



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Ciencia Política

Análisis de la interoperabilidad del gobierno digital como herramienta política para mejorar la calidad informativa a los usuarios de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política

AUTOR

Elmer Andrés CARBAJAL TARAZONA

ASESOR

Dr. Francisco Rogger CARRUITERO LECCA

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Carbajal, E. (2021). *Análisis de la interoperabilidad del gobierno digital como herramienta política para mejorar la calidad informativa a los usuarios de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de pregrado , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Ciencia Política]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Elmer Andrés Carbajal Tarazona
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42527597
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Francisco Rogger Carruitero Lecca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	32774305
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7615-153X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	José Félix Palomino Manchego
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06756703
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Alberto Retamozo Linares
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06075892
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Francisco Rojas Leo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08050134

Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Napoleón Cabrejo Ormachea
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	05416464
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.1.3.6. Gestión Pública
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Provincia: Lima Latitud: -12.05819215 Longitud: -77.0189181894387
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019
URL de disciplinas OCDE	Ciencia política https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

**ACTA DE EXAMEN VIRTUAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIA
POLÍTICA CON PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y
APROBACIÓN DE TESIS.**

001

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores, doctores:

- 1.-PRESIDENTE: Dr. JOSE FELIX PALOMINO MANCHEGO
- 2.- Dr. JOSE ALBERTO RETAMOZO LINARES
- 3.- Dr. FRANCISCO ROJAS LEO
- 4.- Dr. FRANCISCO ROGER CARRUITERO LECCA (asesor)
- 5.- Dr. NAPOLEON CABREJO ORMACHEA

El postulante al Título Profesional de Licenciado, bachiller don:

Elmer Andrés Carbajal Tarazona

Procedió la sustentación de su Tesis titulado:

**ANÁLISIS DE LA INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL COMO HERRAMIENTA
POLÍTICA PARA MEJORAR LA CALIDAD INFORMATIVA A LOS USUARIOS DE LA UGEL 05 DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO**

Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando el candidato:

Aprobado por unanimidad con la nota CATORCE (14)

Y para constancia se le extiende la presente acta, en Lima a los OCHO

Días del mes de NOVIEMBRE del año 2021.

Presidente del Jurado



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA

IOTT -CP N° 01-EPCP-2021

INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

1. Facultad : FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
 2. Escuela : ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA
 3. Autoridad académica que emite el informe de originalidad :
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA
 4. Apellidos y Nombres de la autoridad académica:
Dr. ZELADA BARTRA, JAIME
 5. Operador del programa informático de similitudes:
VÍCTOR RICHARD CUADROS SOLDEVILLA
 6. Documento evaluado(Tesis para optar el grado de Licenciado en Ciencia Política):
ANÁLISIS DE LA INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL COMO HERRAMIENTA POLÍTICA PARA MEJORAR LA CALIDAD INFORMATIVA A LOS USUARIOS DE LA UGEL 05 DE SAN JUAN DE LURIGANCHO
 7. Autor del documento: **ELMER ANDRES CARBAJAL TARAZONA**
 8. Fecha de recepción de documento : 30/07/2021
 9. Fecha de aplicación del programa informático de similitudes : 7/08/2021
 - **Software utilizado: Turnitin**
 10. Configuración del programa detector de similitudes
 - Excluye textos entrecomillados
 - Excluye bibliografía
 - Excluye cadenas menores a 40 palabras
 11. Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes:
7% (Seis por ciento)
 12. Fuentes originales de las similitudes encontradas:
**ANÁLISIS DE LA INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL
COMO HERRAMIENTA POLÍTICA PARA MEJORAR LA CALIDAD
INFORMATIVA A LOS USUARIOS DE LA UGEL 05 DE SAN JUAN
DE LURIGANCHO**
- INFORME DE ORIGINALIDAD

7% INDICE DE SIMILITUD	7% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	4% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
---	---	---	---
13. Observaciones: Ninguna
 14. Calificación de originalidad
 - **Documento cumple criterios de originalidad, sin observaciones.**
 15. Fecha del Informe :9 de agosto de 2021



Víctor Richard Cuadros Soldevilla

Evaluador/DNI 08449956

Firmado digitalmente por ZELADA
BARTRA Jaime Victor FAU
20148092282 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 09.08.2021 19:15:28 -05:00

DEDICATORIA:

Esta tesis está dedicada a mis padres por su apoyo incondicional

A mis hijas por ser mi motivación y muy especialmente a mi

Compañera de vida, Erika, por ser siempre esa roca sobre la cual

Puedo crecer día a día como profesional y ser humano.

AGRADECIMIENTOS

A la Doctora Carmen Velarde Koeclin, por haberme
Guiado durante todo el proceso de elaboración de esta tesis.

Tabla de contenido

Tabla de contenido	iv
Capítulo I. Introducción	14
Situación del problema.	14
Formulación del problema.	20
Problema general.	20
Problemas específicos.	20
Justificación del problema.	20
Justificación legal.	20
Justificación desde la política pública.	21
Justificación práctica.	22
Objetivos de la investigación.	22
Objetivo general.	22
Objetivos específicos.	22
Hipótesis de la investigación.	23
Hipótesis general.	23
Hipótesis específicas.	23
Capítulo 2: Marco teórico.	24
2.1. Antecedentes de la investigación.	24
2.2. Bases teóricas.	27

2.2.1. Gobierno electrónico o digital.	27
2.2.1.1. Importancia del gobierno electrónico.	27
2.2.2. Dimensiones del gobierno electrónico.	29
2.2.2.1. Dimensión procesos (Detrás de la pantalla).....	30
2.2.2.2. Dimensión web (la pantalla)	30
2.2.2.3. Dimensión usuario (frente a la pantalla).....	30
2.2.3. Objetivos del gobierno electrónico.	31
Gestión Pública:	31
Participación ciudadana:	32
Interacción organizacional:	32
2.2.4. Principios para la Planificación del Gobierno Digital	33
Diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano.....	33
Digital por defecto.	33
Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles.....	33
Centrado en los datos.	33
Inclusión digital.	34
Colaboración digital.	34
Seguridad digital.	34
Abierto al ciudadano.	34
Infraestructura compartida y flexible.	35

Privacidad desde el diseño y por defecto.	35
2.2.5. Etapas para la formulación del plan de gobierno digital.....	35
Identificar el enfoque estratégico de la entidad.	35
Artículo 1. Creación del comité de gobierno digital.....	41
Artículo 2. De las Funciones del Comité de Gobierno Digital.....	41
Artículo 3. Alcance	42
Artículo 4. Lineamientos de gestión y planificación en Gobierno Digital.....	42
Artículo 5. Publicación.....	Error! Bookmark not defined.
Disposición complementaria transitoria.....	42
2.2.6. Reingeniería del Estado.....	43
2.2.6.1. El gobierno electrónico y el proceso de emprendimiento.....	44
2.2.7. La interoperabilidad.	45
2.2.7.1. La importancia de la interoperabilidad	48
2.2.7.2. La Interoperabilidad en el Estado.....	49
2.2.7.3. Dimensiones de la Interoperabilidad.	50
2.2.8. Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)	51
Las UGEL en el Perú	51
Las UGEL en Lima Metropolitana	52
La UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.....	52
2.2.9. WEB 2.0.....	57

2.2.9.3. La Satisfacción del Usuario en la Información.	59
2.2.9.4. Los Elementos de la Satisfacción e Insatisfacción	61
Capitulo III.....	62
Metodología de la investigación	62
3.1. Operacionalización de las variables	62
3.2. Tipificación de la Investigación.	63
3.3. Estrategias para la prueba de hipótesis.	63
3.3.1. Tipo.....	63
3.3.2. Método:.....	63
3.3.5. Diseño:.....	64
3.4. Población y muestra	64
3.4.1. Población.....	64
3.4.2. Tamaño de muestra.....	66
3.5. Técnicas de recolección de datos	67
Capítulo IV.....	69
Resultados	69
4.1. Presentación de resultados	69
4.1.1. Datos Generales	70
4.1.2. Variable Independiente: Interoperabilidad del gobierno digital.....	77
Dimensión: Simetría	77

Dimensión: Transparencia.....	89
4.1.3. Variable Dependiente: Calidad de la Información	99
4.2. Análisis e interpretación de los resultados	121
4.2.1. Interpretación de las Puntuaciones de la Escala Likert.....	121
4.2.2. Análisis de dependencias.	127
4.3. Pruebas de Hipótesis.	129
4.4. Discusión de los resultados.....	132
CAPITULO V.	133
Recomendaciones	133
Referencias bibliográficas.....	135
Anexos	144

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Presupuesto para proyectos UGEL 05	17
Tabla 2: La modernización Económica y Social en el Perú.....	21
Tabla 3: Diagrama de la Etapa “Definir la situación actual del gobierno digital en la Entidad”.....	36
Tabla 4: Diagrama de la etapa “Definir la situación actual del gobierno digital en la entidad”.....	36
Tabla 5: Diagrama de la etapa “Definir los objetivos de gobierno digital	37
Tabla 6: Diagrama de la etapa “Elaborar el portafolio de proyectos de gobierno digital”	38
Tabla 7: Diagrama de la etapa “Gestionar riesgos PGD”	39
Tabla 8: Diagrama de la Etapa “Gestionar Riesgos PGD”	39
Tabla 9: Diagrama de la Etapa “Supervisar la Implementación del PGD	40
Tabla 10: Operacionalización de las Variables	62
Tabla 11: Evolución histórica del personal docente y directivos período 2010 – 2017 (Términos absolutos).....	65
Tabla 12: Evolución del Personal Docente y Directivos Ugel 05	65
Tabla 13: Pregunta 1.....	70
Tabla 14: Edad	71
Tabla 15: Ocupación.....	73
Tabla 16	75
Tabla 17: E.1 Información actualizada, oportuna, pertinente y comprensible	77
Tabla 18: E.2 Web y redes sociales amigables	79
Tabla 19: E.3. Plataformas adecuadas para interactuar	81
Tabla 20: E.4. Atención al usuario online.....	83
Tabla 21: E.5. Plataformas de rápida respuesta.....	85
Tabla 22	Error! Bookmark not defined.

Tabla 23: E.6.Cumplen con satisfacen sus necesidades	87
Tabla 24: F.1.Información completa de la UGEL 05. (POI, MOF, ROF, etc.).....	89
Tabla 25: F.2.Información de los ingresos y egresos de la UGEL 05	91
Tabla 26: F3. Información de los centros educativos de la jurisdicción (PEI, PAT, RI).....	93
Tabla 27: F.4. Los requisitos para realizar sus trámites.....	95
Tabla 28: F.5. Facilita una experiencia digital completa (Acceso Total a la Información requerida) ...	97
Tabla 29: 1. Portal web.	99
Tabla 30: 2. Redes Sociales “Facebook - Twitter”.....	101
Tabla 31: 3. Aplicativo Reporte de Horas efectivas.	103
Tabla 32: 4. Aula y Biblioteca virtual.....	105
Tabla 33: 5. Soporte técnico On-line.....	107
Tabla 34: 6. Aplicativo “Consulta de expedientes”.....	109
Tabla 35: 7. Información Reservada.....	111
Tabla 36: 8. Información confiable.	113
Tabla 37: 9. Información técnica, competente y objetiva (Minimalista)	115
Tabla 38: 10. Información retroalimentada o con bidireccionalidad	117
Tabla 39: 11. Consulta o reclamos vía telefónica u On-line	119
Tabla 40: Escalas De La Percepción De La Variable Independiente	121
Tabla 41: Variable Independiente: Interoperabilidad del Gobierno Digital.....	122
Tabla 42: PUNTAJE: Variable Independiente.....	123
Tabla 43: Escala de la Percepción de la Variable Dependiente	124
Tabla 44: Puntaje Variable Dependiente (Agrupada).....	125
Tabla 45	126
Tabla 46: Correlaciones	128

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo	18
Ilustración 2: Sistema de Gestión Documental	18
Ilustración 3: Dimensiones del Gobierno Electrónico.....	29
Ilustración 4: Enfoque Estratégica de la Entidad	35
Ilustración 5: Actividades de Gobierno y Gestión	37
Ilustración 6: Modelo de mapa estratégico de gobierno digital	38
Ilustración 7: Figura 6: Etapas de la Formulación PGD.....	40
Ilustración 8: La Dirección por Sistemas.....	47
Ilustración 9: Portal web de la UGEL 05.....	53
Ilustración 10: Encuéntranos aquí	54
Ilustración 11: Organigrama Ugel 05	55
Ilustración 12: Estructura de la Ugel 05	56
Ilustración 13: Web 2.0.....	57
Ilustración 14: Fases de la Teoría de la Información.....	61
Ilustración 15: Histograma, Sexo	70
Ilustración 16: Gráfica Circular, Sexo	71
Ilustración 17: Histograma Edad.....	72
Ilustración 18: Gráfica Circular Edad.....	72
Ilustración 19: Histograma Ocupación	73
Ilustración 20: Gráfica Circular Ocupación	74
Ilustración 21	75
Ilustración 22.....	76

Ilustración 23.....	77
Ilustración 24.....	78
Ilustración 25.....	79
Ilustración 26.....	80
Ilustración 27.....	81
Ilustración 28.....	82
Ilustración 29.....	83
Ilustración 30.....	84
Ilustración 31.....	86
Ilustración 32.....	87
Ilustración 33.....	88
Ilustración 34.....	89
Ilustración 35.....	90
Ilustración 36.....	91
Ilustración 37.....	92
Ilustración 38.....	93
Ilustración 39.....	94
Ilustración 40.....	95
Ilustración 41.....	96
Ilustración 42.....	97
Ilustración 43.....	98
Ilustración 44.....	99
Ilustración 45.....	100

Ilustración 46.....	101
Ilustración 47.....	102
Ilustración 48.....	103
Ilustración 49.....	104
Ilustración 50.....	105
Ilustración 51.....	106
Ilustración 52.....	107
Ilustración 53.....	108
Ilustración 54.....	109
Ilustración 55.....	110
Ilustración 56.....	111
Ilustración 57.....	112
Ilustración 58.....	113
Ilustración 59.....	114
Ilustración 60.....	115
Ilustración 61.....	116
Ilustración 62.....	117
Ilustración 63.....	118
Ilustración 64.....	119
Ilustración 65.....	120
Ilustración 66.....	123
Ilustración 67.....	125
Ilustración 68.....	128

Capítulo I. Introducción

1.1. Situación del problema.

A nivel mundial los diferentes Estados ya han comenzado a usar la tecnología como punto de apoyo a diferentes áreas del sector gubernamental. Asu vez, las ciencias políticas introducen cambios para fortalecer la democracia que impera en países como Perú, para posibilitar el buen manejo político y sistemático del país. Por ello, los Estados vienen implementando políticas de gobierno digital que tienden a ofrecer mejores servicios al ciudadano, dentro de los cuales destaca el acceso a la información. Implementar una política de gobierno digital contribuye a fortalecer el Estado democrático porque genera mayor empoderamiento ciudadano, mejor cercanía entre la administración pública y la ciudadanía e incrementa la legitimidad institucional.

Sobre lo mencionado anteriormente el Plan Bicentenario hecho por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2011) incluye un Eje Estratégico denominado “Derechos Fundamentales y Dignidad de las Personas” en cuyo punto 1.1 denominado “Democratización de la sociedad”, menciona que “la plena vigencia de los derechos y la dignidad de las personas es el fin supremo de la sociedad y constituye el paradigma de las sociedades modernas” (p. 15). Los rasgos característicos de estos derechos son invariables en las sociedades más desarrolladas e interpretan de forma más clara su vigencia de la siguiente manera:

“Modernización de la economía de mercado, incorporando objetivos de desarrollo humano y sustentable: equidad, desarrollo institucional o del capital social; desarrollo de las capacidades humanas; participación de los trabajadores en la toma de decisiones; y conformación de las unidades

económicas proempresariales como tercer sector, complementario y competitivo con el primer sector (empresa privada) y con el segundo (Estado)” (CEPLAN, 2011, pág. 15).

