar la propuesta del Gobierno Electrónico en un mediano y largo plazo, lo cual si se dispone de línea de trabajo que generará grandes ventajas propiciando el aumento de la eficiencia sobre el desarrollo y alcance de metas como primer paso, seguidamente es el mejoramiento en la distribución de recursos económicos, en tercer lugar la planificación para el crecimiento equilibrado, cuarto la disposición para establecer canales de comunicación, quinto viabilizar el acceso a

las comunicaciones y por último la sostenibilidad y reducción de los costos operacionales de la infraestructura tecnológica. En tal sentido la inadecuada imagen percibida por parte de los servidores de la OEFA, en relación a la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico como parte de la implementación de mejoras para modernización de servicios en la OEFA, este se está realizando en los tiempos manifestados por el autor en el párrafo anterior, debido a que este proceso tiene un impacto positivo en la administración interna, el gobierno electrónico mediante su implementación trae cambios que son significativos y estos cambios cumple con los establecido en las políticas y estrategias institucionales del OEFA, también mencionados y descritos en el PEI Institucional 2017-2019. Con respecto a la Gestión de la Calidad el autor halló que un buen porcentaje de su población que consideraron inapropiado la aplicación de la gestión de calidad en relación proceso de modernización de servicios o actividades del OEFA, se manifiesta también que la percepción de los beneficiarios en relación a la aplicación de los procesos referentes a la calidad y de gobierno electrónico se ubican en el inicio de su implementación y desarrollo. En ese sentido, el autor manifiesta que un nuevo modelo de Gobierno Electrónico va permitir a la Administración pública evolucionar y estar apto para formar parte de una etapa de evolución y transformación, que permitan una modernización y mejora en la entrega de información y prestación de servicios y concluye que se debe considerar que la interacción de las herramientas tecnológicas con las políticas de transparencia, colaboración y participación, aplicando metodologías de la gestión de calidad, harán que la Gestión Pública desarrolle la prestación de servicios enfocados en la excelencia manifestados en la eficiencia y eficacia en el cumplimiento total de las demandas de los usuarios. En conclusión, el autor afirma que para la implantación de un modelo de Gobierno Electrónico en la OEFA tiene que pasar un tiempo determinado y de esta manera los empleados pasen por un proceso de adaptación al mismo.

Fernández Ramos, Epifanio (2017) en su Tesis de Maestría *“Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016”*, determina la relación que existe entre gobierno electrónico y la

participación ciudadana. El autor en su trabajo de investigación hace un análisis del sitio web municipal como institución representante y lo que percibe la ciudadanía por medio de una encuesta, obteniendo como resultado de que existe una relación encontrando una significancia de 0.01, con coeficiente de correlación de Spearman en 0,276 el cual señala la existencia de dicha relación significativa entre estos dos componentes en la municipalidad de San Martín de Porres. También manifiesta que, en relación a los resultados obtenidos en su investigación, se evidencia que la accesibilidad a los datos e información pública todavía es un tema ajeno entre los servidores públicos teniendo poco conocimiento al momento de administrar la información o en el instante que se tenga que dar una respuesta a los usuarios finales, momento en el cual el Gobierno Electrónico debe evidenciarse a través de los sistemas informáticos o herramientas digitales ofrecidos a través de las páginas webs, como ejemplo el acceder a la información pública por medio del portal de transparencia. Precisamente el autor enfocó su investigación en la opinión de los usuarios, arrojó dentro de los resultados en relación al gobierno electrónico y participación ciudadana una significancia de 0,000 y en la correlación de Spearman de 0,297; en concordancia con los resultados obtenidos el autor indica que: “existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana” (Fernández Ramos, 2017). La investigación determinó que existe relaciones significativas entre su variable gobierno electrónico con las distintas dimensiones (presencia, transacción, interacción, información) de la variable participación ciudadana, para lo cual hace una serie de recomendaciones entre las cuales el autor mencionó que se debe poner en marcha procesos para mejorar la presencia del gobierno electrónico aprovechando las herramientas tecnológicas creando canales de comunicación fijándose la meta a que la ciudadanía participe, asimismo la concientización a las autoridades de la municipalidad y ciudadanía, entorno al funcionamiento y aplicación sobre la mejora continua, sabiendo que ambos componentes van estar siempre relacionados conllevando al desenvolvimiento de los mismos a fin de mejorar el cumplimiento de los objetivos de una nueva gestión institucional. El autor también identificó que es necesario la implementación de procedimientos para la mejora de los Sistemas de Información y el soporte que les

dan a éstos relacionados al Gobierno Electrónico, aprovechando la tecnología de la Información y las herramientas ofrecidas por ésta con miras a la participación ciudadana.

Durand, Carlos (2016), de Data General Corporación, en su artículo del Diario Gestión, *“El Gobierno Electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú”*, manifiesta que en el Perú existen cuatro barreras de distintos tipos considerando como primera barrera a los recursos económicos, en otras palabras manifiesta que no existe un presupuesto exclusivo para implementar un sistema de información integral de gobierno electrónico y que no es una prioridad dentro de la agenda de las entidades del gobierno la planificación de un presupuesto para este fin. Indica como segunda barrera al fortalecimiento del capital humano, ya que en el Perú no cuenta con una amplia lista de profesionales especializado para desarrollar estas labores y poner en funcionamiento un sistema más integrado de Gobierno Electrónico. Como tercera barrera menciona a la Infraestructura Tecnológica, que se refiere al tendido de redes de comunicación para dar una mayor cobertura en los distintos sectores de la población, para lo cual indica que se debe seguir invirtiendo en implantar más redes de fibra óptica, con el objetivo principal de integrar más centros poblados, distrito, provincias, ciudades y población en general. Finalmente hace referencia a la cuarta barrera que está relacionada con las empresas locales que desarrollan tecnologías en sistemas de la información, que, para apoyar el emprendimiento de esta pequeña industria, debe ser fortalecida permitiéndoles la autosuficiencia y depender menos de tecnologías desarrolladas en el exterior. Asimismo, indicó que, estableciendo que tan ambicioso sea el Plan Nacional de Gobierno Corporativo se estimaría el tiempo que el Perú demoraría en alcanzar un nivel aceptable en la implementación del Gobierno Electrónico. (Durand, 2016) mencionó los siguiente:

“Yo creo que si lo diseñamos por etapas evolutivas podríamos estar alcanzando en el mediano plazo un sistema de gobierno electrónico más integrado por lo menos, y desarrollar la parte de interoperabilidad entre las entidades del Estado, que permitan generar una base para un gobierno

electrónico más proactivo y transaccional, mientras que para el largo plazo, sería factible que algunos aspectos del gobierno electrónico se puedan llevar a cabo mediante Alianzas Público Privadas (APP) y otra parte quedaría a cargo del Estado”.

Entonces se debe entender según lo argumentado por Durand que debe ser el Gobierno Central quién impulse esta política de Gobierno Electrónico a su máximo nivel, ya que si bien es cierto se cuenta con esta Política, no está apoyada en toda su magnitud, lo cual es un error por parte del estado, El Gobierno Electrónico es unos de pilares de la modernización de Estado, el cual permitirá en un futuro la integración de todo el país.

3.1.3 Antecedentes locales o regionales

Palacios Trujillo, G. A. (2018), expuso en su tesis de maestría titulado “*Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018*”, que presenta a su principal objetivo definir la relación que existe entre las variables “gestión de la calidad” y “prestación de servicios”. En su proyecto utilizó un enfoque cuantitativo, adquiriendo un modelo de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal con la finalidad de verificar su objetivo, utilizando la estadística descriptiva, aplicándose a una muestra de veinticinco (25) individuos, haciendo uso de la técnica de la encuesta, a los cuales se aplicaron tres entrevistas, previamente validados y fiabilizados. En tabulación de los datos mediante un estudio inferencial, donde aplicándose el coeficiente Rho de Spearman sobre un p-valor = 0.05, cuyos datos fueron tabulados y analizados con el software estadístico SPSS V20.0, entre sus resultados el autor indica la existencia de la relación, entre sus variables planteadas; obteniendo un Rho de Spearman igual a 0,860, también determinó la relación significativa como alta ya que obtuvo un p-valor que es menor a 0,05, en tal efecto el autor admite que si se acrecienta la gestión de la calidad, también se acrecienta la prestación de servicios de los servidores escogidos como muestra del estudio, en otras palabras, existe buena relación entre las variables planteadas. Por otro lado, en la investigación se evidencia con respecto a las dimensiones,

específicamente sobre la dimensión Gestión de Procesos y la variable Prestación de Servicios, se puede apreciar que de acuerdo al Rho de Spearman que es de 0,727, el autor concluye que existe una correlación positiva significativa y su p-valor es $p < 0,05$, por tanto, rechaza la hipótesis nula aceptándose su hipótesis de que existe una relación significativa sobre la dimensión de Gestión de Resultados y la variable Prestación de Servicios. Finalmente, sobre dimensión Evaluación el autor también analiza la relación entre la dimensión Evaluación y la Prestación de Servicios, el autor obtuvo un Rho de Spearman de 0,904, infiriendo en la existencia de una relación positiva significativa con un p-valor menor a 0,05, concluyendo que no se acepta la hipótesis nula, por tanto, se acepta la existencia de la relación sobre la variable Prestación de Servicios.

Valdez Rodríguez, Helen Johanny (2018), en su tesis de maestría denominada *“Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco - 2018”*, indica que su principal objetivo es precisar la relación entre las variables “modernización de la gestión pública” y “desempeño laboral”. El autor manifiesta que su trabajo de investigación se ha elaborado bajo los conceptos de un trabajo de investigación no experimental, en un modelo correlacional, con diseño correlacional transversal puesto que se ha elaborado en un tiempo determinado. La población de estudio estuvo conformada por los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional Huánuco en su sede principal, que se encuentra laborando bajo el régimen laboral del D.L. N° 276 y D.L. 1057, ascendiendo a unos 616 entre funcionarios y servidores públicos, del cual se extrajo una muestra de 83 individuos. El autor concluye que, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estudio inferencial, en base a que se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0,591, asimismo, obtuvo una significación bilateral igual a 0.000, donde p de acuerdo al porcentaje de error planteado estimado en 0,01 es mucho menor, por tanto, acepta la Hipótesis planteada en su trabajo de investigación rechazando la Hipótesis nula, en otras palabras, se afirma que “la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Huánuco - 2018” (Valdez Rodríguez, 2018).

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

- Micheli, Jordi en el 2002, manifiesta que “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se elaboran a partir de los adelantos científicos producidos en los campos de la informática y las telecomunicaciones. También se define como el conjunto de tecnologías que facilitan la accesibilidad, productividad, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos y entrelazada con el texto, imagen y el sonido” (Micheli, 2002).
- Adell, j. en 1997 define a las TIC como un “conjunto de proceso y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información” (Adell, 1997, pág. 56).
- Cabero, J. en el 2001 menciona que las TIC “son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada sino, lo que es más significativo, de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Cabero, 2001).

Otros autores como Castells y otros, (1986); Gilbert y otros, (1992); y Cebrián Herreros, (1992) como se citó en Cabero, (2001) señalan que las características de las TIC son:

Características

Inmaterialidad: “La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos” (Cabero, 2001).

Instantaneidad: “Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original” (Cabero, 2001).

Interactividad: “Las nuevas TIC se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas” (Cabero, 2001).

Automatización de tareas: “Las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, por ejemplo, programar actividades que realizarán automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad. Existen interesantes cursos de TIC, desde enfados a profesores como a público en general. Incluso hay programas más especializados como los masters en TIC” (Cabero, 2001).

Interconexión: “Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc” (Cabero, 2001).

Innovación: “Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal” (Cabero, 2001).

Diversidad: “La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas” (Cabero, 2001).

De acuerdo a las definiciones expuestas se puede determinar que las TICs son un conjunto de herramientas tecnológicas que se caracterizan principalmente por la interconectividad, logrando la integración de diversos ámbitos y sectores, con el objetivo de intercambiar información.

3.2.2 Secretaría de gobierno digital

La Secretaría de Gobierno Digital (SeGDi, 2020) es el ente rector del Gobierno Digital en Perú, autoridad técnico normativa en todo el territorio nacional, es el responsable de plantear, proponer y establecer políticas sectoriales y nacionales, planes y normas, estrategias y lineamientos en materia del tratamiento de la Información (Informática) y Gobierno Electrónico. SeGdi como ente rector del Sistema Nacional de Informática provee la asesoría y asistencia especializada para el funcionamiento de los procedimientos en materia de actualización tecnológica en busca de implementar los procesos de modernización del Estado conjuntamente con la Secretaría de Gestión Pública. Esta bajo la supervisión de la Secretaría General y el responsable titular de la administración tiene cargo de Secretario General. Asimismo, se encarga del funcionamiento de las distintas páginas del Gobierno, pudiendo mencionar como ejemplos al Portal del Estado Peruano (PEP), el principal sitio web del Estado, constituyéndose un canal dinámico para el acceso de la información por parte de la ciudadanía a través del internet; el sitio web de Transparencia Estándar (PTE), el sitio web de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), al Portal Nacional de Datos Abiertos (PNDA), entre muchos otros.

3.2.3 Oficina Nacional de gobierno electrónico e informática

La Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática (ONGEI - PCM, 2013), es el órgano técnico especializado, dependiente directo del despacho de la presidencia del Consejo de ministros (PCM), el ONGEI, en su calidad de órgano

rector del sistema nacional de informática, es la responsable llevar a cabo los proyectos, plantear la normatividad y establecer las distintas actividades, que en temas de Gobierno Electrónico desarrolla el Estado. Entre sus principales funciones permanentes podemos mencionar los siguientes:

- Marco Normativo en informática.
- Seguridad de la Información.
- Implementación de proyectos de envergadura sobre TICs.
- Brinda asesoramiento técnico e informático en las instituciones del estado.
- Fortalecimiento de capacidades en materia de gobierno electrónico.
- Desarrollo del proceso para descentralizar y modernizar el Estado.

3.2.4 Marco normativo del gobierno electrónico en Perú

Tabla 2.

Marco Normativo En Materia De Gobierno Electrónico

MARCO NORMATIVO
Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
Ley N° 29091 - Ley del Silencio Administrativo.
Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 043-2003- PCM.
Ley 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM.
Ley N° 27310 - Ley que modifica el artículo 11 de la Ley N° 27269.
Ley N° 26612, modifica el D. Leg. N° 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información.

Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú.
Ley 27291, Ley que modifica el Código Civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
Ley 27309, Ley que incorpora los Delitos Informáticos al Código Penal.
Ley N° 28119, modificada por la Ley N° 29139, Ley que Prohíbe el Acceso a Menores de Edad a Páginas Web de Contenido Pornográfico y a cualquier otra Forma de Comunicación.
Ley 28493, Ley que regula el Correo Electrónico Comercial no solicitado (SPAM).
Ley 29603, Ley que autoriza a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) a emitir las Normas Reglamentarias para la implementación gradual y progresiva del Voto Electrónico.
Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
Ley N° 28530 - Ley de promoción de acceso a Internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de Internet.
Ley N° 29985 - Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera.
Ley N° 30024 - Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas.
Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo.
Ley N° 30035 - Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.

Nota: Fuente Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (ONGEI - PCM, 2013) Obtenido de:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

3.3 Bases conceptuales

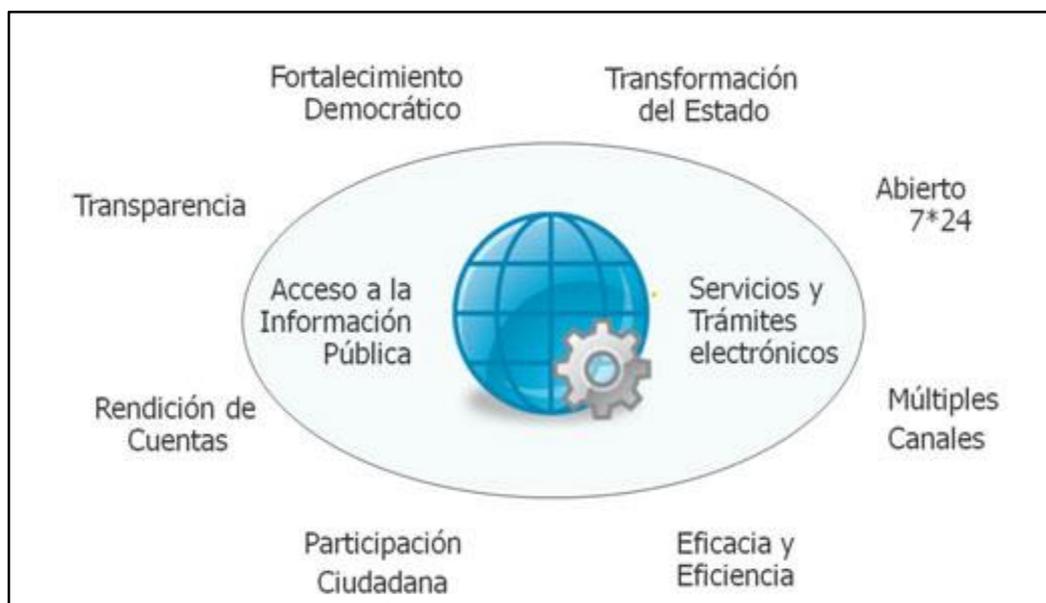
3.3.1 Gobierno Electrónico

Sprecher como se citó en Vargas Díaz (2010), menciona que se puede definir al Gobierno Electrónico como una manera de utilizar las tecnologías de información (TIC), con la finalidad de mejorar las interacciones del Sector Público, las empresas, terceros entre los cuales se encuentra la ciudadanía en general y otras agencias gubernamentales .

El Gobierno Electrónico también se define como la aplicación de las TIC al servicio de todas las entidades públicas, con el principal objetivo de ofrecer mejores servicios para con la ciudadanía e incrementando la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Ver Figura 2.

Figura 2.

Gobierno Electrónico en Latinoamérica



Nota: Fuente: Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la información y del Conocimiento (AGESIC, 2020) obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/>.

3.3.2 Fases del Gobierno Electrónico

Rojas, Felipe (2016), publica en su portal web sobre la secuencia de fases inmersas en el proceso de implementación del gobierno electrónico, los cuales pueden ser tratados independientemente y sin necesidad de tomarlos de manera secuencial. Al determinar los alcances y beneficios que nacen de la invención y crecimiento de las herramientas digitales sobre el gobierno electrónico en un mayor nivel de desarrollo, poniendo a prueba la suficiencia en la mejora de la efectividad y la transparencia en las entidades del estado. El autor determina de modo general las siguientes fases de gobierno electrónico a las siguientes:

- Fase I - Presencia
- Fase II - Interacción
- Fase III - Transacción
- Fase IV - Transformación
- Fase V - Participación democrática

I. Presencia: “Muchas empresas del sector público se encuentran en esta etapa, en la que se limitan a utilizar las TIC para ofrecer información básica al público” (Rojas, 2016).

II. Interacción: “En la segunda fase, se amplía la capacidad de las empresas de ofrecer servicios a través de las TICs, de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, diligenciar formatos que puede obtener de la Web y establecer contacto vía correo electrónico. Hasta este nivel ya han llegado una gran cantidad de instituciones” (Rojas, 2016).

III. Transacción: “En esta fase, en la que se encuentran instituciones más avanzadas en materia de tecnología, se han incorporado aplicaciones de auto servicio para que el ciudadano pueda realizar trámites completos en línea” (Rojas, 2016).

Los avances hasta este momento se han desarrollado fundamentalmente en el aspecto tecnológico. Las siguientes fases involucran un cambio o una transformación más profunda, tanto desde el enfoque del conocimiento organizacional dentro de los organismos o instituciones del Estado, a la participación ciudadana como la práctica más efectiva

IV. Transformación: “Consiste en una integración total entre agencias, el sector privado y la ciudadanía, ofreciendo servicios cada vez más personalizados. En esta etapa surgen conceptos como el de ventanilla Única, y sistemas de agencias cruzadas con servicios compartidos” (Rojas, 2016).

V. Participación Democrática: “Se refiere a la posibilidad de utilizar herramientas de gobierno electrónico para el ejercicio de derechos ciudadanos, como, por ejemplo, el voto electrónico y el acceso a información sobre acciones y decisiones de los gobernantes elegidos” (Rojas, 2016).

3.3.3 Infraestructura Tecnológica

Son un conjunto de dispositivos y herramientas que forman parte de la arquitectura tecnológica donde se asientan los múltiples servicios que la Universidad necesita en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad, comprendiendo tanto a los estudiantes, docentes o de gestión administrativa. (UPSA, 2020).

3.3.4 Equipamiento Computacional

Un equipo de cómputo es un dispositivo electrónico que permite almacenar y procesar información, asimismo, permite al usuario acceder a ella mediante dispositivos de salida (monitor, impresora, parlantes, etc). Está compuesto tanto de componentes de Hardware y de Software.

3.3.5 Herramientas Tecnológicas

Las Herramientas Tecnológicas en una definición global, son todas aquellas herramientas tanto de software como de hardware que permiten realizar con mejor eficiencia una tarea, labor o servicio, mejorando los tiempos y calidad de los mismos. Las herramientas tecnológicas permiten la conectividad y el intercambio de experiencia, estudios e investigación entre los usuarios, así como con su entorno.

3.3.6 Gestión de la calidad

Según la ISO 9001 “La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él” (9001-2015, 2021).

En el manual publicado por el Instituto Nacional tecnológico de Nicaragua (INATEC, 2021), hace referencia que “la gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por tanto, se asegura de la calidad mediante el control de los procedimientos obteniendo una calidad sólida” (pág. 9).

3.3.7 Confiabilidad

La confiabilidad es “la probabilidad o la capacidad de que un sistema de funciones trabajen sin falla en un periodo de tiempo y bajo condiciones o un medio ambiente también específico” (Musa, Lannino, & Okumoto, 1987).

El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE, s.f.), define a la confiabilidad como “la habilidad que tiene un sistema o componente de realizar sus funciones requeridas bajo condiciones específicas en periodos de tiempo determinados”.

3.3.8 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta de un sistema de cualquier tipo es el porcentaje medio estimado para responder, informar o simplemente producir ante a la demanda solicitada, otorgando una respuesta de calidad aceptable para con el usuario, dentro los tiempos establecidos y con el menor costo posible.

3.3.9 Accesibilidad

La accesibilidad a los sistemas de información se puede definir como la capacidad de garantizar de que cualquier recurso a través de cualquier plataforma o medio, se encuentre disponible para todos los usuarios, independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener (Guenaga, Barbier, & Eguiluz, 2007).

También podemos definir a la accesibilidad web, como la capacidad de lograr que los usuarios accedan fácilmente a las páginas web, alcanzando un mayor número de usuarios, independientemente de las habilidades funcionales o motoras que posean, actitudes personales o conocimientos informáticos e independientemente de las características técnicas de los equipos computacionales utilizados para acceder a la Web. (UA, 2021)

3.3.10 Seguridad

Se define el concepto de seguridad informática como a la acción o medida que obstruye o impida el desarrollo de acciones que no cuentan con autorización sobre una red o sistema informático, trayendo efectos negativos que puedan ocasionar daños a la información, comprometer su integridad, confidencialidad o autenticidad, comprometiendo el rendimiento de los equipos computacionales o bloquear el acceso de usuarios que tiene autorización para hacer uso del sistema (Gómez, 2011).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito de estudio

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de Investigación

4.2.1 Tipo de investigación

De acuerdo a las características la presente investigación, se definió como una investigación aplicada, ya que la presente investigación se aplicaron diferentes conceptos tecnológicos y científicos en la búsqueda de la relación del servicio y la calidad, además, servirá como base para la elaboración de instrumentos para evaluar la calidad en los servicios que ofrece el gobierno electrónico. (Abarza, 2013)

4.2.2 Nivel de la investigación

La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, lo cual permitió conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variable Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

En el presente trabajo de investigación, la población de estudio estuvo conformado por los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán matriculados en el segundo semestre del 2019.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

En el enfoque cuantitativo una de las ventajas del muestreo no probabilístico es la utilidad en determinadas investigaciones que no requieren una gran cantidad de elementos de la población, más bien, una muestra seleccionada con características específicas planteadas en la definición del problema (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Mejía Navarrete, J como se citó en Oscar Scribano (2007), manifiesta que el muestreo por juicio de valor consiste en un procedimiento de selección a partir de solo criterios conceptuales, criterios que son definidos de manera teórica por el investigador. Este procedimiento es una aproximación conceptual a la población de estudio, se definen las características más importantes para la selección de la muestra. De esta manera se elige sistemáticamente a todos los encuestados.

En base a estos conceptos la muestra de estudio se delimitó por juicio de valor seleccionando a 160 estudiantes inscritos en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de los dos primeros años de estudio, los cuales se caracterizan por la familiaridad en el uso de tecnologías de información, el propósito fue obtener datos en relación a la percepción que tienen sobre la correlación existente entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

4.3.3.1 Criterios de inclusión

Está conformado por los alumnos matriculados en la Gestión II-2019 de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

4.3.3.2 Criterios de exclusión

Conformado por los alumnos de otras escuelas profesionales de las distintas facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

4.4 Diseño de investigación

El desarrollo del estudio se enmarca dentro del diseño No experimental, “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152). En una investigación experimental, el investigador acomoda deliberadamente una acción o situación a la que son evaluados varios individuos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152).

4.5 Técnicas e instrumentos

Con la finalidad de obtener datos, contamos con múltiples técnicas o instrumentos, el Dr. Antonio Tena Suck como se citó en la Metodología de la Investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) comenta que:

“Entre las principales técnicas e instrumentos de recolección de datos se encuentran los diversos tipos de observación, diferentes clases de entrevista, estudio de casos, historias de vida, historia oral, entre otros. Asimismo, vale considerar los instrumentos para la obtención de la información tal como grabaciones, videos, fotografías y técnicas de mapeo que son necesarios para la construcción de la realidad social” (pág. 466).

En este sentido se cuenta con las siguiente técnica e instrumento:

4.5.1 Técnicas

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica a la “Encuesta”.

4.5.2 Instrumentos

En el proyecto de investigación realizado fueron utilizados instrumentos de recolección de datos el Cuestionario, el cual contiene 27 preguntas cerradas, las preguntas fueron elaboradas con el propósito de obtener datos para el presente

trabajo de investigación, según los indicadores establecidos para el cuál se ha empleado la escala de Likert, evidenciando el cumplimiento de las variables.

En relación a los cuestionarios estos se utilizan en cualquier tipo de encuestas ya sea para calificar la labor de una gestión, identificar las necesidades de una población o evaluar la percepción de la ciudadanía con respecto a un tema, pero esto no descarta que se implementen en otros campos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.5.2.1 Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos de recolección de datos se logró mediante juicio de expertos, en donde los expertos opinaron por ítems de acuerdo a las siguientes categorías: Relevancia, Coherencia, Suficiencia y Claridad. Los expertos opinaron que los ítems de la encuesta están relacionados a los objetivos de la presente investigación, entonces poseen la valides de estructura y contenido (Escobar Pérez & Cuervo Martinez, 2008).

La presente validación fue puesta a evaluación de los siguientes expertos, ver tabla 3:

Tabla 3.

Lista de Expertos

Experto	Grado	Validación
Elmer Chuquiyaury Saldivar	Magister en Gestión Pública para el Desarrollo Social	SI
Inés Eusebia Jesús Tolentino	Doctora en Gestión Empresarial	SI
Jimmy Grover Flores Vidal	Maestro en Gestión Tecnológica Empresarial	SI
Abimael Adam Francisco Paredes	Doctor en Gestión Empresarial	SI
Rubén Max Rojas Portal	Doctor en Ciencias de la Educación	SI

Nota: Fuente: Elaboración Propia

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para realizar el proceso de validación de la encuesta, se aplicó a un grupo de 20 estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas el análisis estadístico de Alfa de Conbrach, obteniendo el siguiente resultado tal como se puede apreciar en la Figura 3:

Figura 3.

Confiabilidad de Instrumentos por análisis estadístico de Alfa de Conbrach

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	2	5	5	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	1	2	2	3	2	4	4	1	2	2	4	3	2	2	4	4	1	1	4	3	4
4	3	4	5	5	3	2	1	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	2	5	5	2	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	1	3	4
6	2	2	5	5	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	5	3	3	3	2	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	5	4	4	4	5	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
9	3	4	3	4	5	2	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
10	1	1	5	3	3	1	3	1	1	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	5	5	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	4	4	3	3	3
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
13	1	3	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
14	2	2	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	5	4	5
15	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
17	4	2	5	3	5	5	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4
18	3	3	5	5	2	4	4	1	2	5	1	1	2	4	5	3	3	4	2	2	2	3	5
19	3	2	5	5	3	1	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	1
20	2	4	4	5	1	1	2	2	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21																							

Nota: Datos seleccionados para la prueba de confiabilidad (Fuente: elaboración propia)

Tabla 4.