Cabe mencionar que, en la actualidad el Estado ha venido realizando diversas acciones para tratar de estrechar la relación Estado – Ciudadano amparándose del Eje Estratégico 3 del Plan Bicentenario “Estado y Gobernabilidad” mencionando en el punto 3.2. que la “Gobernabilidad es una de las herramientas más importantes para crear un entorno favorable al desarrollo de mejores condiciones de vida para las personas”. La gobernabilidad es el cimiento de la democracia, esta favorece a consolidar el Estado de derecho y la cohesión social, también garantiza el desarrollo económico que es crecimiento más equidad.

A lo largo de los años, se ha notado un debilitamiento del Estado que fue dilapidado por múltiples factores económicos, políticos e institucionales. La situación en la que se encuentra actualmente y su capacidad operativa no le permiten manejar la oferta de bienes y servicios básicos ofrecidos. Esto conlleva a que la población tenga poca confianza y credibilidad en las instituciones públicas y que posiblemente ya no se demande sólo una reforma tradicional del Estado, sino una parte de él, la información que se le brinda a la población. El plan Bicentenario, aduce que “el Estado peruano se ha visto debilitado en la estructura social, pero es sin duda el único capaz de articular nuevamente a la sociedad para lograr el desarrollo” (CEPLAN, 2011).

Por otro lado, el Eje Estratégico 4 del Plan Bicentenario “Economía, Competitividad y Empleo” menciona en su punto 4.3 “Ciencia y Tecnología”, la gran deficiencia del Estado por canalizar los esfuerzos bajo una misma visión y misión. Además, la baja inversión científica y tecnológica hacen

que la dispersión de la información y una institucionalidad desarticulada frenen la interoperabilidad de los gobiernos de turno y la divulgación oportuna de las acciones investigativas y el desarrollo nacional, por los cuales la ciudadanía se siente vulnerable e insatisfecha por no tener claro lo que hace y/o debe hacer el gobierno.

Al respecto, existen instituciones con poco fondo para los laboratorios y su personal que desarrollan actividades con el propósito de impulsar y llevar a cabo estudios en algunas áreas estratégicas para conservar la diversidad de recursos naturales que se encuentran en el Perú. Estos organismos se encuentran adscritos a diferentes sectores de la administración pública y son de poca importancia para dichas instituciones, “lo que dificulta la posibilidad de promover proyectos nacionales prioritarios que se deben ejecutar de manera interdisciplinaria e interinstitucional, que realice un aporte efectivo y sostenible al desarrollo nacional”. (CEPLAN, 2011, p. 15).

Esta situación problemática persiste en el aparato estatal, como es el caso de la Secretaría de Gobierno Digital que se encuentra adscrita a la “Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), órgano responsable del gobierno digital”, institución sin independencia gubernamental, institucional ni presupuestaria, limitando sus esfuerzos por desarrollar con eficiencia y eficacia su labor encomendada. Otro claro ejemplo es la situación que vive día a día la UGEL 05 ubicado en San Juan de Lurigancho, pues existe una dependencia presupuestal y política del Ministerio de Educación. Esta interdependencia, muchas veces atrasa la labor de modernización e implementación tecnológica de la UGEL 05, pues la implementación y ejecución de estas acciones ayudará a estrechar la relación Estado – Ciudadano o mejor dicho UGEL 05 – Usuarios.

Tabla 1: PRESUPUESTO PARA PROYECTOS UGEL 05

Año de Ejecución: 2019				
Incluye: Actividades y Proyectos				
TOTAL	168,074,407,244	183,930,751,896	129,128,198,556	108,824,291,015
Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL	118,227,641,778	118,067,338,506	89,662,107,202	79,675,087,772
Sector 10: EDUCACION	14,814,029,460	14,534,821,807	9,142,773,032	7,728,811,794
Pliego 010: M. DE EDUCACION	9,919,451,096	8,934,164,308	5,510,636,766	4,847,901,001
Unidad Ejecutora 005-60: USE 05 SAN JUAN DE LURIGANCHO	312,256,709	330,285,705	323,050,850	313,023,026
Genérica 6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	129,000	184,000	88,563	84,770
Sub-Genérica 3: ADQUISICION DE VEHICULOS, MAQUINARIAS Y OTROS	129,000	184,000	88,563	84,770
Detalle Sub-Genérica 2: ADQUISICION DE MAQUINARIAS, EQUIPO Y MOBILIARIO	129,000	184,000	88,563	84,770
Especifica	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual
1: PARA OFICINA	49,000	89,000	48,563	48,563
2: PARA INSTALACIONES EDUCATIVAS	80,000	80,000	40,000	36,207
INFORMATICOS Y DE COMUNICACIONES	0	15,000	0	0

Fuente. Plan Bicentenario (El Perú hacia el 2021)

Como puede apreciarse en el Cuadro N° 1, la UGEL N° 05 cuenta con presupuesto para ser ejecutado con 84 mil soles aproximadamente, los que podrían ejecutarse de tener independencia.

Cabe resaltar que la UGEL 05 es el ente rector de implementar las políticas generales del Estado en materia del sector educación por intermedio del Ministerio de Educación. Sin embargo, el Ministerio de Educación MINEDU, actualmente se encuentra en proceso de elaboración del “Plan Estratégico de Gobierno Digital (PEGE) y el Plan Estratégico de la Información (PETI) los cuales se alinearán al Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016 – 2021 y el Plan Operativo Institucional 2017” (POI, ver Anexo 1). Demostrando que aún no existe la implementación del Gobierno Digital como política de esa entidad; en consecuencia, la UGEL 05 tampoco posee políticas de implementación al gobierno digital e Interoperabilidad de la información.

La institución posee una página web , la cual no es muy utilizada por los usuarios de la UGEL 05; debido a, que no es muy amigable, esto quiere decir que los usuarios no encuentran con facilidad la información concreta que buscan y tampoco posee un sistema de atención inmediata al usuario de manera online para realizar consultas, siendo estas las principales razones; por la cual, los usuarios prefieren ir personalmente a las instalaciones de la UGEL 05 a preguntar acerca

de sus trámites, solicitudes, quejas, etc. Un claro ejemplo es el seguimiento de los expedientes de los usuarios vía web:

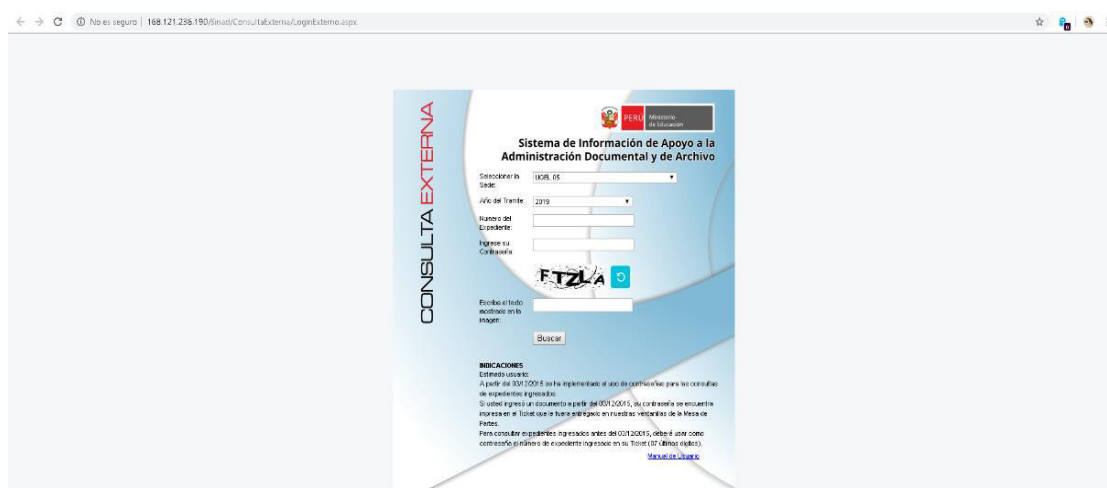


Ilustración 1: Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo

Fuente: (UGEL 05, 2019)

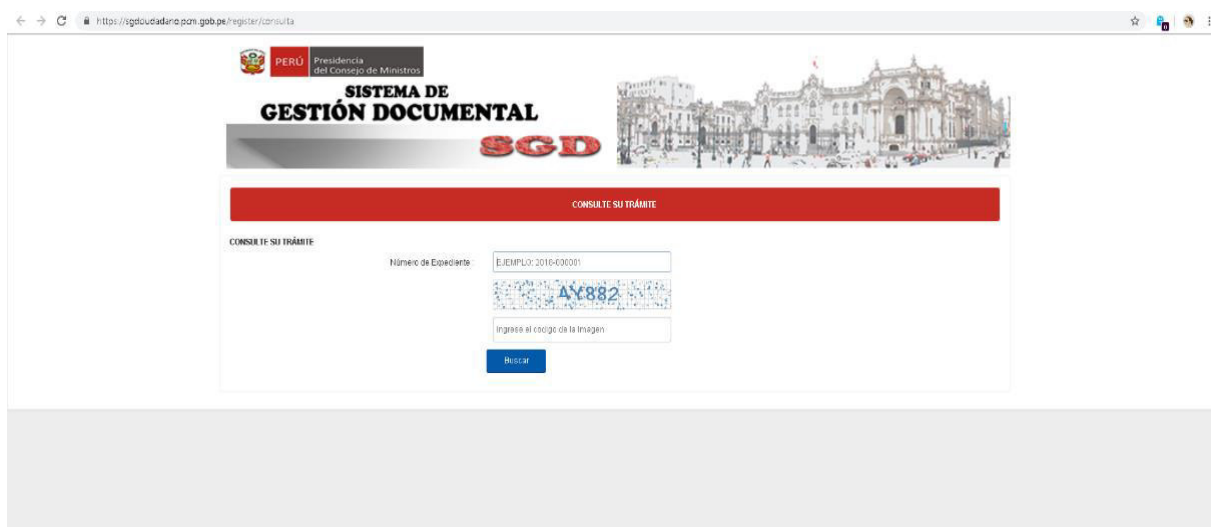


Ilustración 2: Sistema de Gestión Documental

Fuente: (PCM, 2019)

Como se puede apreciar en ambas páginas webs tanto de la UGEL 05 (<https://www.ugel05.gob.pe/>) y de la Presidencia de Consejos de Ministros PCM (<https://www.gob.pe/pcm>) tienen claramente diferencias, como es el caso del seguimiento a los

expedientes, se observa que ambas páginas webs viene utilizando actualmente la información minimalista, donde menos información significa mayor valor a los usuarios; dado que, sólo se otorga a los usuarios la información concentrada que requieren saber, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, haciéndolos ahorrar tiempo al encontrar la información requerida de manera fácil, simple y amigable. Sin embargo, se puede notar claramente que en la página web de la PCM es mucho más sencillo de entender pues no existen distractores como sí existen en la página web de la UGEL 05 con pequeños comunicados sin mucha importancia para los usuarios, otra gran diferencia es la gran simplicidad del acceso que existe en la web de la PCM, pues solo se centra en buscar el expediente con tan solo escribir el número de expediente y una clave capcha para comprobar que la información solicitada sea de una persona y no de un robot o hackers.

Así mismo, podemos mencionar que la página web de la UGEL 05 le falta mucho por mejorar, pero va a depender bastante de las políticas de Estado que se planteen en los próximos días o meses y de la Visión y misión del gobierno de turno para lograr que la UGEL 05 se convierta en una institución competitiva con tecnología de la información al servicio de la ciudadanía.

En conclusión, la UGEL 05 se encuentra a la espera que el Ministerio de Educación MINEDU establezca las políticas, directivas, reglamentos y normas para la implementación del gobierno digital e interoperabilidad en los planes estratégicos y operativos de la institución. Los Ejes Estratégicos descritos en el Plan Bicentenario radica el problema central de la falta de interoperabilidad del gobierno electrónico, pues la base de datos única de la información que logre circular en todas las instituciones del Estado es la meta anhelada. Aún existen deficiencias muy

notorias para poder brindar calidad de la información y calidad de los servicios que brinda el Estado hacia el ciudadano peruano. Pues la falta de una buena concatenación de la planificación política dirigida desde CEPLAN, con estrategias claras, información simétrica y descentralizada, con visión de un país democrático con replanteamiento existente de las acciones ejercidas en los problemas sociales, son las grandes deficiencias que aqueja, hoy en día a la ciudadanía.

1.2. Formulación del problema.

Problema general.

¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018?

Problemas específicos.

¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018?

¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018?

1.3. Justificación del problema.

Justificación legal.

La mejora de la interoperabilidad del gobierno digital permitirá a las instituciones públicas contar con un conjunto de reglas y parámetros que faciliten los procedimientos y sobre facilitar la

toma de decisiones de los funcionarios y servidores públicos en concordancia con las de políticas públicas establecidas en (CEPLAN, 2011), en el eje estratégico 1: Derechos Fundamentales y Dignidad de las personas, en su apartado “1.1 Democratización de la Sociedad, Cuadro 1.1 La modernización Económica y Social en el Perú” menciona:

Tabla 2: La modernización Económica y Social en el Perú

Sociedad del conocimiento, era de la información	La empresa privada, la universidad y el Estado desarrollan sinergias para la innovación, el incremento de la productividad y la competitividad internacional mediante la operación de incubadoras de empresas y parques científicos orientados a innovar la producción y el conocimiento, para incorporarse competitivamente en los mercados mundiales. Asimismo, en el marco de la Sociedad de la Información, el Estado viene desarrollando políticas regulatorias para permitir el acceso a internet, y políticas de telecomunicaciones en condiciones de mayor calidad y menores tarifas a los sectores mayoritarios del país. La conectividad de las personas y agentes económicos facilitada por las telecomunicaciones permite cerrar las brechas entre las zonas avanzadas y rezagadas del país. Además, posibilita el incremento del nivel y la calidad de vida de la población.	El acceso a internet alcanza a casi un tercio de las familias. El comercio y el gobierno electrónico están en sus inicios. Se están implementando el Plan Nacional de Desarrollo de la Banda Ancha y el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
---	--	---

Fuente. (CEPLAN , 2011)

Demostrando la importancia de mejorar la interoperabilidad del gobierno digital con la finalidad de optimizar la calidad informativa en pro de los usuarios de las instituciones públicas empezando en la UGEL 05 como un modelo piloto en la ciudad de Lima, en beneficio de los usuarios (docente, directores, padres de familia, funcionarios y servidores públicos), demostrando que su implementación ayudará a mejorar la relación UGEL 05 – USUARIO.

Justificación desde la política pública.

La modernización del Estado en su conjunto exige una serie de políticas complementarias que permiten entender la actual situación de la administración en el mundo globalizado por la intromisión del internet y la era digital. Esta nueva tecnología se hace entender que la información también es más rápida y llega a más gente en cuestión de segundos, esta velocidad debería ser

aprovechada para impartir una comunicación más eficaz entre lo que desea informar el Estado y los usuarios.

Justificación práctica.

La interoperabilidad del gobierno electrónico es la parte fundamental dentro de los parámetros que se necesita para la modernización del Estado amparada por la Ley N.º 27658 (Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado), debido a que ayuda a mejorar y estrechar la relación Estado – Ciudadano, con el propósito de transparentar la información y optimizar los servicios que brinda el Estado en favor de la población.

Cabe recalcar que la aplicación de la mencionada Ley N° 27658 permitirá que la Unidad de Gestión Educativa Local 05, se vuelva una institución competitiva y sobre todo que sea amigable con todos los servicios que se brinda en beneficio de los usuarios (docentes y padres de familia) ofertando calidad de los servicios, confianza y seguridad.

1.4. Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

- ✓ Determinar como la interoperabilidad del gobierno digital generará mejoras en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

Objetivos específicos.

- ✓ Determinar la medida en que la interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información a los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018

- ✓ Determinar la medida en que la interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018.

1.5. Hipótesis de la investigación.

Hipótesis general.

H_1 : La interoperabilidad del gobierno digital mejora la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019

.

Hipótesis específicas.

H_2 : La interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

H_3 : La interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

Capítulo 2: Marco teórico.

2.1. Antecedentes de la investigación.

Un principio general y básico en el campo de la ciencia es que todo conocimiento es evolutivo y depende mucho de un conocimiento anterior. Por tal razón, es relevante e inevitable examinar tesis y artículos que preceden a esta investigación. En ese sentido, Arias (2006) indica que “los antecedentes manifiestan los progresos y el estado actual del conocimiento en un área determinada y utilizan de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 95). Al respecto cabe aclarar que todos los trabajos de investigación donde hayan estudiado las variables que se observan en esta tesis o propuesto objetivos similares que permiten comparar y tener ejemplos de la presentación del problema y algunas recomendaciones para su solución.

En efecto, se exhiben muchos proyectos integradores que se realizaron en los últimos años, cada uno con contribuciones de valor que permiten conocer a detalle la interoperabilidad del gobierno digital y la calidad de la información que se le brinda a los usuarios. Además, en un futuro este trabajo se considerará un antecedente para otras investigaciones.

Mesa, Cristian (2014) en su tesis para el grado de Magister llamada “La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”, cuyo objetivo fue “Identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la Política de Interoperabilidad del Estado”. Esta tesis tiene un enfoque cualitativo, se recolectó los datos mediante la técnica de entrevistas semiestructuradas donde se aplicó preguntas abiertas, las cuales se validaron con antelación. La investigación consideró entrevistar a especialistas en temas de gobierno electrónico e interoperabilidad. Concluyendo que la Política de

Interoperabilidad implica que es “importante para la eficiencia y modernización del Estado, en primera instancia para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos”

Parra y Quipe (2015) en su tesis para el grado de Magister llamada “Interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano, 2015”, tuvo como objetivo “describir las características de los procesos de integración y control y definir el nivel de sus relaciones con la estrategia de interoperabilidad para el gobierno electrónico en el Perú, período 2015”. Se aplicó el método analítico que caracterizó las variables y la asociación de sus dimensiones. Su enfoque fue mixto (cuanti-cualitativo), su nivel fue descriptivo y el diseño que se refleja fue no experimental. Su población fueron funcionarios públicos quienes son expertos en institucionalidad del estado, donde se recolectó datos e información mediante encuestas estructuradas. Concluyó que “la variable Integración de los procesos gerenciales se expresa mediante los siguientes indicadores que definen la existencia del Proceso Intersectorial, puntos de control en los procesos definidos, y procedimientos alternativos de atención en caso de fallas del proceso”; con los cuales se resuelven incertidumbres y relaciones que pueden acelerar los procesos de interoperabilidad entre las instituciones estatales.

Quinte (2017) en su tesis para título llamada “La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima” tuvo como objetivo “establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima”. La Investigación fue de tipo Básica o Teórica; en el nivel explicativo; Se utilizó el Método Inductivo y Síntesis; así mismo, se usó Métodos Particulares

como Sociológico Sistemático y Exegético. Su diseño fue No experimental, tipo de diseño transeccional. Se reunió Información usando la técnica de Encuestas y Análisis Documental. Obteniendo la conclusión de que “las municipalidades del país dado el contexto político, social y tecnológico actual requieren de herramientas que ayuden a efectivizar la gestión y la gobernabilidad, para lo cual es de gran importancia la aplicación del gobierno electrónico mediante diferentes tecnologías” (p. 92).

Reynoso (2017) en su tesis de Magister llamada “La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017” cuyo estudio tuvo como propósito “determinar la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017”. Esta investigación tuvo como tipo de investigación básico, nivel descriptivo correlacional, bajo el enfoque cuantitativo y empleó el método hipotético deductivo. Asimismo, la relación entre las variables propuestas se elaboró mediante el programa SPSS 24 con Rho de Spearman. La muestra fue de 220 servidores públicos. La técnica utilizada fue la encuesta mediante dos cuestionarios tipo Likert para cada variable donde anticipadamente se comprobó su validez a través de un informe de expertos, y, confiabilidad con Alfa de Cronbach. Los resultados indican que el 66% de los entrevistados perciben que la implementación de la gestión de calidad es inadecuada, mientras que el 67% indican que la implementación del gobierno electrónico es inadecuada. Además, se demostró “una correlación positiva entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del OEFA”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gobierno electrónico o digital.

Según la Secretaría de Función Pública de México (2013) menciona que el Gobierno Electrónico incluye “aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobierno transparente” (párr. 2).

Entre las actividades que ejecuta el gobierno electrónico son la difusión masiva de la información sobre los actos del gobierno, así como la prestación de servicios a los administrados.

2.2.1.1. Importancia del gobierno electrónico.

La trascendencia que tiene el E-government en los gobiernos, según el Organismo de cooperación y el Desarrollo Económico, traducido por Sancristán (2008) tiene las siguientes mejoras en el servicio público:

✓ **El gobierno electrónico mejora la eficiencia.**

“Las TIC ayudan a mejorar la eficiencia de las tareas de procesamiento masivo y las operaciones de la administración pública” (p. 23).

✓ **El gobierno electrónico mejora los servicios.**

La aceptación orientada al usuario se ha convertido en una pieza fundamental que debe ser agendada como parte del desarrollo de los países de la OCDE. Priorizar al usuario implica que “el usuario no tiene que entender las complejas estructuras y relaciones del gobierno para

interactuar con la administración. Internet puede ayudar con este objetivo permitiendo que los gobiernos aparezcan como organizaciones unificadas y proporcionando un servicio en línea homogéneo” (p. 23).

✓ **El E-Government apoya la obtención de los resultados de las políticas específicas.**

Internet coopera con los grupos de interés para compartir información e ideas, lo cual contribuye con los resultados de políticas definidas. Por ejemplo, “la información en línea puede impulsar el uso de un programa educativo o de capacitación, el compartir la información en el sector de la salud puede mejorar el uso de los recursos públicos y la atención al paciente” (p. 23).

✓ **Contribuyen en objetivos políticos económicos.**

El gobierno electrónico contribuye a reducir la corrupción, aumenta la apertura y la confianza en el gobierno y, por tanto, contribuyen a los objetivos políticos económicos. Es así como “los impactos específicos incluyen un menor gasto de la administración mediante programas más específicos, y eficiencia y generan mejoras en la productividad de las empresas mediante la aplicación de las TIC a la simplificación administrativa y una información mejorada” (p. 23)

✓ **El Gobierno Electrónico puede ser un serio contribuidor para la reforma.**

“Las TIC han reafirmado las reformas en muchas áreas, por ejemplo, mejorando la transparencia, facilitando la compartición de la información descubriendo las inconsistencias internas” (pp. 23-24).

✓ **El E-Government ayuda a mejorar la confianza de los ciudadanos con el gobierno.**

Para que una administración gubernamental sea buena es esencial que se establece la confianza entre los gobiernos con sus ciudadanos. Esto es posible “aprovechando las TIC para animar a los ciudadanos a pensar constructivamente sobre los asuntos públicos y evaluar el impacto de la aplicación de la tecnología para abrir el proceso político” (p. 24).

2.2.2. Dimensiones del gobierno electrónico.

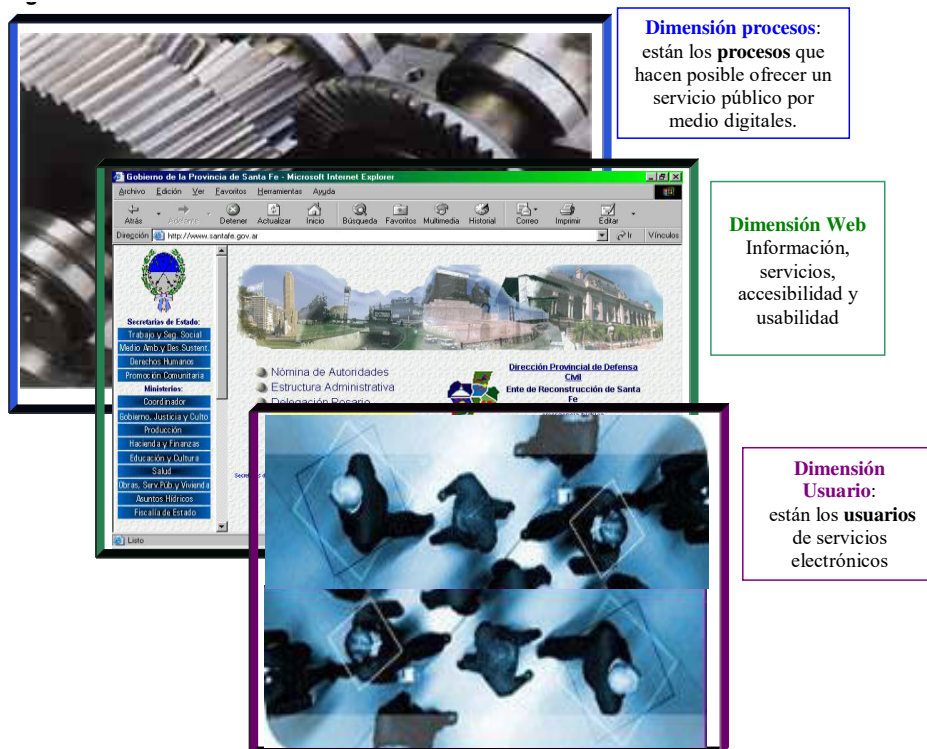


Ilustración 3: Dimensiones del Gobierno Electrónico

Fuente. Transparencia (2012)

Muchas organizaciones tienen definido claramente los objetivos y campo de acción del gobierno electrónico, en general, muchas iniciativas comienzan por la categoría tecnológica (Web) y pronto se adecúan a los procesos internos. En un primer momento, la inadecuación de los procedimientos administrativos no está destinada al fracaso, pero si persiste, más adelante “será más tedioso adecuar la organización a la nueva forma de prestar un servicio. Esto conlleva a que sea conveniente desarrollar estrategias de Gobierno Electrónico”. (Dujisin Araya, 2004).

2.2.2.1. Dimensión procesos (Detrás de la pantalla).

Esta dimensión indica que todos los avances y procedimientos implicados en la prestación de servicios se hacen para intuir la mejora o implementación de un proyecto de E-Gobierno. En este aspecto se pretende que se piense en una “planificación coordinada que influya a todos los niveles jerárquicos de la institución y que vaya más allá de una simple informatización de un proceso administrativo” (Tamayo, 2011).

El proceso organizativo es una manera de iniciar la organización de tarea, de precisar la entrada e integración para solucionar la calidad de los servicios con las herramientas tecnológicas.

2.2.2.2. Dimensión web (la pantalla)

Esta categoría observa la información, la comunicación (real y off line), además, servicios on line para los ciudadanos; usando lenguaje comprensible y desarrollando sitios web amigables para la información que se quiere brindar estos sitios web deberán ser sofisticados y con equipamiento de software que permita la accesibilidad de la información requerida por el ciudadano.

2.2.2.3. Dimensión usuario (frente a la pantalla)

Esta categoría engloba a los usuarios del sistema al cual administración pública presta servicios para resolver los problemas de conexión de su gestión en los procesos informativos que brindan a los usuarios. Serna (2002) considera que es necesario:

- Políticas para acceder a las TICs.
- Ofrecer servicios y trámites on line que permiten abaratar costos a los usuarios.
- Valorar las ideas, opiniones y críticas de la población para una mayor legitimidad democrática.
- Considerar la creación de distintos sistemas de medición, monitoreo y evaluación para realizar ajustes en el proceso.

En muchos casos conlleva “a romper con el aislamiento de los procesos interjurisdiccionales en la gestión pública, a realizar cambios en las estructuras organizacionales, a integrar sistemas de información no compatibles y a planificar y codificar la información común” (Marco, 2005, p. 15).

2.2.3. Objetivos del gobierno electrónico.

Se observa las iniciativas que se desarrollan en el Gobierno Electrónico para las siguientes áreas:

Gestión Pública:

- Mejora la eficiencia: disminución del tiempo y los costos procesales.
- Gestión de procesos: proyección y manejo de la capacidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y otros).
- Vínculos estratégicos en el aparato Estatal en los niveles (nacional, regional, provincial, local) para implementar estrategias y políticas gubernamentales.
- Descentralización: cesión de facultades y recursos a los lugares que requieren necesidades.

Participación ciudadana:

Esta instancia gubernamental indica la búsqueda de “eficiencia asociativa entre el gobierno y los ciudadanos para tomar decisiones conjuntas en los distintos niveles y ámbitos del Estado, facilitando las prácticas democráticas”. Tales iniciativas se realizan con:

- Comunicación con los ciudadanos: información disponible de actividades gubernamentales y plena disposición que responda las consultas sobre sus acciones y decisiones.
- Participación ciudadana: promoción en la participación activa de los ciudadanos en decisiones del gobierno.
- Desarrollo de servicios: mejora de la calidad, accesibilidad, usabilidad y costo de los servicios públicos.

Interacción organizacional:

Busca la eficiencia asociativa entre el gobierno y empresas privadas, ONG's, etc., para prestar un servicio de calidad. Como iniciativas se tienen los siguientes aspectos:

- “Apoyo a trámites, sistematización de procesos y prestación de servicios con mejor calidad, conveniencia y costo”.
- Contribuye al desarrollo de capacidades sociales y económicas.
- “Asociación entre organizaciones para lograr objetivos económicos y sociales, con intervención del Estado”

(Gobierno Electrónico: Una Mirada Detrás de la Pantalla, 2005, p. 85)

2.2.4. Principios para la Planificación del E - Gobierno

La Secretaría del Gobierno Digital (2018) indica que los principios para planificar un gobierno digital guían la actuación de sus objetivos y proyectos y estos son:

Diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano.

Las demandas y exigencias sobre los problemas y necesidades de la población deben diseñarse bajo la generación de valor público, pero para esto se debe concretar el fortalecimiento de la articulación y coordinación que hay en las entidades públicas y orienten sus servicios a una gestión por procesos. (p. 9)

Digital por defecto.

“Los servicios deben ser diseñados y modelados para que sean digitales de principio a fin, pudiendo estar a disposición de los ciudadanos o administrados a través de canales digitales (dispositivos móviles, páginas web, etc.)” (p. 9).

Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles.

Los servicios digitales deben ser de fácil acceso mediante dispositivos móviles, equipos portátiles u otros que aprovechen las funcionalidades y capacidades de las tecnologías digitales.

Centrado en los datos.

Toda entidad debe reconocer que los datos e información (en formato físico y/o digital) son un activo estratégico, y garantizan su seguridad, privacidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y calidad a partir de la normatividad actual.

Inclusión digital.

Las instituciones públicas deben asegurar las mismas ventajas en el acceso a la información, así también implementar espacios o centros de acceso público para fortalecer el acceso a dichos servicios, fomentando la ciudadanía digital.

Colaboración digital.

Toda institución pública facilita los datos e información a la entidad que requiera para el ejercicio de sus funciones mediante cualquier medio sin las limitaciones que se establecen en la Constitución o la Ley, así como también realiza esfuerzos conjuntos para el desarrollo de iniciativas de transformación digital. (Presidencia de la República, 2017).

Seguridad digital.

“La entidad debe preservar la *disponibilidad, integridad, confidencialidad* de la información que gestiona y en el marco de sus procedimientos y normatividad vigente contribuyendo a fortalecer la confianza del ciudadano en el uso de servicios digitales” (Presidencia del Consejo de Ministro, 2016).

Abierto al ciudadano.

La institución pública promueve la transparencia de información y su consecuente rendición de cuentas a través del certificado de veracidad de los datos de carácter público estén disponibles y accesibles para obtener una respuesta a las demandas y necesidades de los ciudadanos.

Infraestructura compartida y flexible.

La institución pública considera que debe ser adaptable al cambio para la adquisición de nueva tecnología para que le permita flexibilidad y agilidad en sus procesos; asimismo, “debe considerar la reutilización de componentes tecnológicos desarrollados por otras entidades, y a su vez poner a disposición software público de su titularidad” (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

Privacidad desde el diseño y por defecto.

La Administración Pública debe garantizar “la protección de datos desde la fase inicial hasta la implementación de este. La privacidad debe convertirse en un componente esencial de la propuesta de valor que está siendo entregada, fortaleciendo la confianza del ciudadano” (p. 11).

2.2.5. Etapas para formular el plan de gobierno digital.

La Secretaría del Gobierno Digital (2018) ha determinado las siguientes etapas:

“Identificar el enfoque estratégico de la entidad”.