Resumen de procedimientos de casos

	N	%
Válido	20	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Tabla 5.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	27

Los resultados fueron obtenidos usando el programa estadístico SPSS 25; se muestran en la Tabla 5, donde se analizó la confiabilidad de los instrumentos aplicados y la consistencia de los valores encontrados a lo largo del tiempo.

La fórmula utilizada fue:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = Varianza del total

Interpretación:

El resultado obtenido es de 0,920, encontrándose dentro de la escala de confiabilidad considerándose “Alta” el análisis de consistencia superando el 0,80 requerido, lo cual nos permitió calificar al instrumento como confiable y aplicarlo a la muestra definida en el presente trabajo de investigación.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Para realizar la recolección de datos, se realizó la coordinación correspondiente con las áreas involucradas con la solicitud de autorización respectiva a la autoridad máxima de la UNHEVAL. Se procedió a contactarse con los docentes para poder difundir y aplicar los instrumentos (cuestionario) a los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El cuestionario fue elaborado utilizando las herramientas online de Google Forms, ya que por la limitación de la Pandemia y el ausentismo de los estudiantes en las aulas no se pudo realizar de manera presencial el levantamiento de información. El formulario se encuentra en la siguiente URL: <https://forms.gle/cL2uDBXzg3QdEDdo7>.

4.6.1 Tabulación

Tras la recolección de datos, el siguiente paso consistió en la representación de los datos de manera directa, visual y consistentemente comprensible. Para la tabulación de datos recolectados, estos fueron procesados en el Software estadístico SPSS V 25.0, donde fueron descritos, ordenados, tabulados y clasificados. Los datos se presentan en el capítulo V, presentados mediante la utilización de gráficos y tablas para datos cuantitativos.

4.6.2 Análisis de datos

Para la realización de la tabulación se tuvo en cuenta los siguientes análisis:

a) Análisis descriptivo:

La primera tarea que se realizó fue detallar los datos, ordenar los valores y calcular las puntuaciones que fueron obtenidas de cada ítem. Por tanto, los resultados se obtuvieron realizando un análisis descriptivo por cada ítem.

b) Análisis Inferencial:

Se elaboró el análisis inferencial realizando la contrastación de las hipótesis, utilizando la Prueba Correlacional de Pearson, por medio de una tabla de

correlación cruzada para establecer la relación que existe entre nuestras dos variables de estudio y con una probabilidad de error de p menor a 0.05. Para la tabulación de los datos se hizo uso del software Estadístico de SPSS en su versión 25.

4.7 Aspectos éticos

El cuestionario se realizó de manera anónima, por lo tanto, el riesgo de divulgación de información crítica del participante es nula, los participantes tuvieron la opción de ingresar sus correos electrónico para recibir los resultados del presente proyecto de investigación. Ver Figura 4.

Figura 4.

Consentimiento informado

ENCUESTA - "EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante el objetivo del presente cuestionario es parte del proyecto de investigación "EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019." elaborado por el maestría Marx Danly León Trujillo, el cuál, permitirá recoger información sobre la opinión directa de los miembros de la comunidad universitaria sobre la relación entre la calidad de servicio del Gobierno Electrónico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Le invitamos a ser parte de ésta encuesta que se realiza de manera anónima y solo con fines académicos. Le agradecemos por sus respuestas que contribuirán a tomar las decisiones respecto al tema. Recuerde que el llenado es de manera voluntaria y por tanto puede abandonar la encuesta en cualquier momento. El finalizar el proyecto recibira mediante correo electrónico los resultados del proyectos de investigación.

Correo Electrónico

Tu respuesta

Siguiente

Página 1 de 3

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Nota. Cuestionario virtual elaborado en Google Forms. (Elaboración Propia).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Los resultados del análisis descriptivo se manifiestan según los siguientes cuadros:

Tabla 6.

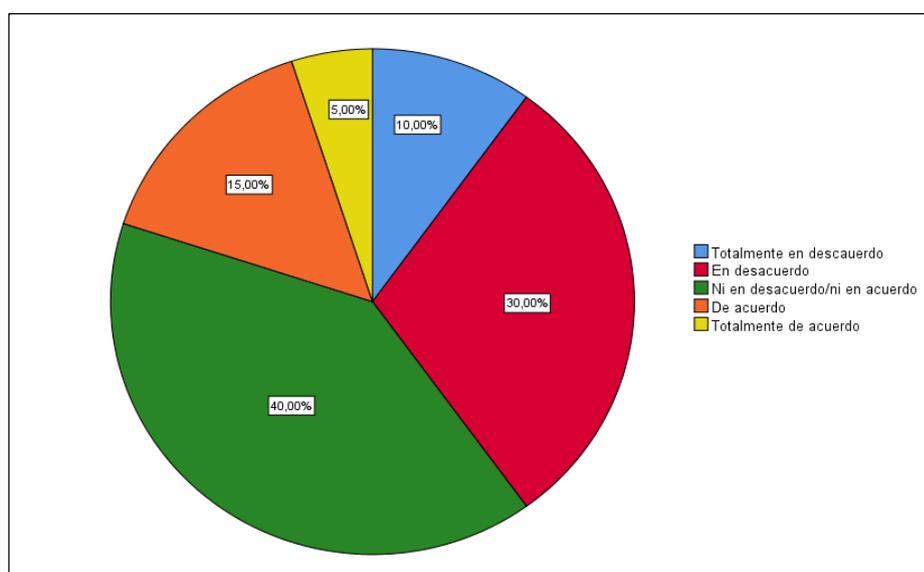
Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	48	30,0	30,0	40,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	64	40,0	40,0	80,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 5.

Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 40% de los encuestados no se encuentra conforme ni conforme con los servicios de internet seguido del 30% de encuestados que indica que esta en desacuerdo con los servicios de internet brindado en la UNHEVAL.

Tabla 7.

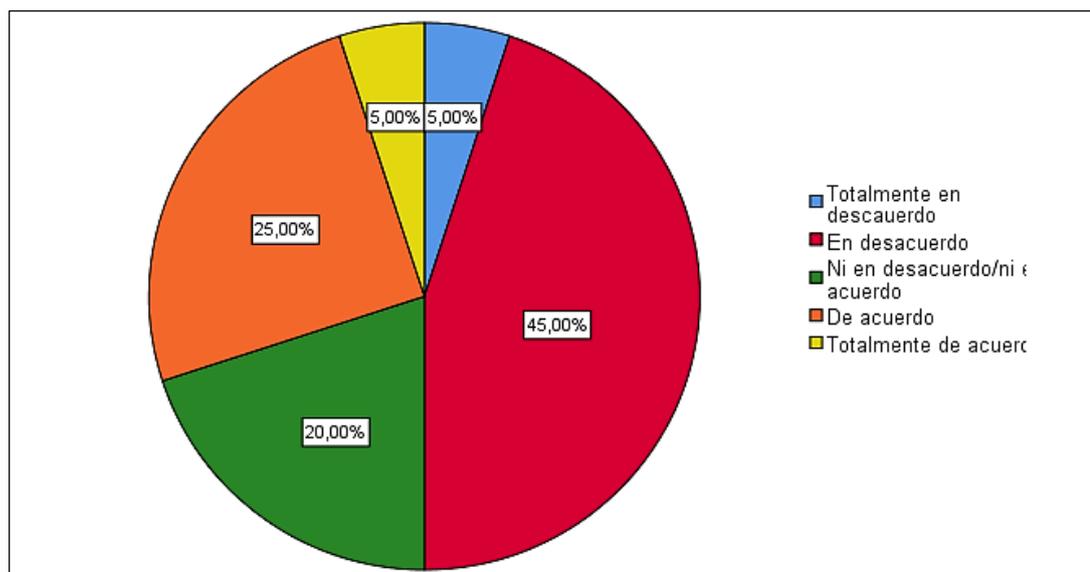
Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	72	45,0	45,0	50,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	32	20,0	20,0	70,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 6.

Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 45% de los encuestados no se encuentra conforme con la infraestructura que tiene la UNHEVAL,

sin embargo, cierto porcentaje considerable considera que la universidad cuenta con una buena infraestructura tecnológica.

Tabla 8.

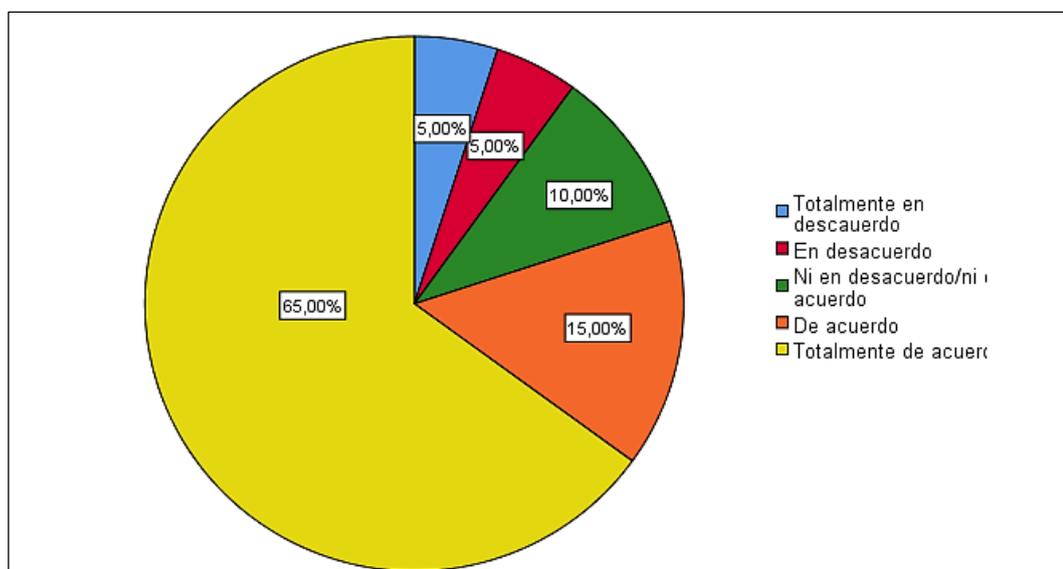
Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	5,0	5,0	10,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	16	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	35,0
	Totalmente de acuerdo	104	65,0	65,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 7.

Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 65% está de acuerdo que se mejore la infraestructura tecnológica en la UNHEVAL seguido por un 15% de los que están de acuerdo, lo que hace un gran porcentaje del 80% que

consideran que se mejore la infraestructura tecnológica para mejorar los servicios de internet dentro de la UNHEVAL.

Tabla 9.

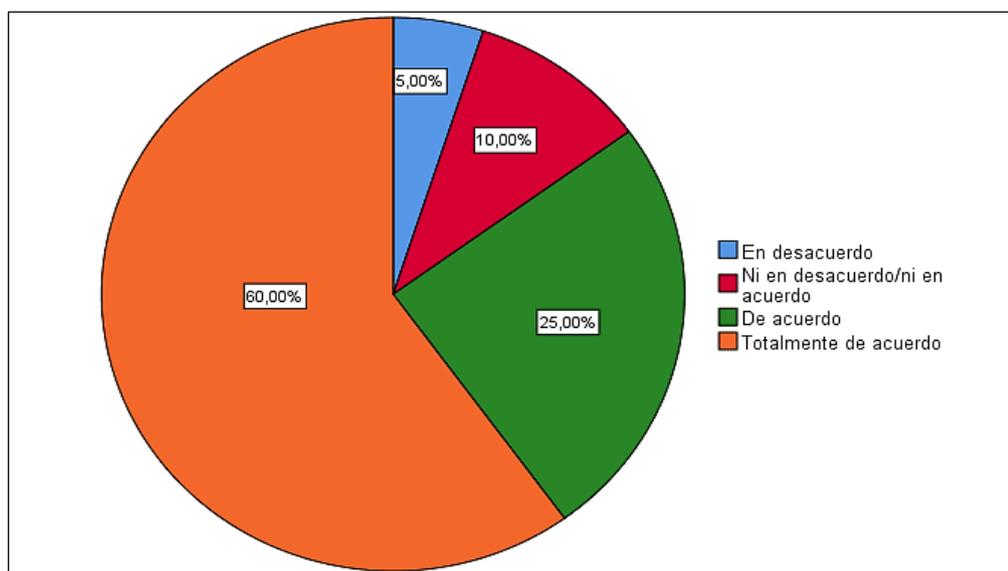
Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	16	10,0	10,0	15,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	96	60,0	60,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 8.

Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 60% está de acuerdo que se instalen puntos de acceso a internet en la UNHEVAL seguido por un 25% de los que están de acuerdo, lo que hace un gran porcentaje del 85% que consideran que se mejore el servicio de internet dentro de la UNHEVAL.

Tabla 10.

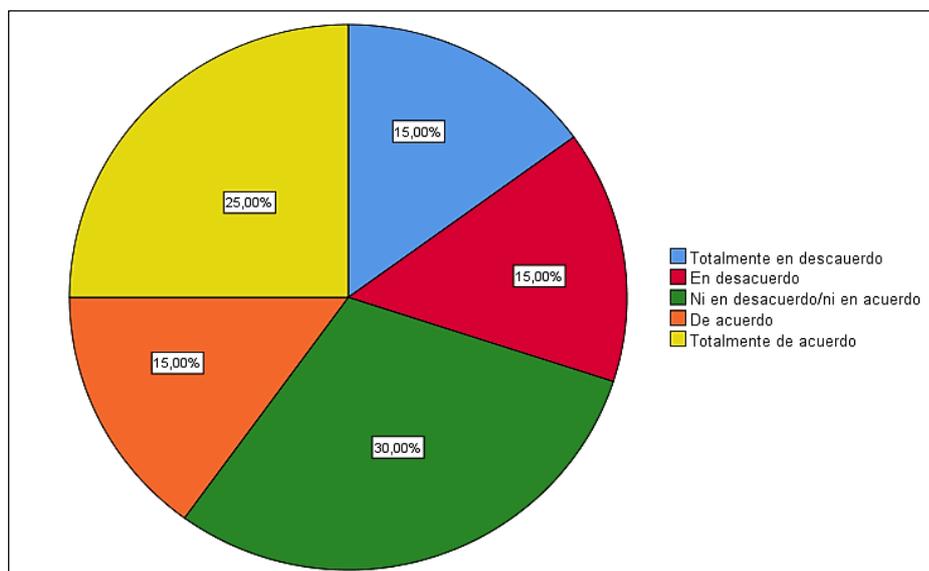
Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	24	15,0	15,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	40	25,0	25,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 9.

Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 30% no le es importante tener acceso desde un computador, sin embargo, un 25 % afirma que si ingresan desde un computador.

Tabla 11.

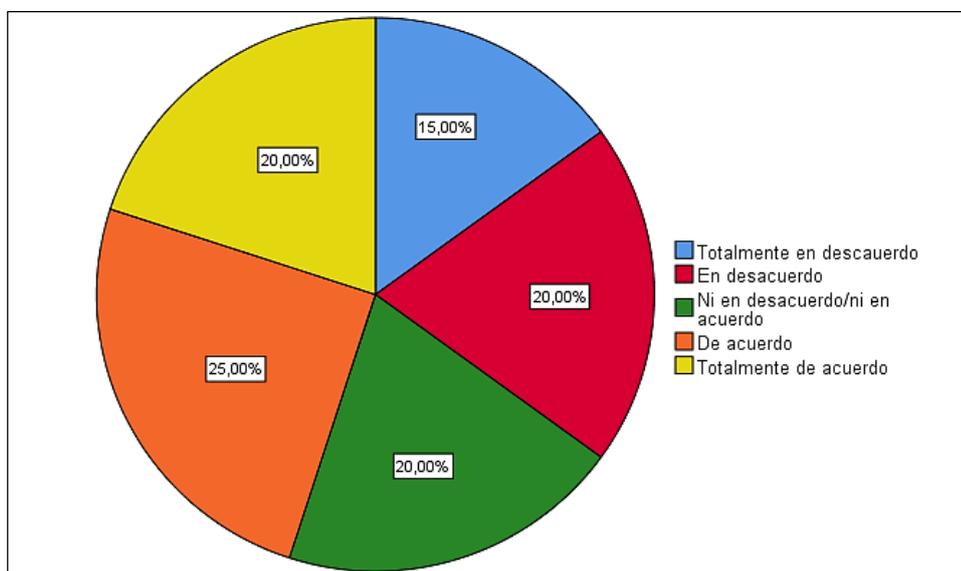
Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	35,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	32	20,0	20,0	55,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	32	20,0	20,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 10.

Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 20% de los encuestados utiliza un computador para ingresar a los servicios electrónicos de la UNHEVAL y que un 25% también ingresa desde un computador, lo que hace un 45% que afirma que usan una computadora para ingresar a los servicios desde un computador. Pero esto da entender que el otro porcentaje que es de 20%, ingresa desde otro dispositivo.

Tabla 12.

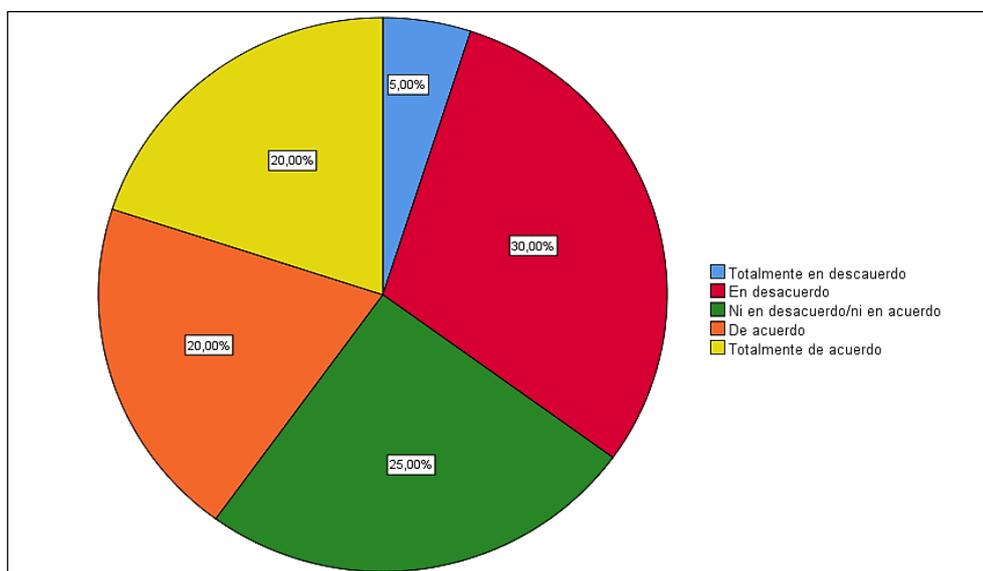
Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	48	30,0	30,0	35,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	40	25,0	25,0	60,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	32	20,0	20,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 11.

Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 40% de los encuestados utiliza los servicios electrónicos desde fuera de la universidad, mientras que un 25%, hace uso de los servicios en ambos lados, dentro y fuera de la universidad.

Tabla 13.

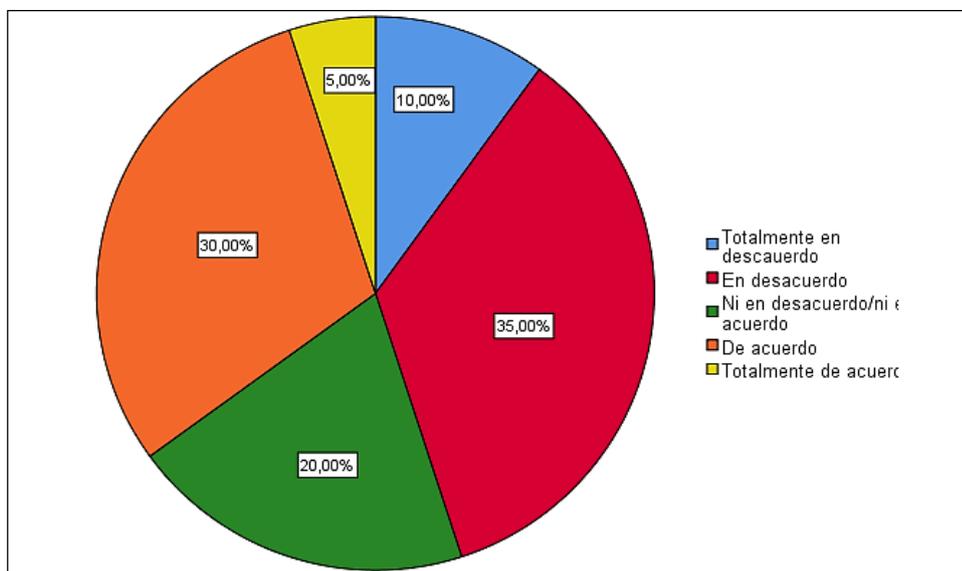
Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	56	35,0	35,0	45,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	32	20,0	20,0	65,0
	De acuerdo	48	30,0	30,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 12.

Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 35% de los encuestados indica que la UNHEVAL ofrece pocos servicios electrónicos en la, además que un 20% y 10% de los encuestados dicen que no existen servicios o no los conocen o están en desacuerdo.

Tabla 14.

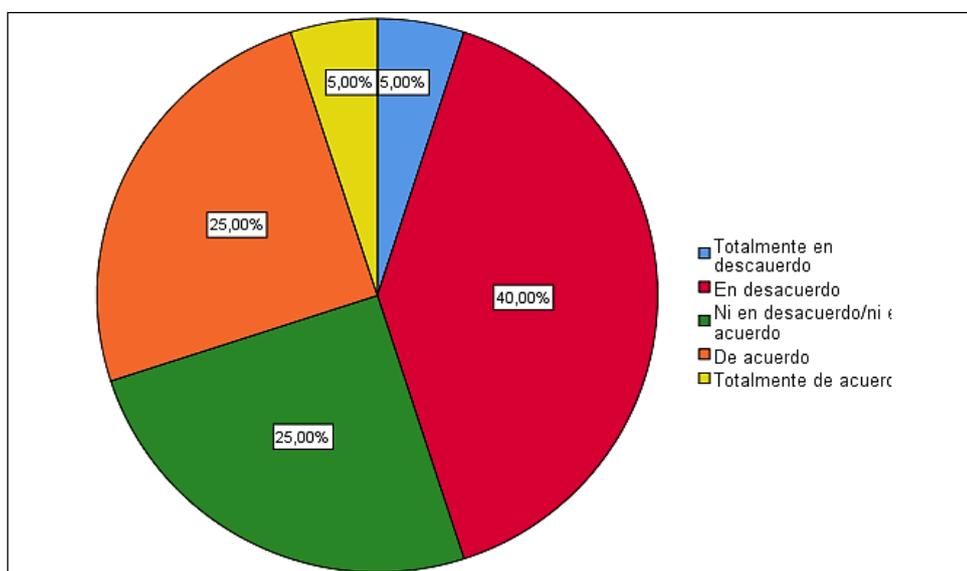
Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	64	40,0	40,0	45,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	40	25,0	25,0	70,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 13.

Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 45% de los encuestados indica que la UNHEVAL debe ofrecer más servicios relacionados con el gobierno electrónico

Tabla 15.

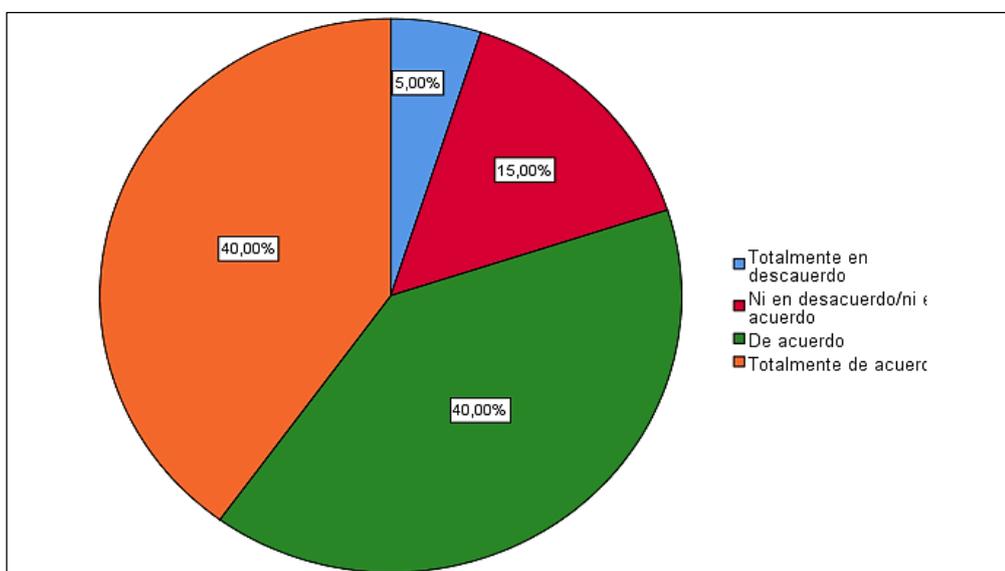
Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	24	15,0	15,0	20,0
	De acuerdo	64	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	64	40,0	40,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 14.

Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 80% de los encuestados indica que la implementación de más servicios relacionados al Gobierno electrónico debe ser implementados en la UNHEVAL.

Tabla 16.

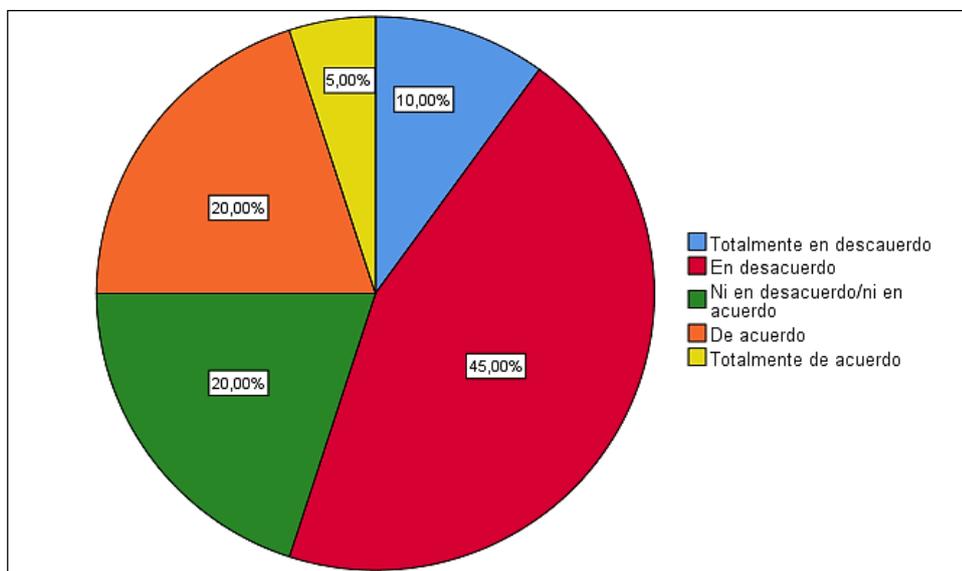
Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	72	45,0	45,0	55,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	32	20,0	20,0	75,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 15.

Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que con un 55% de los encuestados indica que no hace uso o desconoce que existen servicios relacionados con el Gobierno Electrónico en la UNHEVAL.

Tabla 17.

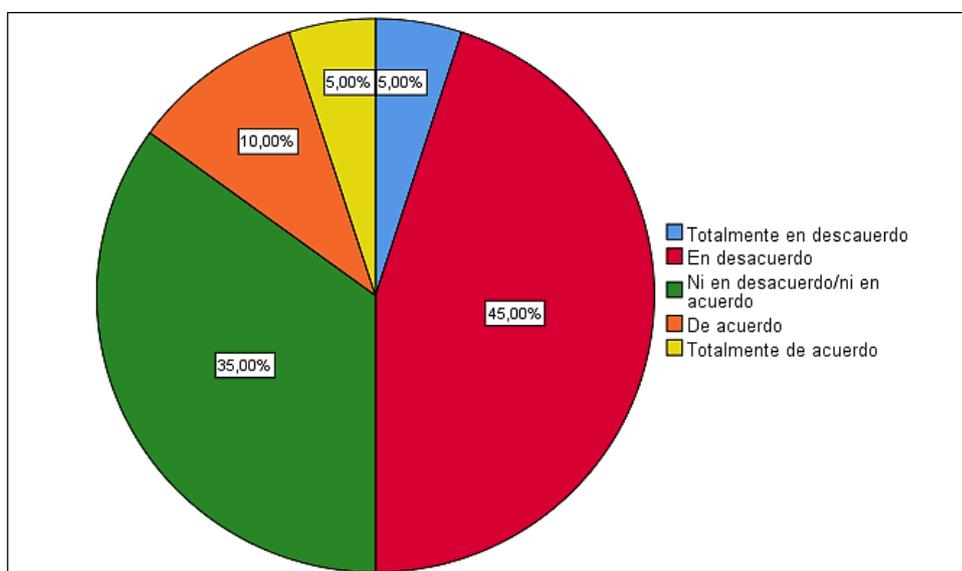
Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	72	45,0	45,0	50,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	56	35,0	35,0	85,0
	De acuerdo	16	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 16.

Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que solo un 15% de los encuestados indica que hace uso de los servicios relacionados con el Gobierno Electrónico en la UNHEVAL.

Tabla 18.

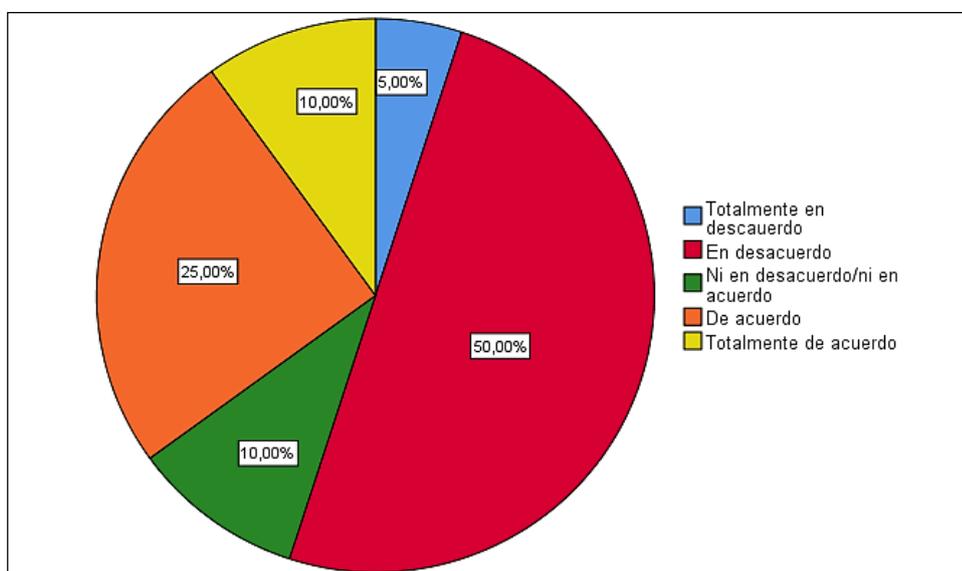
Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	80	50,0	50,0	55,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	16	10,0	10,0	65,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 17.

Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 55% de los encuestados indica que no se encuentran visualizados los servicios relacionados con el Gobierno Electrónico en la UNHEVAL.

Tabla 19.

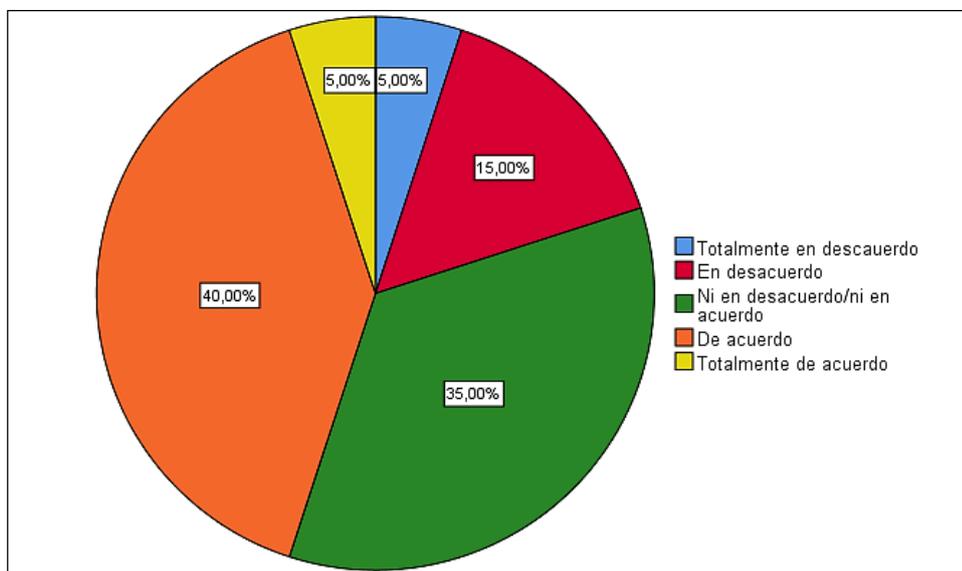
Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	24	15,0	15,0	20,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	56	35,0	35,0	55,0
	De acuerdo	64	40,0	40,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 18.

Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 45% de los encuestados indica que es factible utilizar sistemas electrónicos para realizar trámites o servicios, pero un 35% no está seguro si son factibles estos aplicativos informáticos.

Tabla 20.

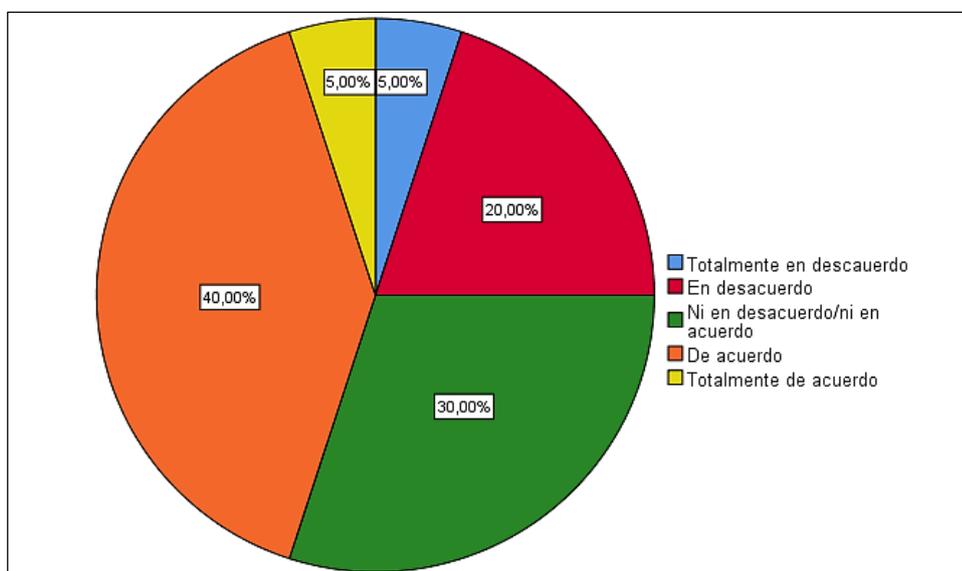
Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	25,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	55,0
	De acuerdo	64	40,0	40,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 19.

Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 45% de los encuestados indica que se ha mejorado los procesos administrativos y un 30% no opina ni a favor ni en contra de lo que se puede deducir que un 60% está de acuerdo que los sistemas informáticos mejoran la gestión p procesos administrativos.

Tabla 21.

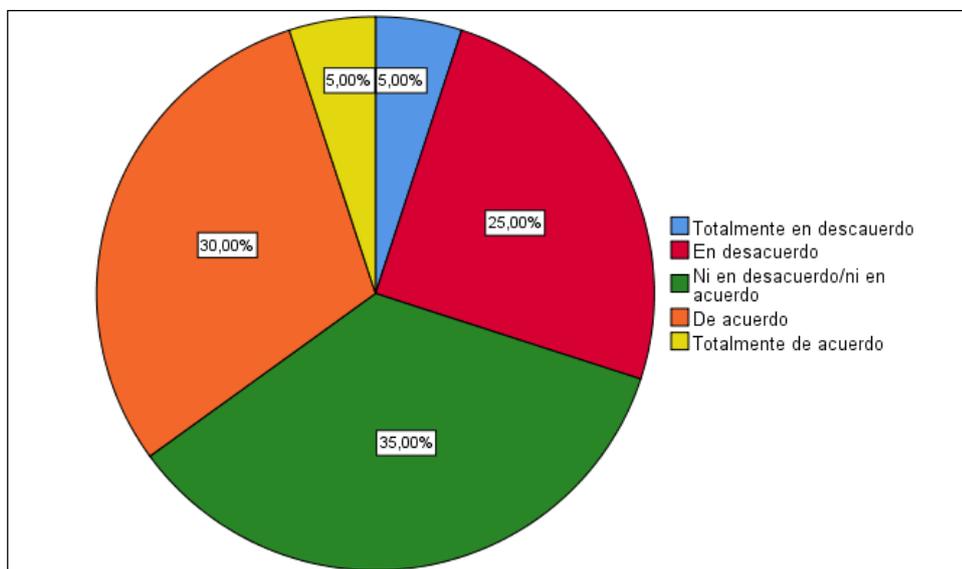
Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	40	25,0	25,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	56	35,0	35,0	65,0
	De acuerdo	48	30,0	30,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 20.

Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 35% de los encuestados indica que los servicios online si cumplen el objetivo del servicio, pero un 35% también indica que no está seguro si cumple o no su objetivo.

Tabla 22.

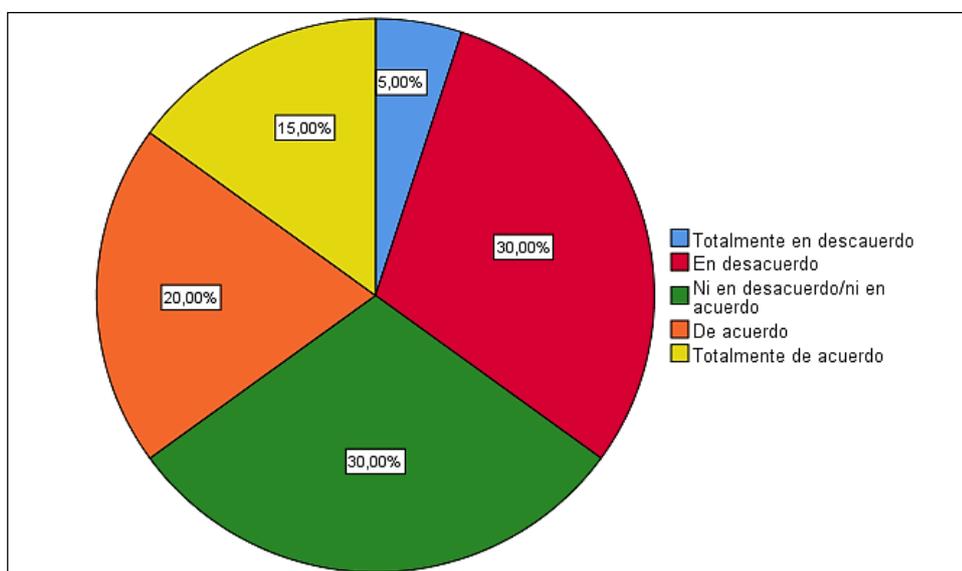
Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	48	30,0	30,0	35,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	65,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 21.

Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 35% de los encuestados indica que encuentra errores en los servicios online y un 30% no ha presentado en su totalidad errores al utilizar los servicios en línea.

Tabla 23.

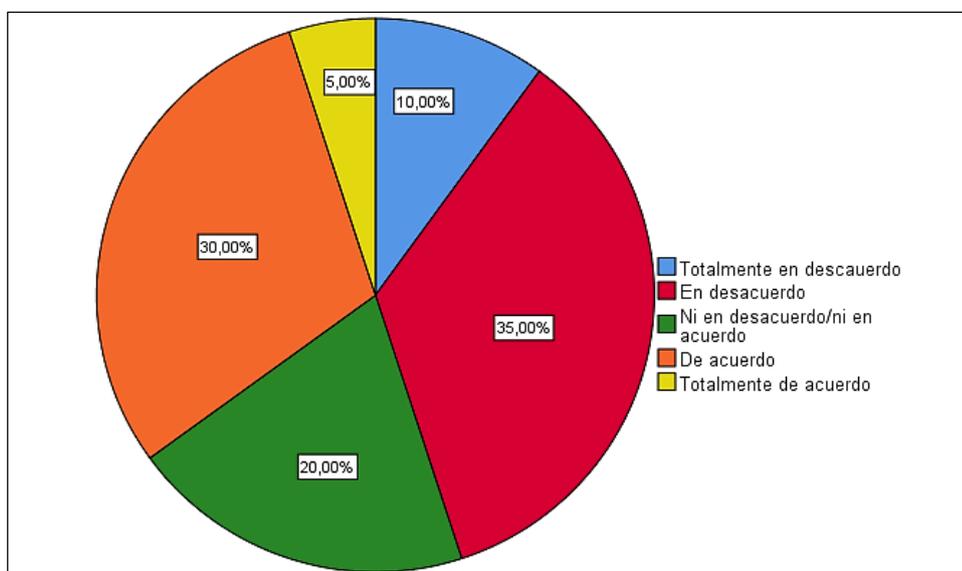
Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	56	35,0	35,0	45,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	32	20,0	20,0	65,0
	De acuerdo	48	30,0	30,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 22.

Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 35% de los encuestados indica que los funcionarios si están capacitados para utilizar los servicios informáticos y un 20% indica que no sabe si los funcionarios están o no capacitados para el uso de estos sistemas.

Tabla 24.

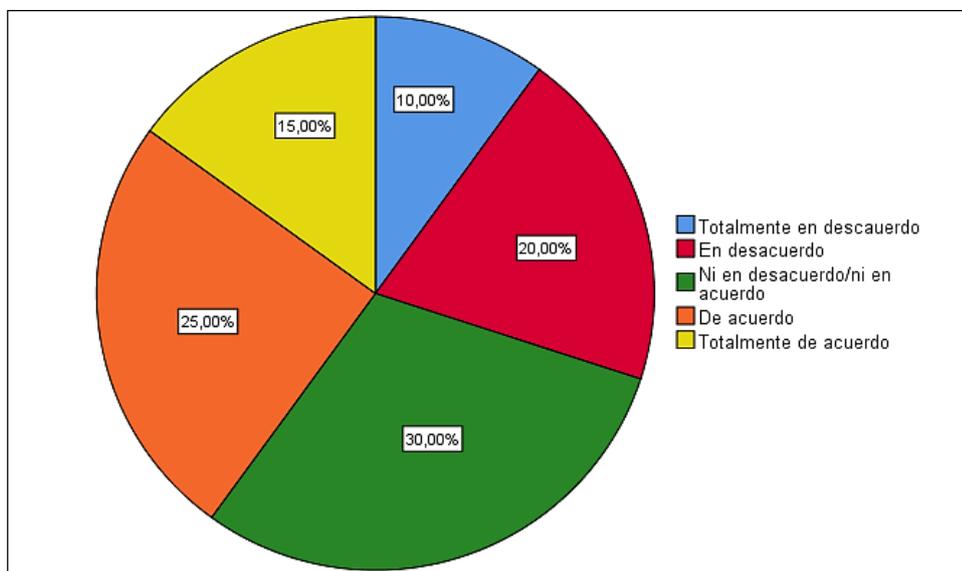
Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 23.

Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 40% de los encuestados indica que los servicios en línea han reducido el tiempo de la gestión de procesos administrativos, un 30% indica que no sabe y 30% también indica que no se han reducido los tiempos de la gestión de procesos administrativos.

Tabla 25.

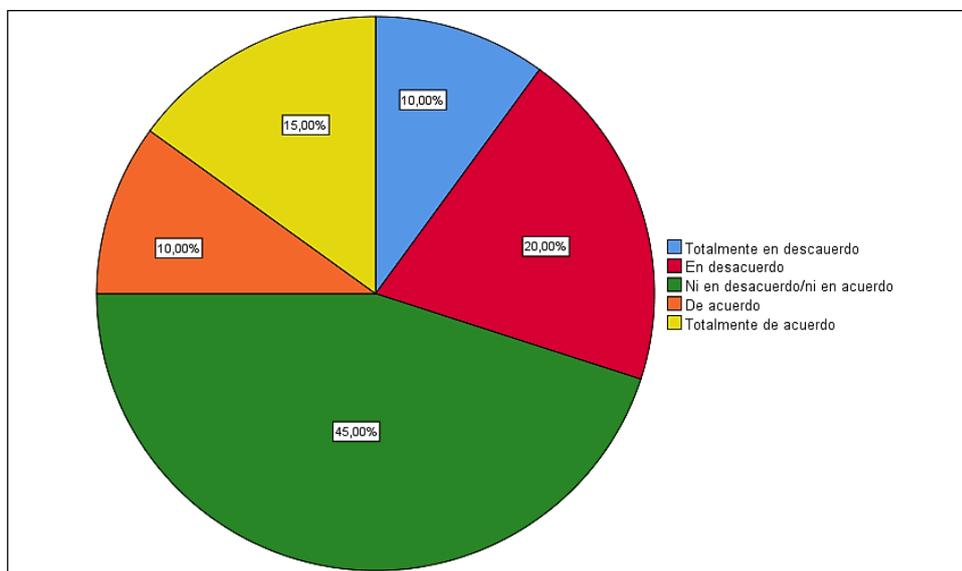
Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	72	45,0	45,0	75,0
	De acuerdo	16	10,0	10,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 24.

Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 30% de los encuestados indica que los servicios en línea no han tenido impacto en la comunidad universitaria, pero un 45% está en una indecisión que puede ser un número importante para definir si estos servicios tienen impacto o no en la comunidad universitaria.

Tabla 26.

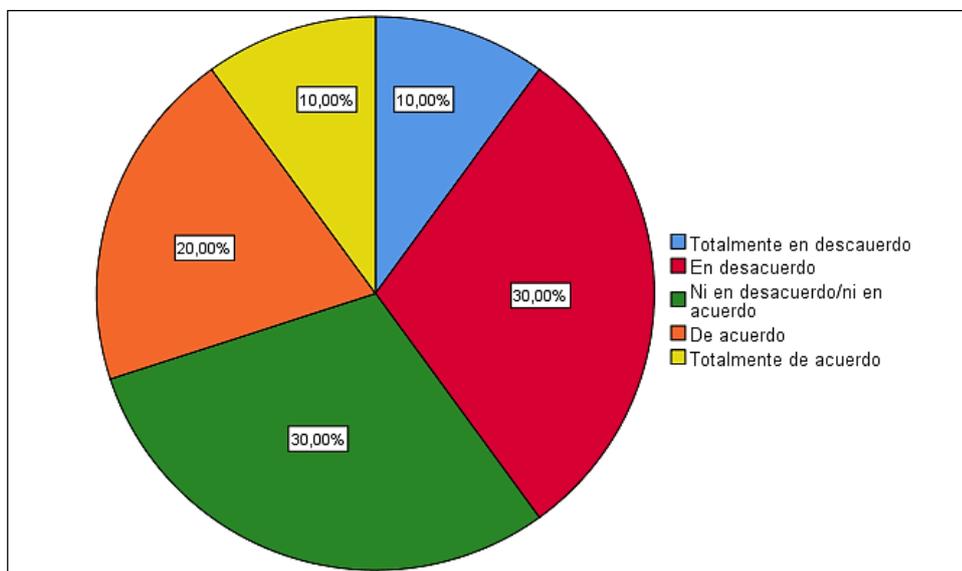
Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	48	30,0	30,0	40,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	70,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 25.

Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 55% indica que los servicios online no brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado.

Tabla 27.

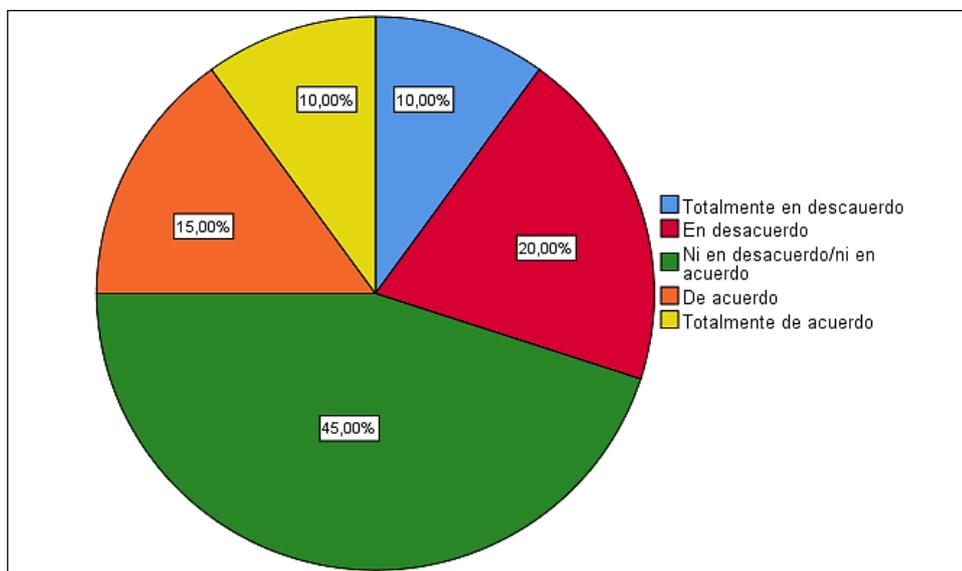
Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	72	45,0	45,0	75,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 26.

Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 60% indica que los servicios online no siempre están activos imposibilitando su uso.

Tabla 28.

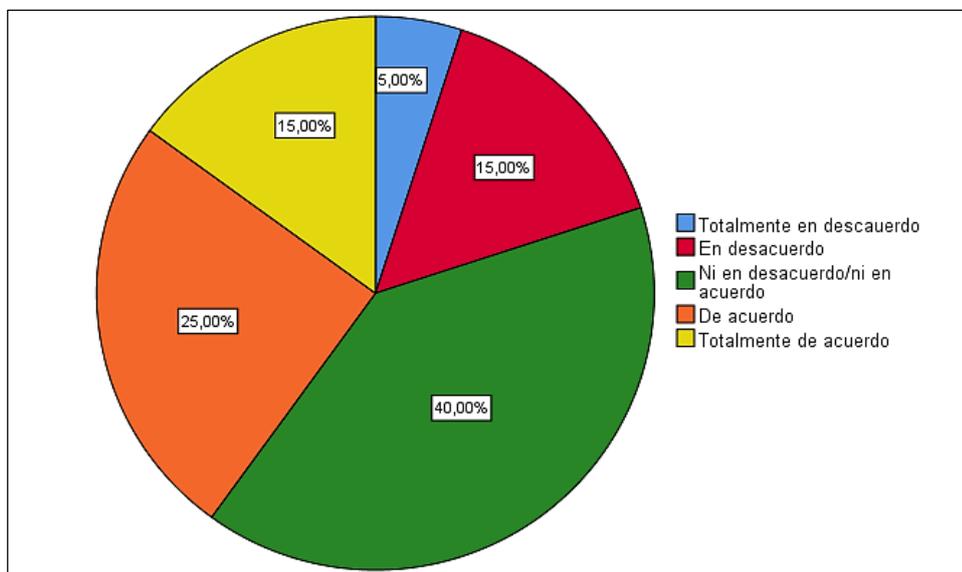
Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNEHVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	24	15,0	15,0	20,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	64	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	40	25,0	25,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 27.

Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNEHVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 40% indica que no sabe de las políticas relacionadas a los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNEHVAL, pero un 40% indica que si conocen las políticas de seguridad.

Tabla 29.

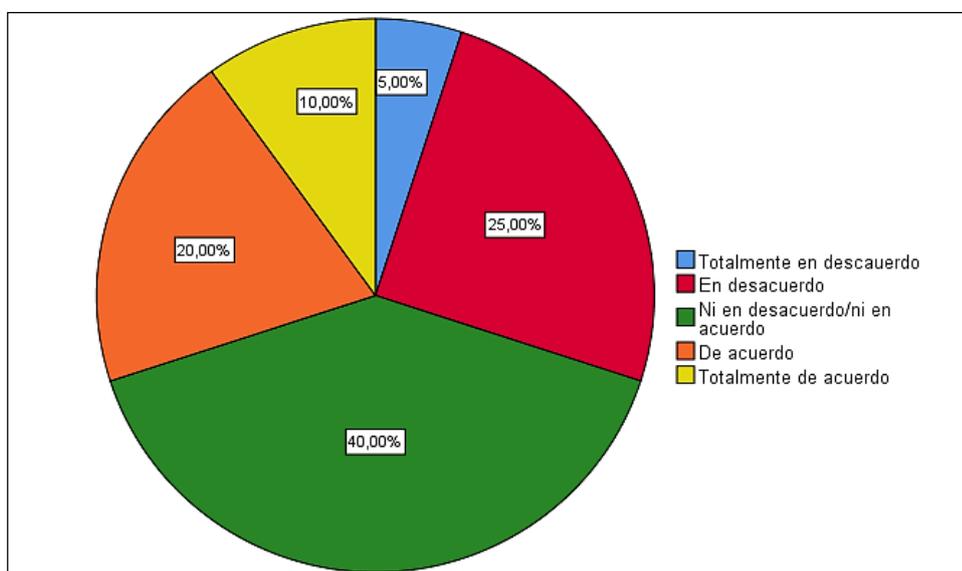
Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	40	25,0	25,0	30,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	64	40,0	40,0	70,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 28.

Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 25% indica que no siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL, pero si u 20% indica que si se sienten seguros al hacer uso de estos servicios y un 40% no sabe no opina.

Tabla 30.

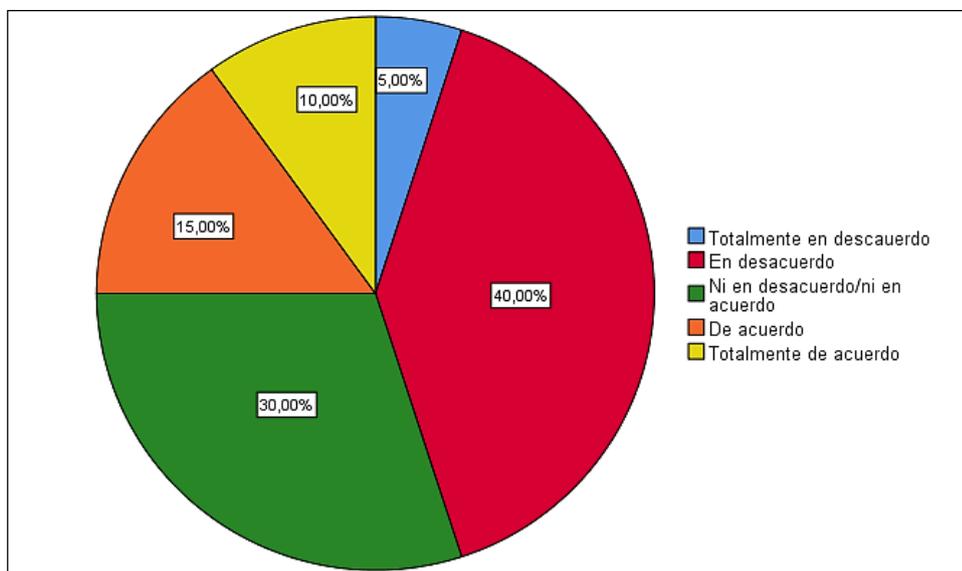
Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	64	40,0	40,0	45,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	48	30,0	30,0	75,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 29.

Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 45% indica que no promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información.

Tabla 31.

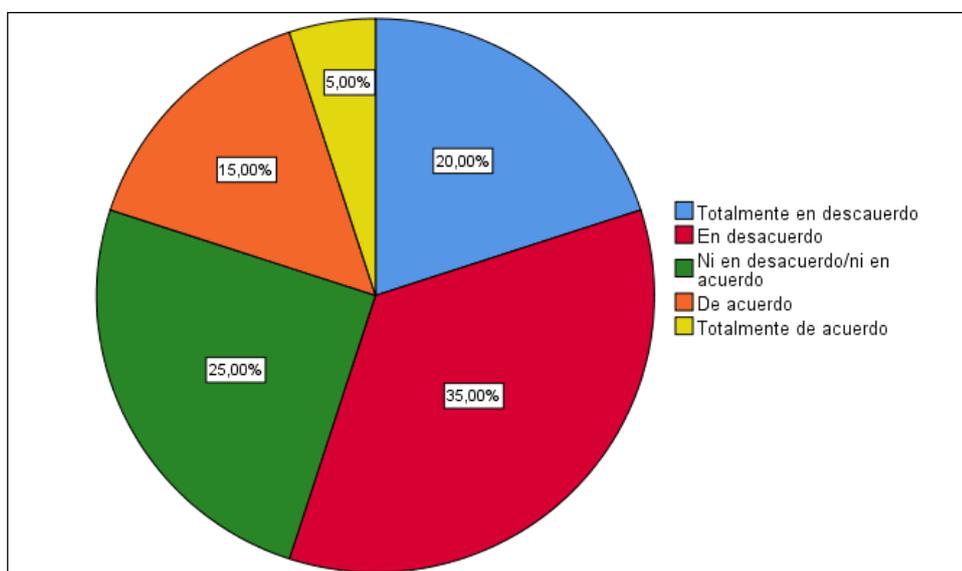
Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	56	35,0	35,0	55,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	40	25,0	25,0	80,0
	De acuerdo	24	15,0	15,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 30.

Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 55% indica que la UNHEVAL no ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico.

Tabla 32.

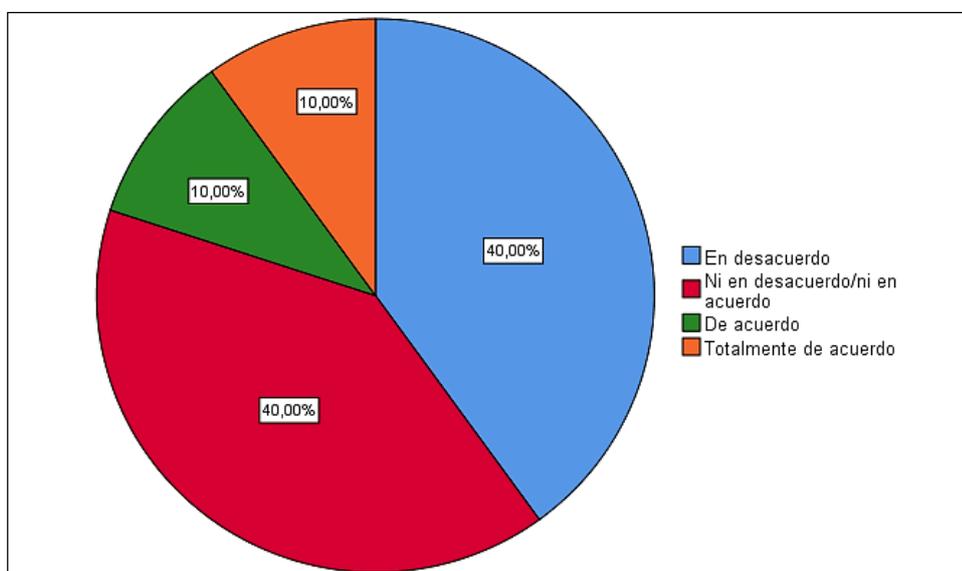
Cree usted que, ¿La UNEHVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	64	40,0	40,0	40,0
	Ni en desacuerdo/ni en acuerdo	64	40,0	40,0	80,0
	De acuerdo	16	10,0	10,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia.

Figura 31.

Cree usted que, ¿La UNEHVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?



Interpretación: Vista la figura anterior se puede interpretar que un 80% indica que la UNHEVAL no ha facilitado el acceso a la información.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

El análisis inferencial se realizó mediante la correlación de Pearson, el cual permitió obtener los siguientes resultados:

Tabla 33.

Correlación entre la variable independientes Gobierno Electrónico y la variable dependiente Gestión de la Calidad.

		Gobierno Electrónico	Gestión de la Calidad
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

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

En el capítulo II Sistemas de Hipótesis se formuló la Hipótesis General y para la contratación de la hipótesis se planteó una hipótesis Nula:

Hipótesis General

Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Hipótesis Nula

No existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Interpretación: Mediante esta prueba de hipótesis se llega a la conclusión de que se rechaza la hipótesis Nula y se aprueba la Hipótesis planteada de acuerdo al Análisis de correlación de Pearson que nos da un valor de $p < 0,05$ con un valor de 0,000 cuyo índice es de 0,688 y se encuentra en el rango de 0.60 a 0.80 donde se indica que existe una **Buena Correlación**.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de que “Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.”

Tabla 34.

Correlación entre la variable independiente Gobierno Electrónico y la dimensión confiabilidad.

		Gobierno Electrónico	Confiabilidad
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,379**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
CONFIABILIDAD	Correlación de Pearson	,379**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

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

Mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un valor de $p < 0,05$ con un nivel de confianza del 95% por el cual se acepta la hipótesis específica “Existe relación entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019” con un p valor de 0,000 y un índice de 0,379 que nos indica que la relación entre la Variable Independiente Gobierno Electrónico y la dimensión Confiabilidad tiene una **escasa correlación**.

Tabla 35.

Correlación entre la variable independiente Gobierno Electrónico y la dimensión accesibilidad.

		Gobierno Electrónico	Accesibilidad
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
ACCESIBILIDAD	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

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

Mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un valor de $p < 0,05$ con un nivel de confianza del 95% por el cual se acepta la hipótesis específica “Existe relación entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019” con un p valor de 0,000 y un índice de 0,652 que nos indica que la relación entre la Variable Independiente Gobierno Electrónico y la dimensión Accesibilidad tiene una **buena correlación**.

Tabla 36.

Correlación entre la variable independiente Gobierno Electrónico y la dimensión capacidad de respuesta.

		Gobierno Electrónico	Capacidad de Respuesta
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

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

Mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un valor de $p < 0,05$ con un nivel de confianza del 95% por el cual se acepta la hipótesis específica “Existe relación entre el gobierno

electrónico y la capacidad de respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019” con un p valor de 0,000 y un índice de 0,702 que nos indica que la relación entre la Variable Independiente Gobierno Electrónico y la dimensión Capacidad de Respuesta tiene una **buena correlación**.

Tabla 37.

Correlación entre la variable independiente Gobierno Electrónico y la dimensión seguridad.

		Gobierno Electrónico	Seguridad
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

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

Mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un valor de $p < 0,05$ con un nivel de confianza del 95% por el cual se acepta la hipótesis específica “Existe relación entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019” con un p valor de 0,000 y un índice de 0,571 que nos indica que la relación entre la Variable Independiente Gobierno Electrónico y la dimensión Seguridad tiene una **moderada correlación**.

5.3 Discusión de resultados

Según la investigación de Soto Vivar, Marion I. (2017) en su Tesis Doctoral “*El Rol del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información - El Derecho de Acceso a la Información Pública y las Tecnologías de Información en Chile*”, hace referencia que la ciudadanía a través del Gobierno Electrónico tiene la posibilidad para ejercer su derecho mediante el acceso a la Información Pública, tiene como resultado que el acceso de la información y a los servicios por parte de los ciudadanos es un derecho fundamental de la persona, teniendo a los sistemas tecnológicos como herramienta

utilizadas por la Administración Pública, otorgando efectividad en la prestación de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y se encuentran inmersos dentro de lo que concierne al Gobierno Electrónico. Asimismo, López Velázquez, Mariana y Reyes Hernández, Mariela (2014) en su Tesis “*Evaluación del nivel de funcionalidad de los portales electrónicos caso: Estado de México y Distrito Federal periodo 2012-2014*”, hacen referencia a cómo funcionan los portales o sitios web oficiales en el Distrito Federal y en el Estado de México, los cuales ambos sirven de referentes para medición de la Administración Electrónica. De acuerdo al presente trabajo de investigación en la dimensión de Accesibilidad se tiene una fuerte relación con un índice de correlación de 0,652, lo cual nos da a entender que la accesibilidad es un factor importante para el desarrollo del gobierno electrónico, por tanto, nuestra hipótesis específica se fortalece comprobando que tiene la misma relevancia justificada en otros estudios.

Según Reynoso Peralta, Oscar Martín (2017), en su Tesis de maestría “*La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*”, determina la relación que existe entre las variables gestión de calidad y gobierno electrónico en la OEFA en el periodo mencionado en el título de su investigación, midiendo la percepción del personal sobre las dimensiones del componente Gobierno Electrónico siendo éstas: externa, interna, relacional y promocional. En dicha investigación se concluyó que la percepción “inadecuada” por parte del personal del OEFA, en cuanto a la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico en el proceso de modernización del estado, este se encuentra para desarrollarse en el lapso de 3 a 5 años debido a que el gobierno electrónico es una iniciativa que traerá un enorme impacto en el desarrollo de las actividades y procesos en la administración interna; en este aspecto el presente trabajo de investigación también concuerda con que la implementación del gobierno electrónico tiene que tener un tiempo de adaptación así como lo demuestra los resultados obtenidos con un índice de correlación de 0,379 en la relación entre gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad, el cual indica que existe poca relación entre ambas variables, los usuarios todavía están en la indecisión de hacer uso del Gobierno Electrónico.

Durand, Carlos (2016), de Data General Corporación, en su artículo del Diario Gestión, *“El Gobierno Electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú”*, manifiesta que en el Perú existen cuatro barreras de distintos tipos considerando como primera barrera a los recursos económicos, en otras palabras manifiesta que no existe un presupuesto exclusivo para implementar un sistema de información integral de gobierno electrónico, como segunda barrera al fortalecimiento del capital humano, ya que en el Perú no cuenta con profesionales especializado para desarrollar estas labores y poner en funcionamiento un sistema más integrado de Gobierno Electrónico, como tercera barrera menciona a la Infraestructura Tecnológica, que se refiere al tendido de redes de comunicación para dar una mayor cobertura en a la población, para lo cual indica que se debe seguir invirtiendo en implantar más redes de fibra óptica, y finalmente hace referencia a la cuarta barrera que está relacionada con las empresas locales que desarrollan tecnologías en sistemas de la información, que, a manera de emprendimiento de esta pequeña industria debe ser fortalecida permitiéndoles la autosuficiencia y depender menos de tecnologías desarrolladas en el exterior. Indicó que, estableciendo cuan ambicioso sea el Plan Nacional de Gobierno, con respecto a esta declaración el presente trabajo de investigación también coincide ya que en sus dimensiones seguridad y la variable de Gobierno Electrónico donde se consideran las dimensiones de Infraestructura, Equipos computacionales y el uso de herramientas tecnológicas, se hace evidente que no existe un presupuesto específico para la implementación adecuada de todos estos componentes inmerso en el Gobierno Electrónico, asimismo, la dimensión seguridad de acuerdo al resultado obtenido muestra un índice de correlación de 0.571 con la variable de gobierno electrónico indica que si existe una moderada correlación que en un futuro se convertirá en un importante factor ya que el Gobierno Electrónico depende exclusivamente en la seguridad de la información. Por tanto, también se acepta la hipótesis específica de que *“Existe relación entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019”*.

Palacios Trujillo, G. A. (2018), En su tesis de maestría titulado “*Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018*”, presenta como principal objetivo determinar si existe una relación entre ambas variables “gestión de la calidad” y “prestación de servicios”, da como conclusión da que existe una fuerte relación entre la Gestión de procesos y la prestación de servicios, lo cual concuerda con nuestros resultados de acuerdo a la relación de Gobierno Electrónico sobre la dimensión de capacidad de respuesta con un índice de correlación igual a 0.702 que indica que existe una buena correlación, con respecto a este indicador se tiene que es importante fortalecer la capacidad de respuesta en los servicios de gobierno electrónico ya que mediante ella se refleja la calidad del servicio aumentando la productividad y efectividad en los servicios.

5.4 Aporte científico de la investigación

De la presente investigación se puede concluir los siguientes aportes concernientes al Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad para lo modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán:

- Establece el estado situacional con relación al gobierno electrónico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Establece los criterios para identificar la fortalezas y debilidades en la implementación del Gobierno Electrónico, con el fin de que se propongan mejoras en la implementación de estos servicios.
- Establece los criterios para identificar la fortalezas y debilidades en la aplicación de la Gestión de la calidad, con la finalidad de proponer mejoras en los procesos para la prestación de servicios por medio del Gobierno Electrónico.
- Establece la importancia de la prestación de servicios mediante el Gobierno Electrónico y el efecto que implica en los usuarios.

- Se presenta como base para la realización de un Test para medir el grado de aceptación en la prestación de servicios concernientes al Gobierno Electrónico que puede ser desarrollado mediante otro proyecto de investigación de tipo Experimental.

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

- Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, con $p \leq 0,000$ y un índice de correlación de 0,688.
- Existe relación entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, con $p \leq 0,000$ y un índice de correlación de 0,379.
- Existe relación entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, con $p \leq 0,000$ y un índice de correlación de 0,702.
- Existe relación entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, con $p \leq 0,000$ y un índice de correlación de 0,652.
- Existe relación entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, con $p \leq 0,000$ y un índice de correlación de 0,571.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones obtenidas podemos realizar las siguientes recomendaciones y/o sugerencias hacia las autoridades de la universidad, para que por medio de ellas se puedan ejecutar, delegado oportunamente a la Unidad de Informática, oficina de Calidad y la Sub Unidad de Organización y Métodos:

- Elaborar un diagnóstico acerca de los servicios necesarios desde el punto de vista de los alumnos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Elaborar un diagnóstico acerca de los servicios que presta la Universidad Nacional Hermilio Valdizán relacionados al Gobierno Electrónico.
- Elaborar un plan para la implementación de servicios por medio del Gobierno Electrónico en pro de la comunidad universitaria.
- Promover la mejora de la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Elaborar un plan de difusión de los servicios relacionados con el Gobierno Electrónico de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Se recomienda también continuar con la investigación para la creación de un Test de Evaluación de los servicios relacionados al Gobierno Electrónico, ya que hasta la actualidad no existe un formato definido en la Universidad ni en la Oficina de Gobierno Electrónico de la PCM, teniendo como resultado de esta investigación un Instrumento de Evaluación validado que pueda ser implementado en cualquier institución pública o privada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9001-2015, I. (2021). *Familia ISO 9000*. Obtenido de Gestión de la Calidad: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Abarza, F. (Noviembre de 2013). *Introducción al Desarrollo Ágil - The Agile Way*. Obtenido de <https://abarza.wordpress.com/author/innovau/>
- Adell, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información . *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*.
- AGESIC. (2020). *Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Obtenido de https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno_electronico_.html
- American Psychological Association. (2002). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (5 ed.)*. México D.F., México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.)*. México, D.F., México: Editorial El Manual Moderno.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprende a Investigar. Nociones básicas para la investigación social 1ed*. Argentina: Editorial Brujas.
- Armas Suarez, & Armas Urquiza. (2011). *Gobierno Electrónico: fases, dimensiones, y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/13/
- Bedoya Sanchez, E. (s.f.). *La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas Capítulo III*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Empre/bedoya_se/cap3.pdf
- Cabero, J. (2001). *Nuevas tecnologías, Comunicación y Educación* Universidad de Sevilla *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Obtenido de www.uib.es/depart/dcweb/revelec1.html
- Cabreiro, B. (2007). *Las nuevas tecnologías como instrumentos didácticos*. Madrid.
- Cardona Madariaga, D. (marzo de 2004). *El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones*. Obtenido de https://www.urosario.edu.co/Administracion/documentos/publicaciones/edicion_2_3_5/2--Diego-Cardona/
- Castro, S., Guzman, B., & Casado, D. (2007). Las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Laurus - Revista de Educación*, 4-5.

- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electronico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela*. Cumaná: Universidad de Oriente .
- Digital, S. d. (s.f.). *La Secretaría de Gobierno Digital*. Obtenido de <http://www.gobiernodigital.gob.pe/>
- Durand, C. (2016). *El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Colombia.
- Fernandez Ramos, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Gastón Concha, A. N. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Gómez, A. (2011). *Enciclopedia de la Seguridad Informática*. RA-MA.
- Grión Umaña, O. A. (2013). *GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN*. ANTIGUO CUSCATLÁN EL SALVADOR, C.A.: UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA JOSE SIMEÓN CAÑAS.
- Guenaga, L., Barbier, A., & Eguiluz, A. (2007). *La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación*. Obtenido de Universidad de Deusto: http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.155-169BarbieryEguiluz.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F. México, México: Mc Graw Hill Education.
- IEEE. (s.f.). *Institute of Electrical and Electronics Engineers*. Obtenido de <https://www.ieee.org/>
- INATEC. (2021). Instituto Nacional tecnológico de Nicaragua. *Manual para el estudiante - Gestión de la Calidad*. Nicaragua.
- López Velásquez, M., & Reyes Hernández, M. (2014). *Evaluación del Nivel de Funcionalidad de los Portales Electrónicos Caso: Estado de México y Distrito Federal Periodo 2012 - 2014*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Micheli, J. (2002). Digitofactura: Flexibilización, internet y trabajadores del conocimiento. *Revista Comercio Exterior*, 52(6). 522-536.

- Musa, J., Lannino, A., & Okumoto, K. (1987). *Software Reliability: Measurement, Prediction*. McGraw-Hill.
- Naser, A., & Concha, G. (Abril de 2011). *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/43323/gobierno_electronico_g p.pdf
- ONGEI - PCM. (2013). *Presidencia de Consejo de Ministros - Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Oscar Scribano, A. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Ciudad de Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros.
- Palacios Trujillo, G. (2018). *Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Gerencia General del Gobierno Regional de Huánuco, 2018*. Huánuco, Perú.
- Reynoso Peralta, O. (2017). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, F. (13 de 12 de 2016). *Tendencias Tecnológicas y Entornos Virtuales*. Obtenido de <https://tendenciastecnologicasentornosvirtuales.wordpress.com/>
- SeGDi. (2020). *Secretaría de Gobierno y Transformación Digital*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Soler López, M. D. (2013). *Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Soto Vivar, M. I. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *APRENDE A INVESTIGAR. Modulo 2: La INVESTIGACIÓN*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: ARFO EDITORES LTDA.
- Torres, A. (2010). *eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto knowledge base e-gov*. Obtenido de Asociación Columbus Torino, Instituto Mario Boela, CSI-Piemonte: https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

- UA. (2021). *Universidad de Alicante*. Obtenido de Accesibilidad Web:
<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/>
- Universidad Pontificia de Salamanca. (2020). *Centro de Servicios Informáticos*.
Obtenido de <https://www.upsa.es/la-upsa/servicios-generales/centro-de-servicios-informaticos/area-it.php?idServ=3094>
- UPSA. (2020). *Universidad Pontificia de Salamanca*. Obtenido de Centro de Servicios Informáticos: <https://www.upsa.es/la-upsa/servicios-generales/centro-de-servicios-informaticos/area-it.php?idServ=3094>
- Urrutia, E. R. (2006). *Concepto y Problemas de la Construcción del Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile.
- Valdez Rodriguez, H. (2018). *Modernización de la Gestión Pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco-2018*. Huánuco, Perú.
- Vargas Díaz, C. (2010). *UNI-PLURI/VERSIDAD*. Obtenido de El Gobierno Electrónico o e-Gobierno:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables			Metodología
			Tipo	Dimensión	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?	Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE GOBIERNO ELECTRÓNICO	Infraestructura (IT)	Disponibilidad de los servicios e infraestructura tecnológica (Comunicaciones de Datos)	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicado Nivel: Descriptivo Correlacional Diseño: No Experimental Población: Todos los estudiantes inscritos en la gestión 2019 de la UNHEVAL. Muestra: No probabilística, 200 estudiantes de la UNHEVAL Clases de Estadística: Descriptivo Inferencial
PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?	OE1: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	HE1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Confiabilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.		Equipo Computacional	Uso de equipos electrónicos para el acceso al servicio	
PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?	OE2: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	HE2: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Capacidad de Respuesta en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	Herramientas Tecnológicas (TIC)	Sistemas de Información (TIC) activos que prestan servicios online.		
			Accesibilidad	Uso de directrices y Tecnologías W3C en las TIC de Gobierno Electrónico.		
PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?	OE3: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	HE3: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Accesibilidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	Confiabilidad	Validación de la información.		
			Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario.		
PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?	OE4: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	HE4: Existe relación entre el gobierno electrónico y la Seguridad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Seguridad	Uso de protocolos y políticas de seguridad	

ANEXO 02. CONSETIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante el objetivo del presente cuestionario es parte del proyecto de investigación "EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019." elaborado por el Maestría Marx Danly León Trujillo, el cual, permitirá recoger información sobre la opinión directa de los miembros de la comunidad universitaria sobre la relación entre la calidad de servicio del Gobierno Electrónico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Le invitamos a ser parte de ésta encuesta que se realiza de manera anónima y solo con fines académicos. Le agradecemos por sus respuestas que contribuirán a tomar las decisiones respecto al tema. Recuerde que el llenado es de manera voluntaria y por tanto puede abandonar la encuesta en cualquier momento. El finalizar el proyecto recibirá mediante correo electrónico los resultados del proyectos de investigación.

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 03. INSTRUMENTOS

Variable Independiente: GOBIERNO ELECTRÓNICO		CALIFICACIÓN					Observación / Sugerencia
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN: Infraestructura (IT)							
1	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?						
2	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?						
3	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?						
4	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?						
DIMENSIÓN: Equipamiento Computacional							
5	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?						
6	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?						
7	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?						
DIMENSIÓN: Herramientas Tecnológicas							
8	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?						
9	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?						

10	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?						
Variable Dependiente: GESTIÓN DE LA CALIDAD		CALIFICACIÓN					Observación / Sugerencia
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN: Accesibilidad							
11	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?						
12	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?						
13	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?						
14	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?						
DIMENSIÓN: Confiabilidad							
15	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?						
16	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?						
17	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?						
18	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?						
DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta							
19	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?						
20	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?						

21	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?						
22	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?						
DIMENSIÓN: Seguridad							
23	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNEHVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?						
24	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?						
25	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?						
26	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?						
27	Cree usted que, ¿La UNEHVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?						

ANEXO 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
INFRAESTRUCTURA	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?	4	4	4	4
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?	4	4	4	4
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?	4	4	4	4
ACCESIBILIDAD	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?	4	4	4	4

Abimael Adam Francisco Paredes



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO

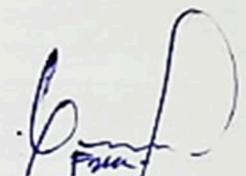


CONFIABILIDAD	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?	4	4	4	4
	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?	4	4	4	4
	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNHEVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: ELMER CHUQUIYAURI SALDIVAR Especialidad: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
INFRAESTRUCTURA	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?	4	4	4	4
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?	3	3	3	4
	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?	3	3	3	4
	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?	3	3	3	4
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?	4	4	4	4
ACCESIBILIDAD	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



CONFIABILIDAD	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?	4	4	4	4
	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?	4	4	4	4
	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNHEVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. JIMMY GROVER FLORES VIDAL

Especialidad: MAESTRO EN GESTION TECNOLOGICA EMPRESARIAL

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
INFRAESTRUCTURA	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?	2	2	2	2
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?	4	4	3	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?	5	5	5	5
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?	3	3	2	3
	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?	3	3	3	3
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?	2	2	2	2
	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?	2	2	2	2
	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?	4	4	4	4
ACCESIBILIDAD	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?	3	3	3	3
	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?	3	3	3	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



CONFIABILIDAD	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?	4	4	4	4
	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?	4	4	4	4
	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?	3	3	3	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?	2	2	2	2
	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?	2	2	2	2
	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?	2	2	2	2
	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?	2	2	2	2
SEGURIDAD	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNHEVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?	3	3	3	3
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: ROSARIO VARGAS RONCAL

Especialidad: DR. EN GESTIÓN EMPRESARIAL

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
INFRAESTRUCTURA	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?	3	3	3	3
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?	4	4	4	4
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?	3	3	3	3
ACCESIBILIDAD	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?	3	3	3	3
	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



CONFIABILIDAD	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?	4	4	4	4
	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?	4	4	4	4
	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNHEVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (x) NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Planificación, Control y Mejora

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: RUBEN MAX ROJAS PORTAL Especialidad: DR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
INFRAESTRUCTURA	Cree usted que, ¿La UNHEVAL brinda un buen servicio de internet dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL posee una buena infraestructura tecnológica para proveer servicios en línea?	3	4	3	3
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL debe potenciar la infraestructura tecnológica para ofrecer servicios online de calidad para la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL debe incrementar los puntos de acceso a internet en el campus universitario?	3	3	3	3
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL	Considera usted que, ¿Tiene acceso a un computador para acceder a los servicios de online dentro del campus universitario?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Accedes a los servicios online desde un computador más que de un celular?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Accede a los servicios online de la UNHEVAL desde un acceso a internet externo del campus universitario?	4	4	4	4
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ofrece servicios y/o trámites relacionados al Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Son suficientes los servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL? ¿Puede sugerir alguno?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La implementación de Gobierno Electrónico permite la modernización de servicios y/o trámites en la UNHEVAL?	3	3	3	3
ACCESIBILIDAD	Considera usted que, ¿Conoce los diversos servicios y/o trámites online que ofrece la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Utilizas los servicios y trámites online que ofrece la UNHEVAL?	3	3	3	3
	Considera usted que, ¿Se muestran claramente en la página web de la UNHEVAL los servicios y trámites online?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿los servicios y trámites brindados a través de las aplicaciones informáticas son fáciles de usar?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



CONFIABILIDAD	Considera usted que, ¿La implementación de las aplicaciones informáticas relacionadas al Gobierno Electrónico mediante las TIC han mejorado la gestión o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Los servicios y/o trámites online que ha utilizado cumplen exactamente el objetivo del servicio requerido?	4	4	4	4
	Usted en el uso de las aplicaciones informáticas, ¿Ha encontrado algún error en la información como resultado del servicio?	4	4	4	4
	Cree usted que de acuerdo al servicio que reciben por parte de los funcionarios o servidores de la UNHEVAL para completar su trámite, ¿Tienen la capacitación necesaria en el manejo de las aplicaciones informáticas o TIC?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera usted que, ¿Los servicios y/o trámites online han reducido los tiempos en la gestión y/o procesos administrativos?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Ha tenido impacto la reducción de tiempos en los servicios y/o trámites online en la comunidad universitaria?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿Las TIC y aplicaciones informáticas brindan mecanismos para hacer seguimiento al servicio o trámite solicitado?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas están siempre disponibles para sus usuarios?	4	4	4	4
SEGURIDAD	Considera usted que, ¿Las TIC o aplicaciones informáticas de los servicios y/o trámites relacionadas al Gobierno Electrónico de la UNHEVAL contienen políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿Siente seguridad al utilizar los servicios de Gobierno Electrónico en la UNHEVAL?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL promueve la comunicación sobre las políticas de seguridad y privacidad de la información?	4	4	4	4
	Considera usted que, ¿La UNHEVAL ha desarrollado un plan de difusión adecuado para el uso del Gobierno Electrónico?	4	4	4	4
	Cree usted que, ¿La UNHEVAL por medio del Gobierno Electrónico ha facilitado el acceso a la información?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

LEÓN TRUJILLO, Marx Danly. Nacido en la ciudad de Huánuco el 20 de febrero de 1978. Cursa estudios tanto primarios como secundarios en el Colegio Seminario San Luis Gonzaga. Por medio del Ministerio de Educación obtuvo la beca “Andrés Bello” que le permitió realizar los estudios de Pregrado en el extranjero, en la Universidad Mayor de San Simón de la ciudad de Cochabamba – Bolivia en la Especialidad de Licenciatura Informática de la Facultad de Ciencias y Tecnología. Retornó al Perú en el año 2015 continuando los estudios de Posgrado, cuenta con la Especialidad de Gerencia de Proyectos de Tecnologías de Información, así como de Docencia Universitaria. Cuenta también con estudios de Posgrado como especialista de proyectos sociales de inversión pública, Planificación y Operativización de Proyecto y Gestión por Procesos.

Profesional con más de 15 años de experiencia laboral tanto en el sector público como privado en el área de tecnologías de información, Docencia y servidor público administrativo. En la actualidad labora como Docente Auxiliar Contratado en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Experiencia laboral tanto Entidades Públicas y Privadas, así como desempeño independiente de la profesión. Cuenta con las habilidades blandas, habilidad de comunicación, coordinación, planificación, organización, iniciativa y capacidad de trabajo en equipo bajo la ética profesional.

Marx presenta la Tesis: “El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad para la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2019” para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública para el Desarrollo Social.

El Autor



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día viernes **29 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS	Presidente
Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Secretario
Dra. Ines Eusebia JESUS TOLENTINO	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Velsy RIVERA VIDAL (Resolución N° 02785-2019-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don, Marx Danly LEÓN TRUJILLO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... diecisiete (17)
Equivalente a muy bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:10 horas de 29 de octubre de 2021.

		
SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI N° <u>22498088</u>	DNI N° <u>07230767</u>	DNI N° <u>4031489</u>

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02803-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019**, realizado por el Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Marx Danly LEON TRUJILLO**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máxima de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 03 de diciembre de 2021.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



**Obtención de grado – Anexo 03
AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO - MAESTRÍA**

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: LEÓN TRUJILLO, MARX DANLY

DNI: 80001160

Correo electrónico: marxleon@hotmail.com

Teléfono de casa: 062-511103

Celular: 978576799

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
MAESTRÍA: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
MENCIÓN:

Grado académico obtenido: MAGISTER

Título de la Tesis: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
X	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de ésta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la tutoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por la que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años (X) 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a sr de acceso público.

Fecha de firma: 22 de noviembre del 2021



.....
Firma del autor