Ilustración 4: Enfoque Estratégica de la Entidad

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

Tabla 3. Diagrama de la Etapa “Definir la situación actual del gobierno digital en la Entidad”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. PEI vigente o documento equivalente. 2. PESEM, PEDN, PDC, entre otros documentos vigentes según corresponda. 3. Políticas internas vigentes en el ámbito de las tecnologías digitales ¹⁴ . 4. Políticas o documentos del entorno vigentes.	1. Elaborar el cronograma de trabajo para formular el PGD. 2. Aprobar el cronograma de trabajo para formular el PGD. 3. Analizar y aprobar el enfoque estratégico de la entidad.	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS 1. Entrevistas 2. Reuniones de trabajo 3. Encuestas 4. Análisis de documentos 5. Software 6. Otros	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

a. “Definir la situación actual del gobierno digital de la entidad”.

Tabla 4. Diagrama de la etapa “Definir la situación actual del gobierno digital en la entidad”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Activos de procesos de la entidad.	1. Recopilar la información de Gobierno Digital de la entidad. 2. Analizar la situación actual del Gobierno Digital de la entidad. 3. Aprobar la situación actual del Gobierno Digital en la entidad.	1. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS 1. Entrevistas 2. Reuniones de trabajo 3. Lluvia de ideas 4. Mapas mentales 5. Diagrama de Ishikawa 6. Formatos 7. Análisis de documentos 8. Software 9. Otros	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

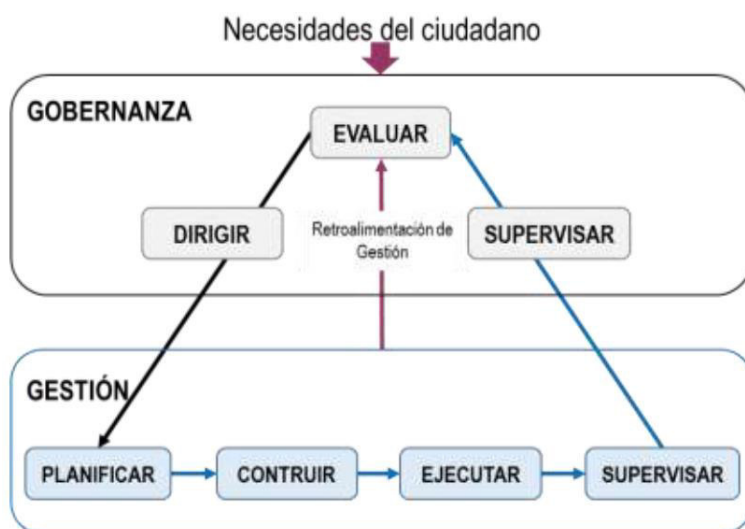


Ilustración 5: Actividades de Gobierno y Gestión

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

b. Definir los objetivos de gobierno digital.

Tabla 5. Diagrama de la etapa “Definir los objetivos de gobierno digital”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Tendencias o cambios tecnológicos. 5. Estadísticas y experiencias globales o nacionales en Gobierno Digital y Sociedad del Conocimiento.	1. Establecer los desafíos de Gobierno Digital. 2. Definir Objetivos de Gobierno Digital. 3. Aprobar los Objetivos de Gobierno Digital.	1. Objetivos de Gobierno Digital aprobados.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS 1. Reuniones de trabajo 2. Formatos 3. Análisis PESTE ³⁶ 4. Análisis de documentos 5. Lluvia de ideas 6. Otros	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

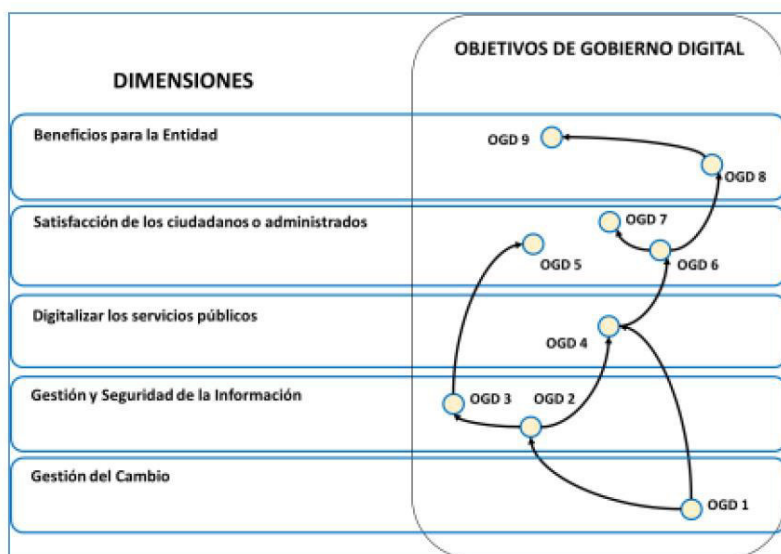


Ilustración 6: Modelo de mapa estratégico de gobierno digital

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

c. “Elaborar el portafolio de proyectos de gobierno digital”.

Tabla 6: Diagrama de la etapa “Elaborar el portafolio de proyectos de gobierno digital”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Objetivos de Gobierno Digital aprobados.	1. Elaborar la lista preliminar de proyectos de Gobierno Digital. 2. Evaluar, priorizar y aprobar los proyectos de Gobierno Digital. 3. Elaborar el Portafolio de proyectos de Gobierno Digital.	1. Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS	
	1. Reuniones 2. Formatos 3. Análisis de documentos 4. Lluvia de ideas 5. Otros	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

d. Gestionar los riesgos del PGD.

Tabla 7. Diagrama de la etapa “Gestionar riesgos PGD”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Etapas para la formulación del PGD.	1. Identificar el riesgo de cada etapa. 2. Definir acción para tratar el riesgo. 3. Comunicar las acciones para tratar el riesgo.	1. Acción para tratar el riesgo aprobada y comunicada.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS	
	1. Análisis de riesgos 2. Lluvia de ideas 3. Reuniones 4. Entrevistas	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

e. Elaborar el documento PGD.

Tabla 8. Diagrama de la Etapa “Gestionar Riesgos PGD”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Objetivos de Gobierno Digital aprobado. 5. Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.	1. Elaborar y aprobar el cronograma de actividades. 2. Elaborar el documento del PGD. 3. Revisar y aprobar el documento del PGD.	1. Documento PGD aprobado.
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS	
	1. Reuniones 2. Formatos	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

f. Supervisar la implementación del PGD.

Tabla 9: Diagrama de la Etapa “Supervisar la Implementación del PGD”

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / ENTREGABLES
1. Cronograma de actividades para implementar el PGD aprobado.	1. Elaborar la matriz de comunicaciones.	1. Matriz de comunicaciones. 2. Informes de Supervisión del PGD.
	2. Solicitar reporte de avance del PGD.	
	3. Elaborar Informe de Supervisión del PGD.	
	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS	
	1. Reuniones	
	2. Formatos	
	3. Otros	

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

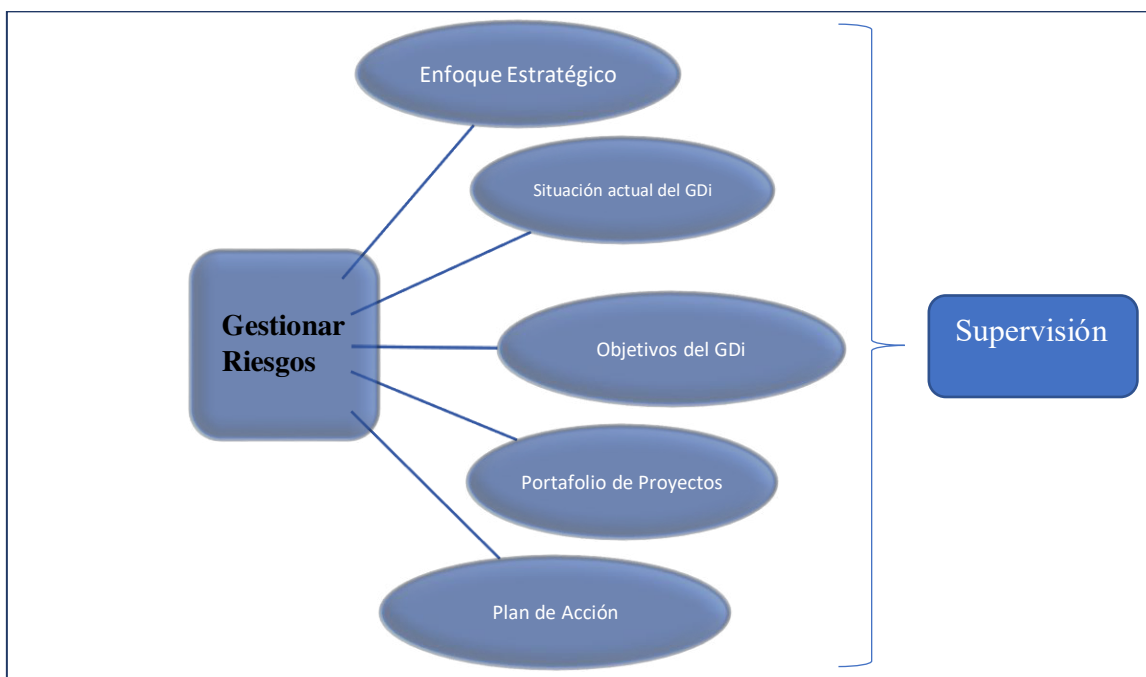


Ilustración 7: Etapas de la Formulación PGD

Fuente. Secretaría del Gobierno Digital (2018)

g. Creación de un comité de gobierno digital en cada entidad de la administración pública peruana.

En el Consejo de Ministros (PCM, 2018) establece la Resolución Ministerial N° 119 – 2018 mediante el cual se crea un comité que resuelve lo siguiente:

Artículo 1. Creación del comité de gobierno digital

Cada unidad de la Administración Pública debe organizar un Comité de Gobierno Digital, que se conforma de:

- El/la titular de la entidad o su representante;
- El/la líder de Gobierno Digital;
- El/la responsable del área de informática;
- El/la responsable del área de recursos humanos;
- El/la responsable del área de atención al ciudadano; y
- El/la Oficial de seguridad de la información.

Artículo 2. De las Funciones del Comité de Gobierno Digital

El Comité de Gobierno Digital tiene que funcionar de acuerdo con las siguientes actividades en la entidad:

- a) Formula el Plan de Gobierno Digital.
- b) Lidera y dirige el proceso de transformación digital.
- c) Evalúa el uso actual y futuro de las tecnologías digitales para que funcione de acuerdo con los cambios tecnológicos.
- d) Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación.
- e) Promueve y administra la implementación de estándares y buenas prácticas administrativas.
- f) Desarrolla ponencias anuales que calculen el progreso de la implementación.

- g) Vigilar el cumplimiento de la normatividad
- h) Promover el intercambio de datos de información
- i) Otras funciones.

Artículo 3. Alcance

Es obligatorio para todas las entidades de la Gestión Pública.

Artículo 4. Lineamientos de gestión y planificación en Gobierno Digital.

“La Secretaría de Gobierno Digital (SEGDi) dicta las directivas o lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en todas las entidades de la Administración Pública”.

Disposición complementaria transitoria

i. Única. Adecuación de Planes

“Las entidades deberán culminar con su implementación conforme al horizonte temporal sin perjuicio de observar los lineamientos de gestión y planificación de Gobierno Digital”.

Disposiciones complementarias finales.

En la Segunda disposición, “sobre la evaluación del plan operativo informático, se realizó el primer registro de la evaluación del POI 2018 durante el mes de enero del 2019 en el aplicativo que designó la Secretaría de Gobierno Digital”.

Consideraciones generales.

“Se han establecido algunas consideraciones a tener en cuenta en la formulación del Plan de Gobierno Digital”, las cuales son:

i. El Titular de la entidad.

En adelante «El Titular», se trata de «la máxima autoridad de la entidad» comprendidas en “el Artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General”.

ii. Compromiso y liderazgo del titular o su representante en la formulación e implementación del PGD.

- a. El Titular es el que preside el “Comité de Gobierno Digital”.
- b. La entidad puede admitir a otros miembros o funciones en la alineación de El Comité.
- c. El Titular o su representante puede “i) liderar las iniciativas o procesos de transformación digital; ii) planificar, presupuestar y asignar los recursos, iii) propiciar la colaboración entre los órganos de línea y de apoyo, iv) efectuar las revisiones a los informes desarrollados por El Comité”.

2.2.6. Reingeniería del Estado.

Parra y Quispe (2015) adujeron que actualmente se han aplicado nuevas tendencias informáticas para la Gerencia de Operaciones dirigido a las organizaciones para que puedan desarrollar procesos que optimicen “la gestión de la calidad, manejo optimizado de los procesos, empoderamiento de los recursos humanos, gestión del conocimiento e innovación y organización de los recursos” (p. 15).

La reingeniería de las organizaciones estatales implica “una modificación de muchas estructuras organizativas y de sistemas, además de la implantación de una cultura organizacional orientada al ciudadano”. A esta implementación Parra y Quispe (2015) mencionan que:

Los cambios orientados hacia el Estado no solo implican cambios organizacionales al interior de las estructuras estatales, sino también en los canales de distribución de los servicios estatales, entre ellos los de educación, de apoyo productivo, de salud, seguridad etc. La reingeniería del Estado Peruano requerirá el diseño de un plan estratégico y una visión de cambio basada en un profundo conocimiento de la organización estatal, y el éxito de este rediseño logrará que los servicios orientados al ciudadano sean ágiles, eficientes, eficaces y oportunos (p. 44).

El diseño de la reingeniería del Estado consiste en “asignar su plan estratégico en dos perfiles, el primero, entidades productoras de los servicios y, el segundo, canales de distribución de estos servicios”.

2.2.6.1. El gobierno electrónico y el proceso de emprendimiento.

La Administración Pública al ciudadano, a través del Gobierno Electrónico, permite ofrecer virtualmente los trámites públicos más solicitados por los ciudadanos, economizando tiempo y costos. El Estado podrá “aplicar el modelo del proceso de emprendimiento desarrollado por Jeffry Timmons, al disminuir la incertidumbre que afronta el ciudadano frente a las Administración Pública, habilitando el afianzamiento de la innovación, la competitividad y el emprendimiento” (Parra y Quispe. 2015, p. 46).

2.2.7. La interoperabilidad.

Benavides (2015) conceptúa la interoperabilidad como “la capacidad mediante la cual sistemas heterogéneos, no sólo tecnológicos, pueden intercambiar información y procesos técnicos o datos, no es algo completamente nuevo dentro del sector público” (p. 13). En conclusión, la interoperabilidad es una red de sistemas heterogéneos que permite obtener información homogénea.

Según TCA Software Solución la Interoperabilidad es la capacidad que tienen los sistemas y/o equipos no solo de intercambiar información si no de interpretarla y procesarla en un formato amigable a su usuario.

Según la Secretaria de Gobierno Digital de Perú (2018) toma algunas definiciones de interoperabilidad como:

- Según la Comisión Europea, es "la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento".
- Según la IEEE, "La capacidad de dos o más sistemas para intercambiar y utilizar la información".

Además, el Portal Administración Electrónica de España (2015) sostiene que “la interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos” (párr. 1).

Asimismo, el Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico ([OCDE], 2008) “OCDE” a través del Instituto Nacional de Administración pública (INAP) entiende a la interoperabilidad como:

La habilidad de las organizaciones gubernamentales de compartir e integrar información usando estándares comunes- se considera hoy en día crucial para el gobierno electrónico. “La exitosa innovación en servicios y prestación multicanal de servicio dependen de las estrategias, políticas y arquitecturas que permiten la interoperación de datos, sistemas TIC, procesos de negocio y canales de distribución, de forma que los servicios estén integrados” (p. 66).

La Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) citado por Mesa (2014) define a la interoperabilidad como “la capacidad de dos o más sistemas de información, o componentes que permite el intercambio de información y uso de esta, entre los distintos sistemas. Así, la sincronización entre todas las partes estará más que garantizada” (p. 28).

Por otro lado, el “Vocabulario de Información y Tecnología ISO/IEC 2382” citado en la web Chakray.com (2018) define interoperabilidad como “la capacidad de comunicar, ejecutar programas, o transferir datos entre varias unidades funcionales de forma que el usuario no tenga la necesidad de conocer las características únicas de estas unidades” (párr. 4).

En ese sentido, también el Gobierno de Australia, citado en la investigación de Frugoni, Di Petta y Correa (2011) define la interoperabilidad como la “habilidad de transferir y utilizar

informaciones de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información” (p. 51).

Se puede observar que en la definición se tiene dos particularidades que se debe considerar para una solución de aplicar un Gobierno digital en la administración del Estado: el derroche de recursos, así como evitar la duplicación de esfuerzos.

Tal como lo indica Pozo Navarro (2002) “la estructura del microsistema encargado de la toma de decisiones del sector público resulta de la interrelación de tres sistemas”.



Ilustración 8: La Dirección por Sistemas

Fuente: (Secretaría del Gobierno Digital, 2018)

Para un sistema de Gobierno Electrónico o digital son importantes los Sistemas Operativos que son definidos como “aquellos que incluyen la selección y disponibilidad de la tecnología, recursos humanos y materiales que permitan el desarrollo del proceso de transformación de los insumos en

producción final de bienes y servicios” (Castro, et al, 2016, p. 4). El Sistema de Gobierno se compromete a ordenar los Sistemas de Recursos y Operativos mediante una red decisional.

Otro aspecto que se considera en la interoperabilidad es “la inclusión de estándares de metadatos; es decir aquellos objetos que aluden a los documentos de Internet (imagen, audio o vídeo, etc.). Existen diversas aplicaciones transversales que permiten la interrelación eficiente entre los sistemas de recursos y operativos” (Gobierno de Chile, 2006).

2.2.7.1. La importancia de la interoperabilidad

Existe un grupo de apps que circulan de manera transversal las opciones funcionales de los organismos estatales, a la vez que los sistemas de Gobierno Decisional, los Operativos y de Recursos se relacionan entre sí.

Además, “contar con una estructura basada en aplicaciones únicas para tareas comunes a las distintas funcionalidades del gobierno, es un primer paso para lograr la interoperabilidad de los organismos del Estado” (Texas, 2004) Por ejemplo, el sistema administrativo del Estado peruano cuenta con un sistema de gestión de Recursos Humanos, de Gestión de Expedientes, un sistema de Administración Financiera que incluye las partidas presupuestarias de los ingresos y egresos, así como el registro de los pagos realizados, pero falta que este sistema se descentralice y pueda captar un mayor alcance con la misma tecnología a todas las regiones del Perú, complementando el proyecto de ventanilla única.

Según Chacray.com (2018) “la interoperabilidad es importante porque facilita en gran medida la gestión conjunta y ordenada de toda tu información”. Entre sus ventajas se puede destacar:

- **La adaptabilidad:** “los distintos sistemas que absorben la información se conectan y se encargan de distribuir dicha información de forma automática y flexible” (párr. 7).
- **Cohesión de datos garantizada:** “tal y como mencionábamos anteriormente, con la interoperabilidad, la información es gestionada de forma eficaz y controlada por todas las partes” (párr. 8).
- **Aumento de la productividad:** de la anterior ventaja se puede desprender la idea de que “gracias a esta herramienta, se puede asociar toda la información disponible a la cadena de valor. De tal forma, se puede trabajar y operar de forma concordante, a lo largo de todo el proceso productivo” (párr. 9). (chakray.com, 2018).

Siguiendo a Criado, Ramilo y Salvador (2002) indica que “el enfoque de la gobernanza pública tiene dos aspectos teóricos: el neoinstitucionalismo y el análisis de las redes”. La institución comprende como el conjunto de valores, normas, regla que “los gobiernos deben basar sus actuaciones no sólo en la autoridad y la sanción sino también en el consenso y la cooperación entre una multiplicidad de actores a lo largo del desarrollo e implementación de las acciones pública” (p. 18).

2.2.7.2. La Interoperabilidad en el Estado.

A través del espacio temporal, las Tecnologías de la Información (TI) han habilitado a las organizaciones a que la llamada “colaboración” se materialice, utilizando el concepto de “Interoperabilidad”, “mecanismo por medio del cual éstas pueden intercambiar datos e información, independientemente de la plataforma de desarrollo que las soporte o hagan uso” .

La digitalización de la Administración Pública permite al Estado una mejora en el servicio al ciudadano; a través de los Decretos Legislativos N° 1246 y N° 1310 dictan medidas para la

simplificación administrativa, “siendo uno de los mecanismos para lograr tal fin el uso intensivo de la interoperabilidad y, sobre todo, de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la cual debe habilitar el intercambio de datos e información entre las entidades” (Secretaría del Gobierno Digital, 2018).

La SEGDi (2018) indicó que “la implementación y utilización en sus procesos y servicios está disponible para todas las entidades públicas, de ahí la importancia de contar con un instrumento de gestión que permita asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicio”. [Ver Anexo 2].

2.2.7.3. Dimensiones de la Interoperabilidad.

Acerca de las subcategorías de la interoperabilidad, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) identifica tres tipos: “la interoperabilidad semántica o informacional, la técnica y la organizacional. Adicionalmente, la OEA (2013) identificó la interoperabilidad político-legal y a interoperabilidad socio cultural”.

El enfoque que propone la CEPAL fue recopilado por Mesa (2014) que se detallan a continuación:

- *Interoperabilidad Técnica.* - Las cuestiones de hardware, software y telecomunicaciones que sirve para entrelazar e intercomunicar sistemas y servicios entre sí.
- *Interoperabilidad Semántica o informacional.* - Esta dimensión busca garantizar que la información compartida sea precisa y comprensible.

- *Interoperabilidad Organizacional.* – Define “los objetivos de negocio, los procesos y servicios, facilita a las entidades compartir información”.
- *Interoperabilidad Político – Legal.* – “Se enlaza con la existencia de lineamientos, planes estratégicos y marco legal que facilita el intercambio de información y garantizan el cumplimiento normativo”.
- *Interoperabilidad Socio – Cultural.* – “Se manifiesta en que no existen prácticas de cooperación en la administración pública ni del trabajo interinstitucional”. (OEA, 2013, pp. 23 - 26).

2.2.8. Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)

Las UGEL en el Perú

Según la Ley General de Educación 28044 (2003), el primer propósito de la UGEL fue “fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía”, años más tarde el Ministerio de Educación (MINEDU, 2016) lo modifica dando protagonismo a la Dirección Regional de Educación:

“La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es la instancia de ejecución del Gobierno Regional, dependiente de la Dirección Regional de Educación (DRE), responsable de brindar asistencia técnica y estrategias formativas, así como supervisar, y evaluar la gestión de las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica y Centros de Educación Técnico-Productiva de su jurisdicción, en lo que corresponda, para la adecuada prestación del servicio educativo; y atender los requerimientos efectuados por la comunidad educativa, en el marco de la normativa del Sector Educación”.

- Gestión de personal docente y administrativo,
- evaluar la procedencia y la responsabilidad en la entrega de materiales educativos durante el año escolar,
- establecer la eficacia para ejecutar los recursos trasladados a los centros escolares,
- acompañamiento pedagógico a las IIEE para la mejora de los aprendizajes,
- “evaluar la estrategia de fortalecimiento de capacidades de los docentes”, y
- “determinar el alcance de las acciones de asistencia técnica (AT) para el desarrollo de los instrumentos de gestión escolar”.

(Resolución Ministerial N° 644 - 2016 – MINEDU)

Las UGEL en Lima Metropolitana

Las UGEL de Lima Metropolitana son “las responsables de ejecutar e implementar las acciones para garantizar la adecuada prestación del servicio educativo, en el ámbito de su jurisdicción; cuentan con autonomía administrativa, económica y presupuestal, conforme la normativa aplicable”. Según el nuevo Manual de Operaciones se observó que:

“hubo algunos cambios en la designación de algunas áreas, por ejemplo, el Área de Gestión Pedagógica (AGP) ahora es el Área de Gestión de la Educación Básica Regular y Especial (AGEBRE) y el Área de Gestión Institucional (AGI) ahora se denomina Área de Planificación y Presupuesto (APP)”.

La UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

La UGEL 05 tiene como (Misión) “Ejercer el rol rector en las políticas nacionales en materia de educación, deporte y recreación, en armonía con los planes de desarrollo y la política general del Estado, y en coordinación con las instancias de gestión educativa descentralizadas; con el fin

de brindar servicios de calidad, pertinente e inclusivos para el desarrollo integral de las personas a lo largo de la vida.” (PEI del MINEDU 2019-2022 aprobado mediante RM N° 737-2018-MINEDU); como visión (Visión) “Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto.” (PESEM del MINEDU 2016-2021 aprobado mediante RM N° 287-2016-MINEDU) y como (Valores Institucionales, 2019) a) Servicio: Orienta esfuerzos para lograr el bienestar de las personas, b) Respeto: Otorga a las personas un trato digno y cordial, c) Integridad: honestidad, transparencia objetiva e imparcialidad en nuestras decisiones, d) Excelencia: Maximiza conocimientos, experiencias y recursos con los que se cuentan. (RM N° 737-2018-MINEDU, que aprueba el PEI 2019-2022, en base al *Marco de Competencias Genéricas del servidor público en el MINEDU* aprobado mediante RSG N° 124-2017-MINEDU).

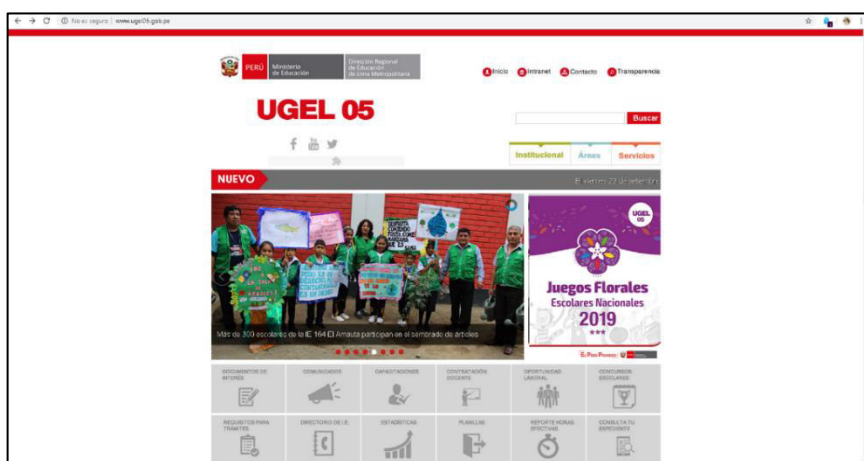


Ilustración 9: Portal web de la UGEL 05

Fuente: (UGEL 05, 2019)

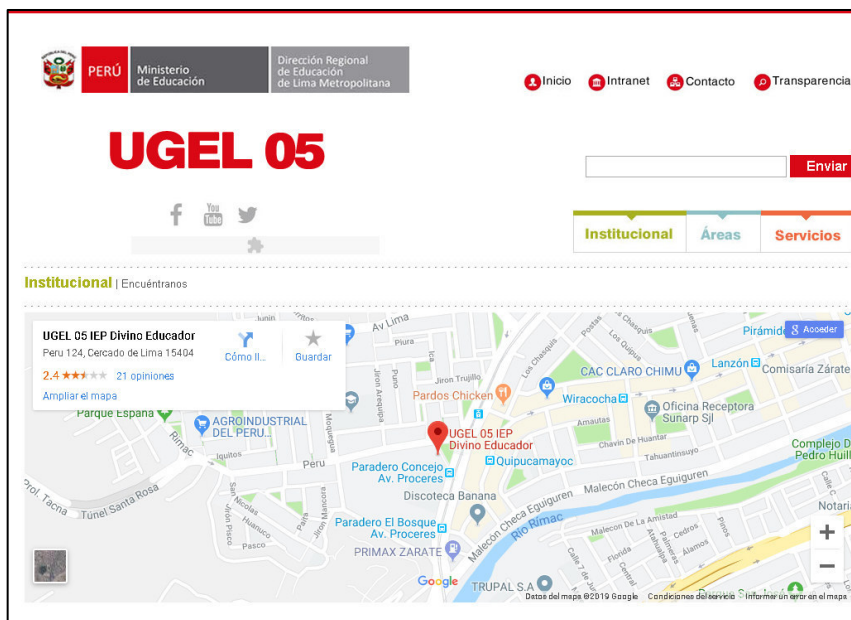


Ilustración 10: Encuétranos aquí

Fuente. (UGEL 05, 2019)

a. Organigrama UGEL 05

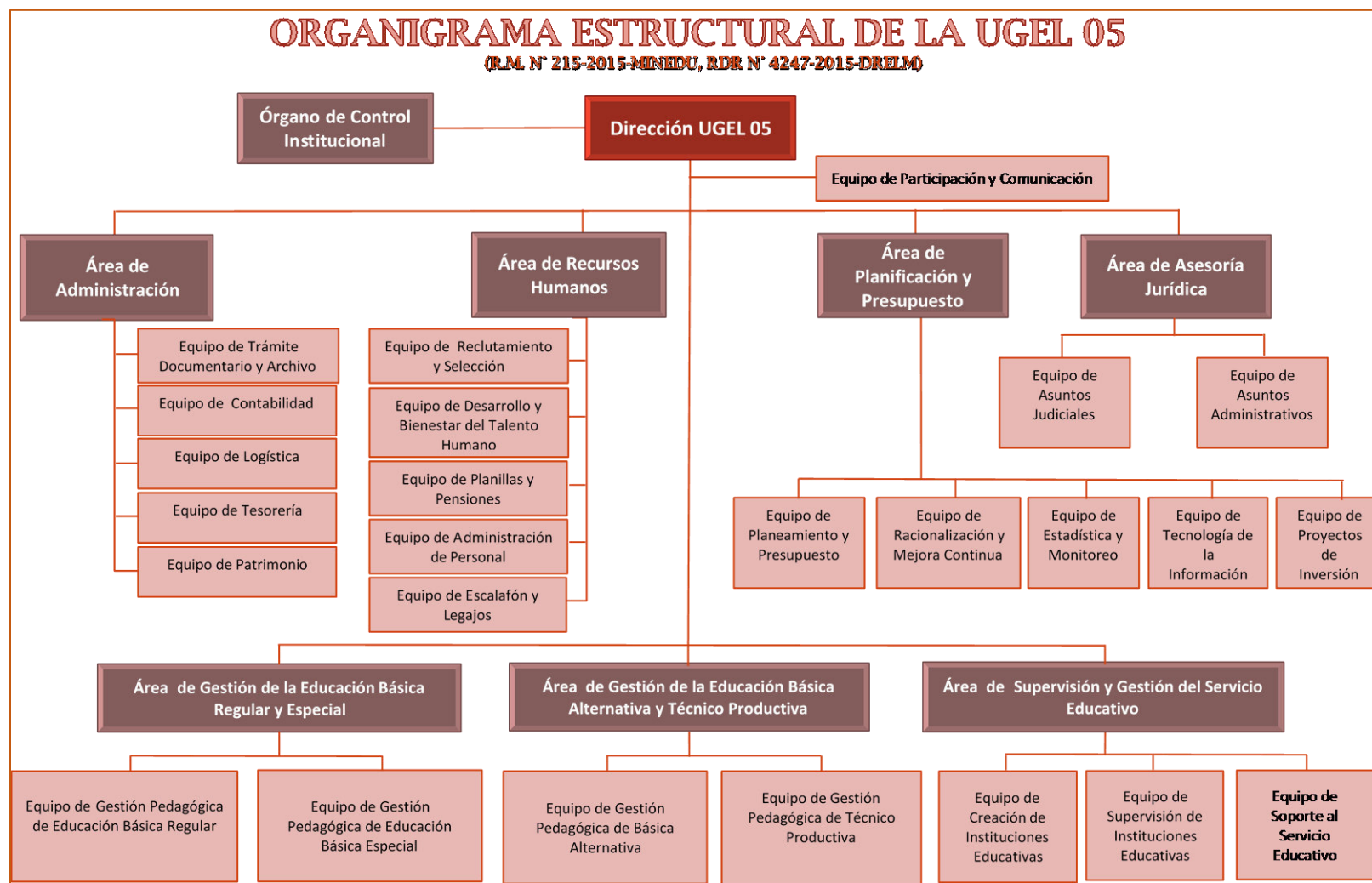


Ilustración 11: Organigrama UGEL 05

Fuente. Elaboración Propia.

b. Estructura de la UGEL 05 según el MOP

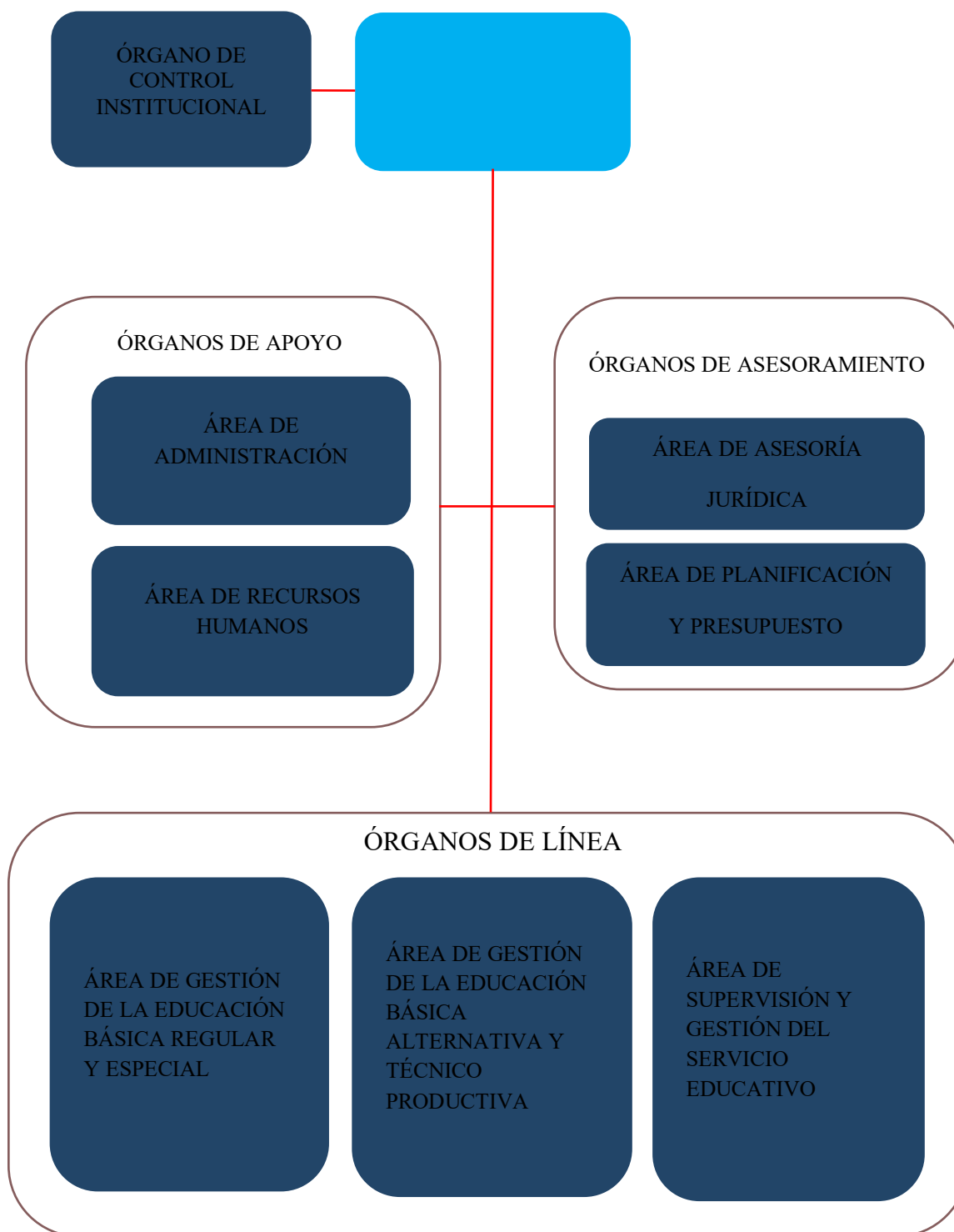


Ilustración 12: Estructura de la UGEL 05
Fuente: Elaboración Propia.

crear aplicaciones ejecutables en el cliente), los mashups o aplicaciones híbridas, software social (blogs, foros, wikis) rss etc.” (Margaix A., 2007, p. 96).

Una diferencia entre la web 1.0 y 2.0 es que, “en la primera el usuario sólo puede leer contenidos ofrecidos por su autor o el editor, pero en web 2.0, puede elaborar contenidos (wikis), compartirlos (vídeos, fotos, enlaces etc.), opinar, aunque la desventaja es que la información no es revisada por expertos”.

Los usuarios contribuyen con un valor esencial al servicio y esa información es impartida a los demás. Este novedoso reto consiste “en diseñar servicios atractivos, que sean útiles para los usuarios y les invite a participar y a aportar su conocimiento”. (p. 98).

2.2.9.1. Redes sociales en la web 2.0

Dentro de la web 2.0, las redes sociales se “constituyen como una estructura social formada de uno o varios grafos, en los cuales los nodos representan individuos y las aristas, las relaciones entre ellos, como intercambios financieros, de amistad o de rutas aéreas” (Prato & Villoria, 2010).

Según Prato y Villoria (2010) las redes tienen como atributo central:

“el manejo de información de primera mano y de personalización de los perfiles de cada usuario, pues cada uno de ellos tiene la posibilidad de hacer su perfil público tal y como quiere que lo conozcan sus seguidores y/o amigos y decide la información que desea publicar”.

Estas publicaciones en las redes sociales como indican Loayza y Castell (2012), “han permitido intercambiar información con personas de todo el mundo, considerándose una arma en la construcción de la opinión pública y un mecanismo fundamental en la construcción del movimiento social en red” (p. 12).

Palacios (2015) manifiesta la existencia de tres dimensiones en las redes sociales:

- a) *Temporalidad*, comunicación en red en tiempo real;
- b) *Espacialidad* o “creación de territorialidades de nuevo tipo (de lo local a lo global), presenciales y virtuales”;
- c) *Sociabilidad* o nuevas maneras de relacionarse socialmente con conectividad, alcance, intencionalidad e intensidad.

2.2.9.2. El usuario en la web 2.0: Generador y consumidor de contenidos.

La interactividad, que permite la web 2.0, indica que “Internet abarque diferentes ámbitos como el trabajo, la educación, el ocio o las diversas actividades económicas (Banca por Internet, compra y venta de bienes o servicios en línea, etc.)”. También ha posibilitado que la sociedad le asigne un fin político, ya que permite el uso de Twitter, Facebook, YouTube, etc. “Internet ha servido como plataforma para que los ciudadanos traten temas sociales o políticos, campañas de asociaciones cívicas o de movimientos sociales iniciadas o fortalecidas en el Internet, a través de las comunidades virtuales” (Robles, 2009).

2.2.9.3. La Satisfacción del Usuario en la Información.

Una de las características más resaltantes en la satisfacción del usuario según Calva (2009) lo resume así:

la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, pues al ser inmerso en algo que no conocemos se designa como proceso de duda y pone una barrera entre la satisfacción y el conocimiento. Si se incluye el contexto de información, el autor da otro concepto que se entiende como el “restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información”. (p. 3)

Por otro lado, autores, como Sanz (1998) han trazado varios factores que tienen un peso definitivo para lograr la solución a la necesidad de estar informado. Al respecto, el autor menciona considerar estos factores de la siguiente manera:

✓ Con respecto a la información.

1. Disponibilidad
2. Costo
3. Calidad
4. Accesibilidad

✓ Con respecto al usuario.

1. Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos
2. Especialización del usuario
3. Conocimiento de las fuentes y recursos.
4. Idioma.

5. Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

2.2.9.4. Los Elementos de la Satisfacción e Insatisfacción

Según Applegate (1993) existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción. El autor divide en dos grupos:

- a) “La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información proporcionada por la biblioteca al momento de darle al sujeto la información”,
- b) “La precisión y la compilación o recopilación se refieren a la búsqueda de la información”. (p. 257).

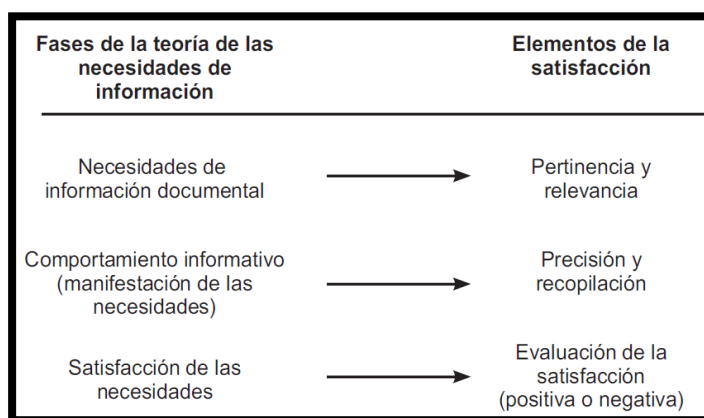


Ilustración 14: Fases de la Teoría de la Información.
Fuente. Applegate (1993).

Capítulo III.

Metodología de la investigación

3.1. Operacionalización de las variables

Tabla 10: Operacionalización de las Variables

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	INSTRUMENTO
Simetría.	Lenguaje ciudadano.	A-D y E: (E.1)		
	Plataformas amigable	E: (E.2-E.3)	1. Muy deficiente. 2. Deficiente. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Muy bueno.	
	Atención permanente.	E: (E.4)		
	Unidades de reacción.	E: (E.5-E.6)		
Transparencia.	a). Información de la institución.	F: (F.1)		
	b) Transparencia económica - Financiera.	F: (F.2)		
	c) Nivel de relación con los usuarios.	F: (F.3)	1. Muy deficiente. 2. Deficiente. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Muy bueno.	
	d) Nivel de Cumplimiento de la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)	F: (F.4-F5)		
Eficiencia	a) Nivel Uso de las Plataformas Virtuales	A: (1-4)	1. Muy deficiente. 2. Deficiente. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Muy bueno.	ENCUESTA (Preguntas con estructura Likert.)
	b) Nivel de Satisfacción de los Usuarios	A: (5-6)		
Confiabilidad.	Seguridad.	B: (7-8)		
	Profesionalismo.	B: (9-11)	1. Muy deficiente. 2. Deficiente. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Muy bueno.	
	Número de quejas o reclamos	B: (12)		

3.2. Tipificación de la Investigación.

Según lo presentado por Mejía (2005) la investigación se tipifica de la siguiente manera:

- Según la naturaleza de la entidad que se estudia es empírica.
- Según el tipo de problema es descriptiva relacional.
- Según contrastación de hipótesis es ex post facto.
- Según el escenario en que se ejecuta la investigación es bibliográfica y de campo.
- Según el tiempo de aplicación es transversal.

3.3. Estrategias para la prueba de hipótesis.

El estudio en la presente investigación trata de dos variables: Análisis de la interoperabilidad del gobierno digital y la mejora de la calidad informativa a los usuarios de la UGEL 05. Según el tiempo de estudio de las categorías es transversal.

3.3.1. Tipo.

Según la tipología investigativa de Bernal (2010) el presente trabajo es de tipo descriptivo, el cual se describe las características de la situación actual del objeto del estudio. Su papel funcional es “seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto” (p. 15).

3.3.2. Método:

Según Kerlinger (1982), esta investigación sigue un método ex post facto, en el cual “aplica la búsqueda sistemática empírica, en la cual no se tiene dominio sobre las variables independientes porque ya ocurrieron sus manifestaciones por lo que no son manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre ellas”.

3.3.5. Diseño:

Según Castro (1989) se sigue un diseño correlacional; por cuanto este tipo de estudio “implica la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos” (p. 51).

El siguiente esquema correspondería a este tipo de diseño:

$$O_2 = f(O_1)$$

Donde “ O_1 ” correspondería al conjunto de datos con respecto a la variable “X” interoperabilidad del gobierno digital y “ O_2 ”, sería los datos respecto a la variable y mejorar la calidad informática, “Y”.

1.6. 3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Pérez (2009) define a la población como un conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información.

Arias y Peñaloza (2013) explican que “la población finita o infinita va a depender de la posibilidad del investigador de contar con un listado completo de los individuos, sujetos u objetos investigados” (p. 85).

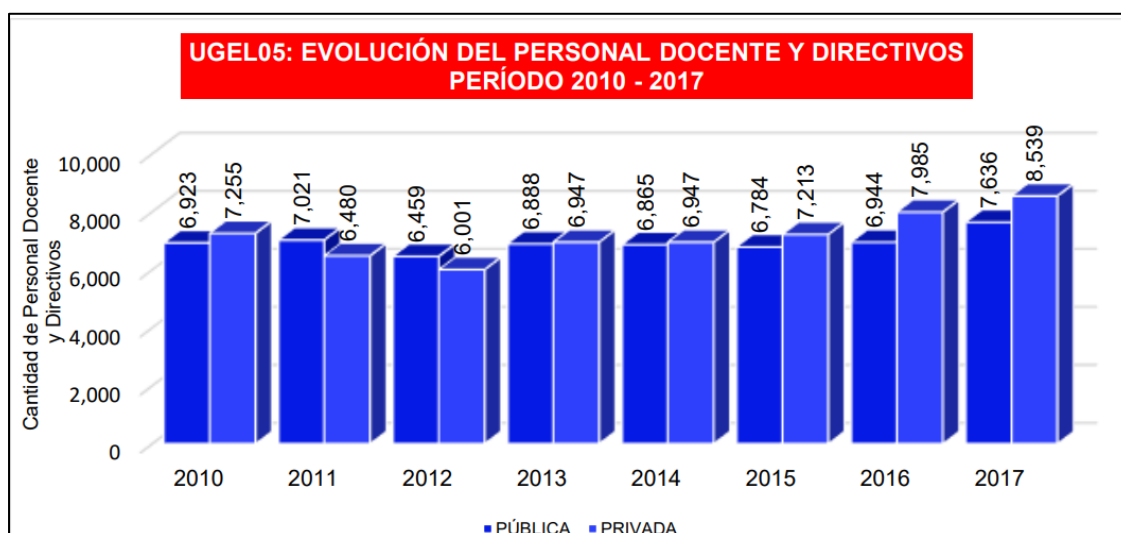
Para determinar la población en esta investigación se toma el personal docente y directivos en la UGEL 05 y el número se determina por la evolución histórica del período 2010 – 2017.

Tabla 11: Evolución histórica del personal docente y directivos período 2010 – 2017 (Términos absolutos)

AÑO	TIPO DE GESTIÓN				TOTAL	VARIACIÓN EN G. PÚBLICA (%)	VARIACIÓN EN G. PRIVADA (%)	VARIACIÓN TOTAL (%)
	PÚBLICA		PRIVADA					
	Cantidad de Docentes y Directivos	%	Cantidad de Docentes y Directivos	%				
2010	6,923	48.8	7,255	51.2	14,178	-	-	-
2011	7,021	52	6,480	48	13,501	 1.42	 -10.68	 -4.78
2012	6,459	51.8	6,001	48.2	12,460	 -6.70	 -17.28	 -12.12
2013	6,888	49.8	6,947	50.2	13,835	 -0.51	 -4.25	 -2.42
2014	6,865	49.7	6,947	50.3	13,812	 -0.84	 -4.25	 -2.58
2015	6,784	48.5	7,213	51.5	13,997	 -2.01	 -0.58	 -1.28
2016	6,944	46.5	7,985	53.5	14,929	 0.30	 10.06	 5.30
2017	7,636	47.2	8,539	52.8	16,175	 10.30	 17.70	 14.09

Fuente. (UGEL 05, 2017)

Tabla 12: Evolución del Personal Docente y Directivos, UGEL 05



Fuente: (UGEL 05, 2017)

El personal Docente y Directivo de las IE privadas de la UGEL 05 en SJL ha aumentado constantemente, el cual su porcentaje de crecimiento fue de 52.8% del total de personal Docente y Directivo, por encima del 47.2% del personal de las instituciones públicas. Este incremento se sustenta en el incremento de la cantidad de instituciones educativas privadas en los tres niveles escolares inicial, primaria y secundaria.

Por lo expuesto, la población para la presente investigación es finita, siendo esta que fue descrita por el equipo estadístico de la UGEL (UGEL 05), mencionando que se “cuenta con 16,175 docentes que ejercen funciones de gestión pedagógica, institucional, formación docente, innovación e investigación, promoviendo así la mejora sostenida de la calidad profesional y la idoneidad del profesor, para el logro de aprendizajes y el desarrollo integral de nuestros estudiantes”.

3.4.2. Tamaño de muestra

Según Pérez (2009) la muestra es una porción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades de estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa.

La población de Docentes y Directivos, estimada por la Unidad de Gestión Educativa 05 de San Juan de Lurigancho y el Agustino en el año 2017 muestra una tendencia ascendente desde el año base 2013.

El tamaño de la muestra será proporcionado por la inclusión aleatoria del personal docente y directivo de la Unidad de Gestión Educativa UGEL 05 de San Juan de Lurigancho y el Agustino. Para alcanzar este fin se estimará la muestra empleando la fórmula de Fisher y Navarro (1996):

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

N: Tamaño de la población

Z: “Constante que obedece al nivel de confianza, un 95 % de confianza. Significa que existe la probabilidad de 5% de equivocación”.

Valor de k	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%

Por consiguiente, el nivel de confianza del 95%, tiene un valor de k de 1,96.

d: Es el error muestral deseado.

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5% (0.05).

Por tanto, tenemos los siguientes parámetros:

$$K=1,96$$

$$N = 16,175$$

$$d = 5\% (0,05)$$

$$p = 5\% (0,05)$$

$$q = 1 - p = (1 - 0.05) = 0.95$$

Entonces empleando la ecuación de Fisher y Navarro, tenemos:

$$n = \frac{16175 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2(16175 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95} = 73$$

el tamaño de la muestra quedaría definido como n = 73, visitantes a la UGEL 05.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Monje (2011) explica que “la metodología cuantitativa usualmente parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre

relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que estudia” (p. 56). Esta investigación emplea para la obtención de datos las siguientes técnicas:

- Revisión de documentos (lo que permitirá una base teórica).
- La encuesta (posibilitará el análisis de datos).

La técnica de encuesta recopila datos la muestra seleccionada del estudio, ello permite analizar la percepción de los Visitantes a la Unidad de Gestión Educativa 05 de San Juan de Lurigancho y El Agustino

Capítulo IV.

Resultados

4.1. Presentación de resultados

De total de 16,175, de personal docente y directivos de colegios los públicos y privados pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa 05 de San Juan de Lurigancho y El Agustino, se estimó un tamaño muestral de 73 encuestados, los cuales se tomaron de manera aleatoria. En el transcurso de la aplicación de la encuesta para la recolección de datos, existió ciertos inconvenientes, básicamente hubo resistencia por parte de los encuestados por brindar apoyo al levantamiento de información pues no se les informó con anticipación que serían encuestados. Sin embargo, se les explicó que esta encuesta era totalmente anónima y con fines netamente académicos.

La encuesta realizada al personal docente y directivo de los colegios públicos y privados pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa 05 de San Juan de Lurigancho y El Agustino, estuvo integrada por 27 preguntas. Para comprobar la consistencia de las respuestas del personal docente y directivo en el análisis, se realizó la prueba de consistencia interna, a través del Coeficiente Alpha de Cronbach cuyo resultado debe acercarse a 1, es ahí donde las respuestas presentan una alta consistencia interna. En este resultado dio un Alpha de 0.9451 indicando una consistencia interna favorable.

4.1.1. Datos Generales

Tabla 13: Pregunta 1

A. ¿Su sexo, es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	20	27,4	27,4	27,4
	Femenino	53	72,6	72,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

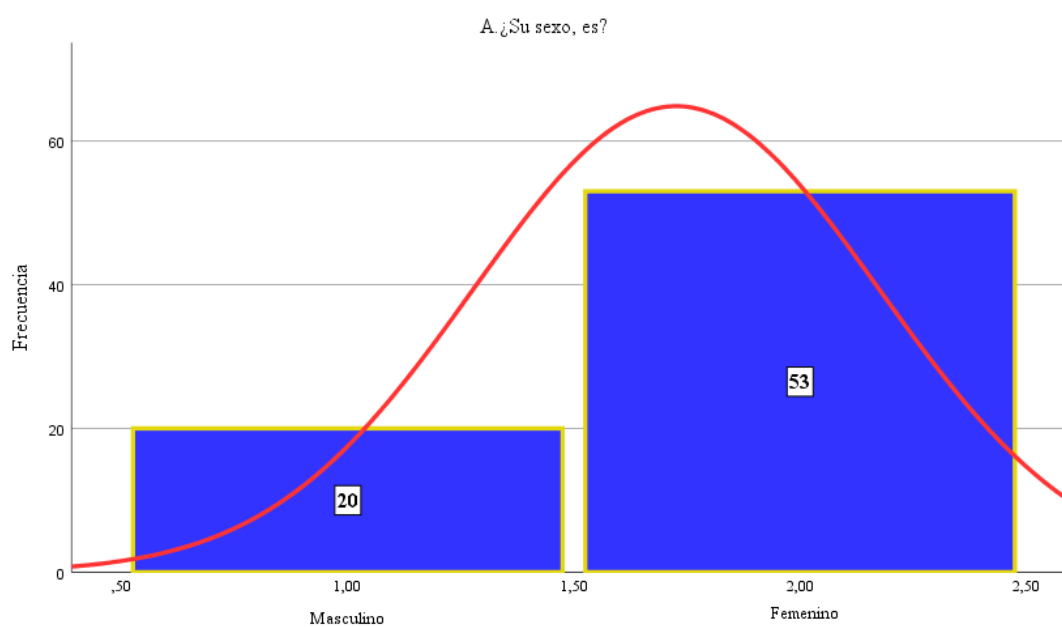


Ilustración 15: Histograma, Sexo

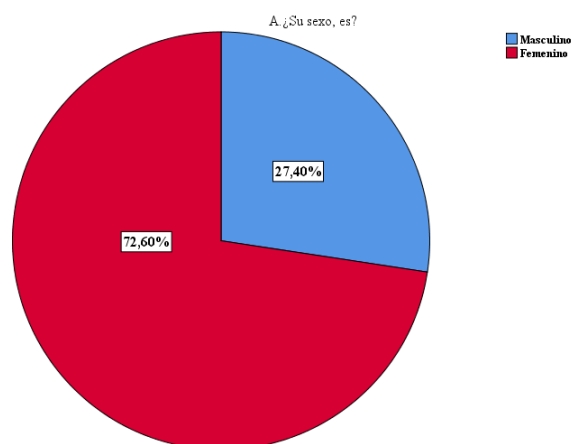


Ilustración 16: Gráfica Circular, Sexo

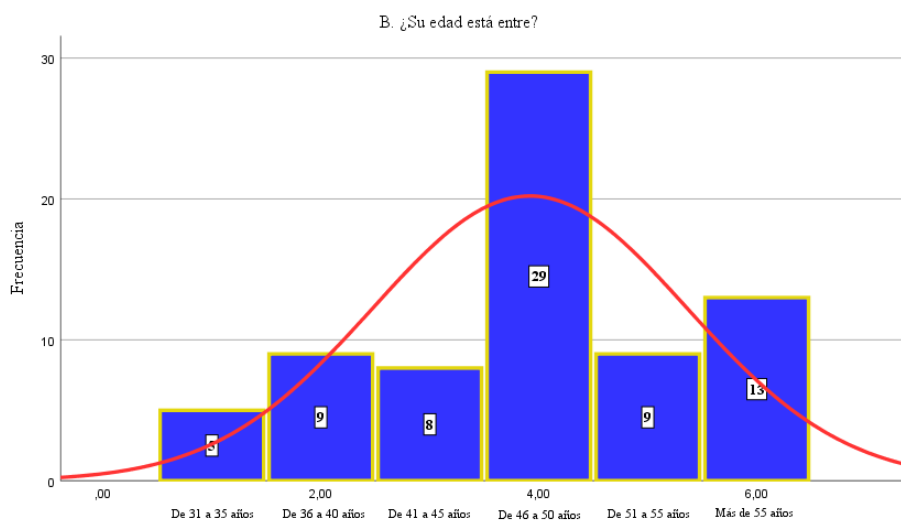
Considerándose el sexo femenino y masculino, apreciamos que 20 personas corresponden al sexo masculino ocupando el 27.4% del 100% de los entrevistados y el 72.6% pertenecen a 53 encuestados del sexo femenino. Con estos datos se observa que la mayor afluencia de público a la sede de la UGEL 05 es de sexo femenino

Tabla 14: Edad

B. ¿Su edad está entre?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 35 años	5	6,8	6,8	6,8
	De 36 a 40 años	9	12,3	12,3	19,2
	De 41 a 45 años	8	11,0	11,0	30,1
	De 46 a 50 años	29	39,7	39,7	69,9
	De 51 a 55 años	9	12,3	12,3	82,2
	Más de 55 años	13	17,8	17,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

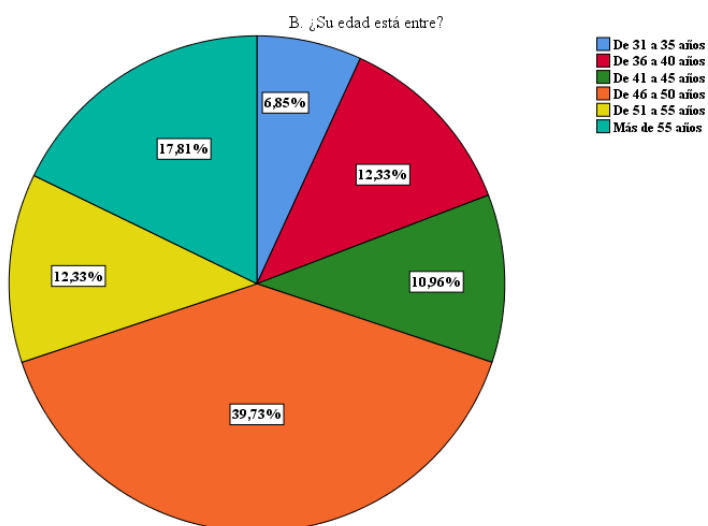
Fuente: Elaboración Propia



Fuente:

Ilustración 17: Histograma Edad

Elaboración Propia

*Ilustración 18: Gráfica Circular Edad*

Fuente: Elaboración Propia

Tomando en consideración las edades de los encuestados en un rango de 6 escalas siendo el mínimo de 31-35 años y el máximo de más de 55 años se observa en el cuadro que 5 encuestados están en 31-35 años representado el 6.8% de la población encuestada, el 12,3% corresponde a 6

encuestados entre la edad de 36 a 40 años, el 11,1% pertenece a 8 entrevistados entre 41-45 años, el 39,7% concierne a 29 encuestados entre 46-50 años, el 12,3% pertenece al grupo de 51-55 años participando 9 personas, el 17,8% atañe al equipo de 55 años a mas donde intervinieron 13 docentes. Examinando que la afluencia de público a la UGEL 05 de San de Lurigancho esta entre 46 a 50 años de edad.

Tabla 15: Ocupación

C. ¿Ocupación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente	22	30,1	30,1	30,1
	Directivo	39	53,4	53,4	83,6
	Otros	12	16,4	16,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

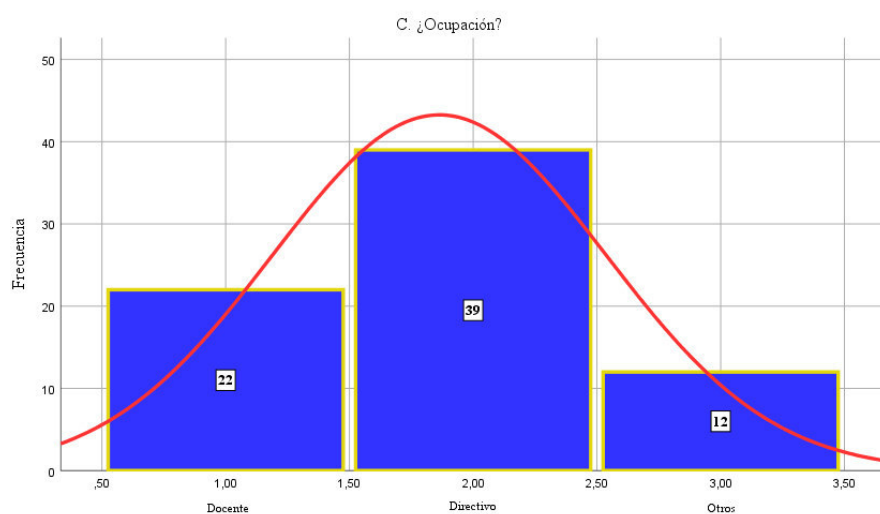


Ilustración 19: Histograma Ocupación

Fuente: Propia

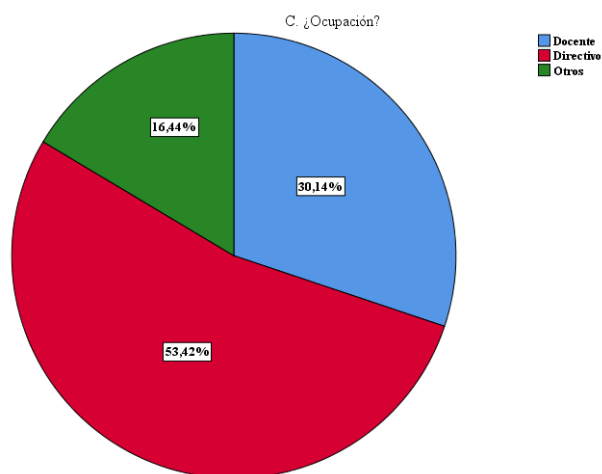


Ilustración 20: Gráfica Circular Ocupación

Fuente: Propia

Teniendo en cuenta la labor que desempeñan los usuarios de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho examinamos en el presente cuadro que una población de 73 encuestados, 20 son docentes equivalentes al 31,1%, 39 directivos representando el 53,4% del total y 12 otros correspondiendo el 16,4%. Deduciendo que son los Directivos de las I.E. correspondientes a la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho son los que en forma asidua realizan tramites en esta dependencia.

Tabla 16

¿De las siguientes situaciones, ¿cuál considera que afecta negativamente en su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Problemas económicos	22	30,1	30,1	30,1
	Falta de acceso a plataformas digitales amigables	44	60,3	60,3	90,4
	Tiempo de espera en trámites	4	5,5	5,5	95,9
	Información inadecuada de procedimientos administrativos	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

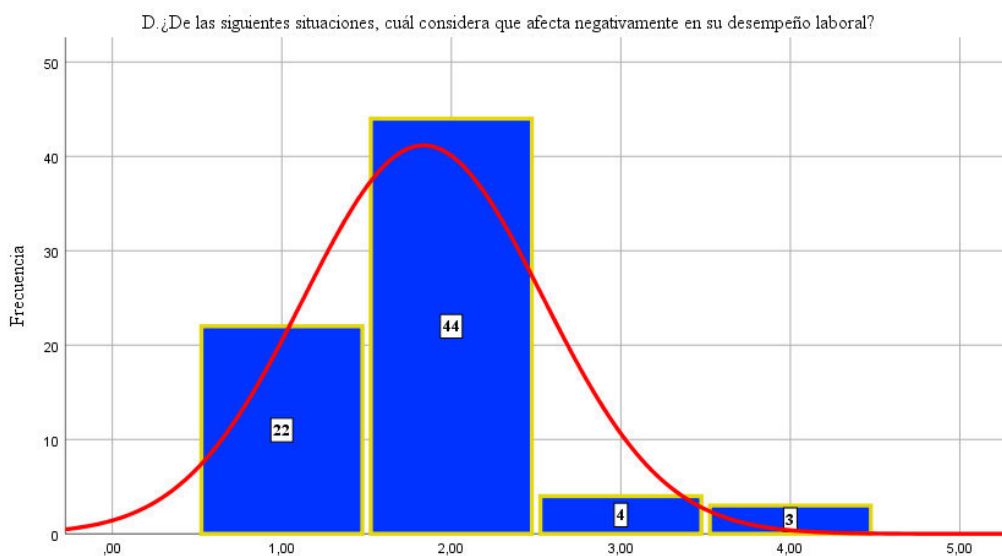


Ilustración 21

Fuente: Propia

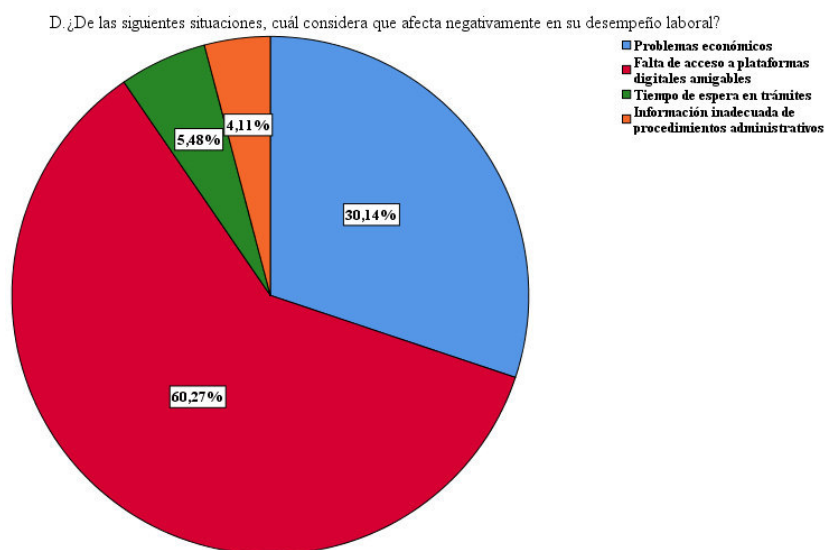


Ilustración 22

Fuente: Propia

Conceptuando lo que pudiera influir en forma negativa en el desempeño laboral de los usuarios de la UGEL 05 DE San Juan de Lurigancho se han tomado en cuenta cuatro rangos: Falta de acceso a plataformas virtuales, Tiempo de espera en tramites e información inadecuada en proceso administrativos atendiendo los gráficos explicamos que 22 personas opinan que es por problemas económicos representando el 30,1 % del total, 44 personas indican que es por falta de acceso a las plataformas virtuales haciendo un 60,3 % ,4 manifiestan que es por espera en los tramites equivalente al 5,5% y 3 personas indican que por información inadecuada en los procesos administrativos que genera la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho representando un 4,1% , por consiguiente se deduce que el acceso a la plataforma virtual que ofrece la UGEL 05 no está acorde con las necesidades de los usuarios.

4.1.2. Variable Independiente: Interoperabilidad del gobierno digital.

Dimensión: Simetría

Tabla 17: E.1 Información actualizada, oportuna, pertinente y comprensible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	2	2,7	2,7	2,7
	Deficiente	4	5,5	5,5	8,2
	Regular	12	16,4	16,4	24,7
	Buena	49	67,1	67,1	91,8
	Excelente	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

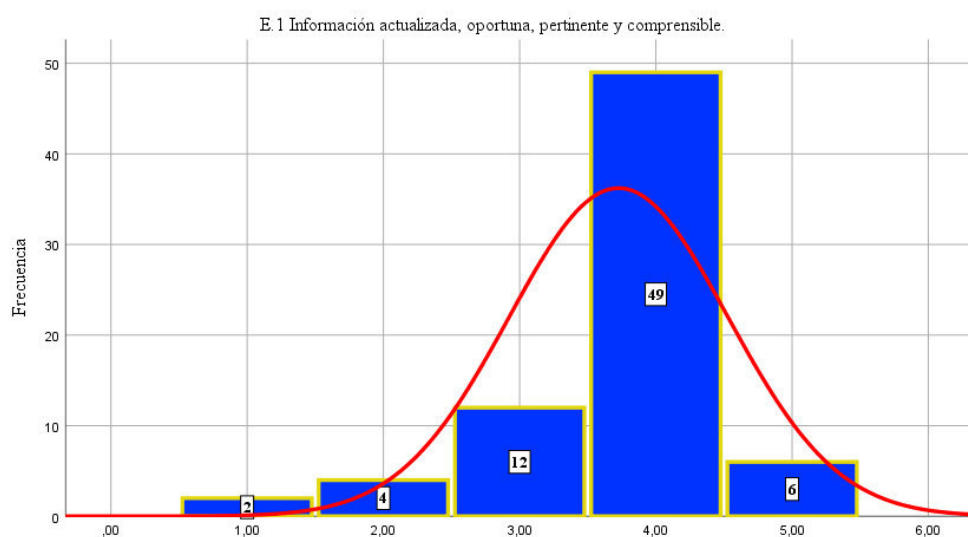


Ilustración 23

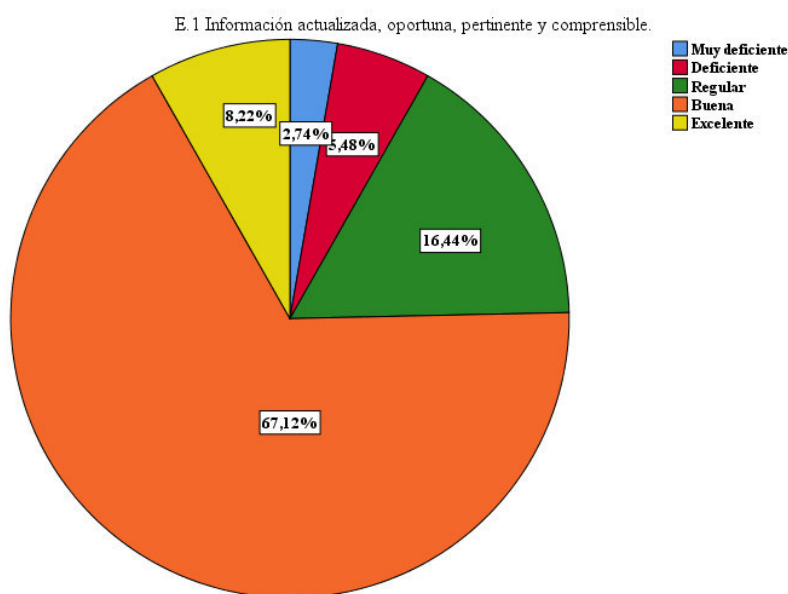


Ilustración 24

Considerándose un rango de 5 escalas, siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 2 personas lo califican así representando el 2,7%. Deficiente está representado por 4 encuestados dando un porcentaje del 5,5%, 12 entrevistados indican que es regular originando el 16,4%, 49 usuarios opinan que es buena dándole 67,1% y en excelente opinan 6 personas equivalentes al 6,2% de la población encuestada, por lo que se origina que la Interoperabilidad del gobierno digital en líneas generales es buena en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 18: E.2 Web y redes sociales amigables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	8,2	8,2	8,2
	Regular	42	57,5	57,5	65,8
	Buena	12	16,4	16,4	82,2
	Excelente	13	17,8	17,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

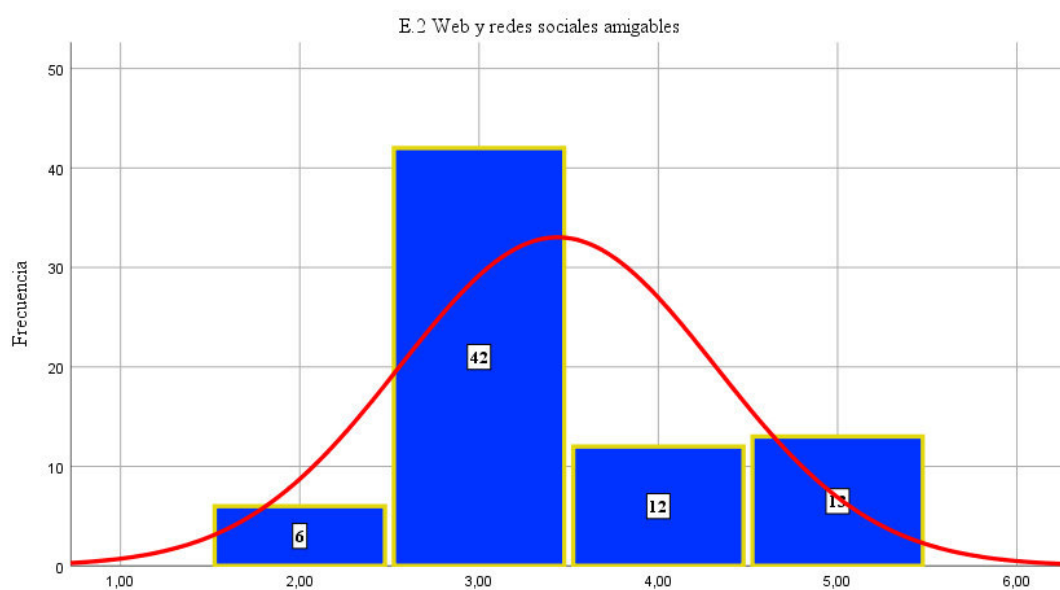


Ilustración 25

Fuente: Propia

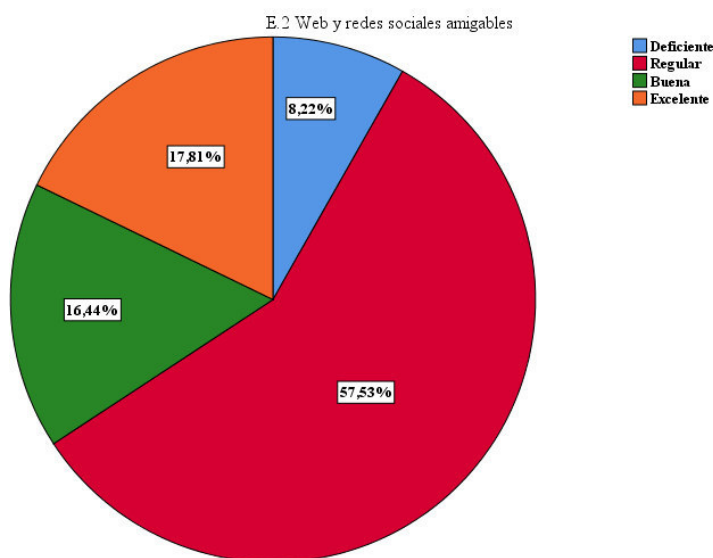


Ilustración 26

Fuente: Propia

Considerándose un rango de 4 escalas, siendo el mínimo Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel deficiente solo 6 personas lo califican así representando el 8,2 %. 42 entrevistados indican que es regular originando el 57,5%, 12 usuarios opinan que es buena dándole 16,4 y en excelente opinan 13 personas equivalentes al 17,8 % de la población encuestada, por lo que se origina que la WEB y las redes sociales en líneas generales es regular en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 19: E.3. Plataformas adecuadas para interactuar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	3	4,1	4,1	4,1
	Deficiente	5	6,8	6,8	11,0
	Regular	43	58,9	58,9	69,9
	Buena	19	26,0	26,0	95,9
	Excelente	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

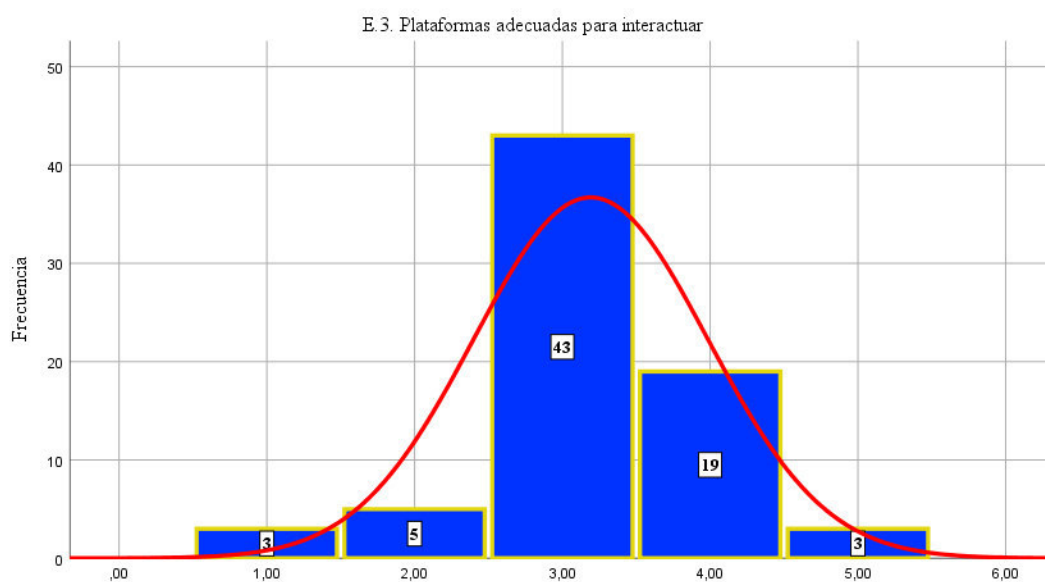


Ilustración 27
Fuente: Propia

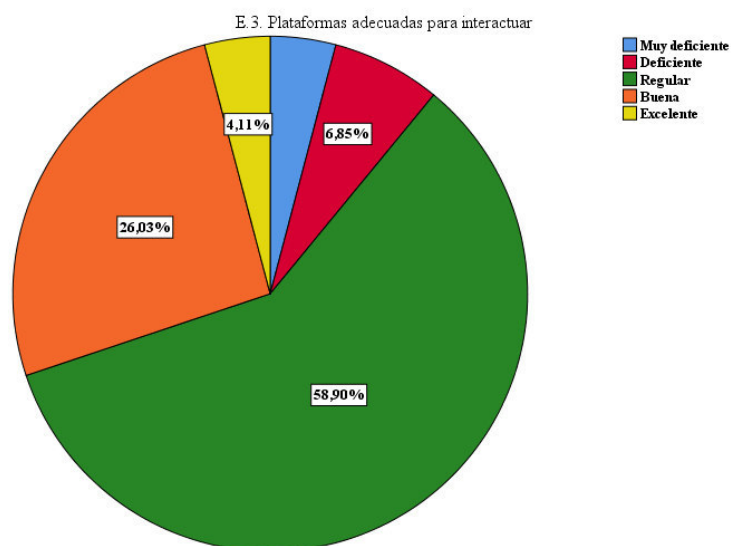


Ilustración 28
Fuente: Propia

Tomando en consideración 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 3 personas lo califican así representando el 4,1 %. Deficiente está representado por 5 encuestados dando un porcentaje del 6,8%, 43 entrevistados indican que es regular originando el 58,9%, 19 usuarios opinan que es buena dándole 26,0% y en excelente opinan 3 personas equivalentes al 4,1 % de la población encuestada, por lo que se origina que las plataformas para interactuar en líneas generales es regular en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 20: E.4.Atención al usuario online

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	16	21,9	21,9	21,9
	Deficiente	39	53,4	53,4	75,3
	Regular	13	17,8	17,8	93,2
	Buena	2	2,7	2,7	95,9
	Excelente	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

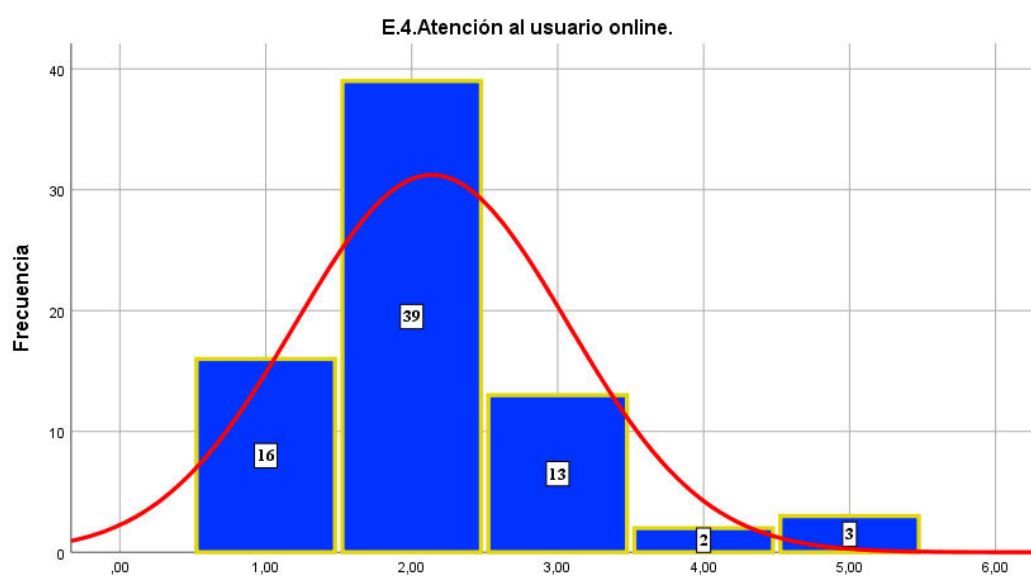


Ilustración 29

Fuente Propia

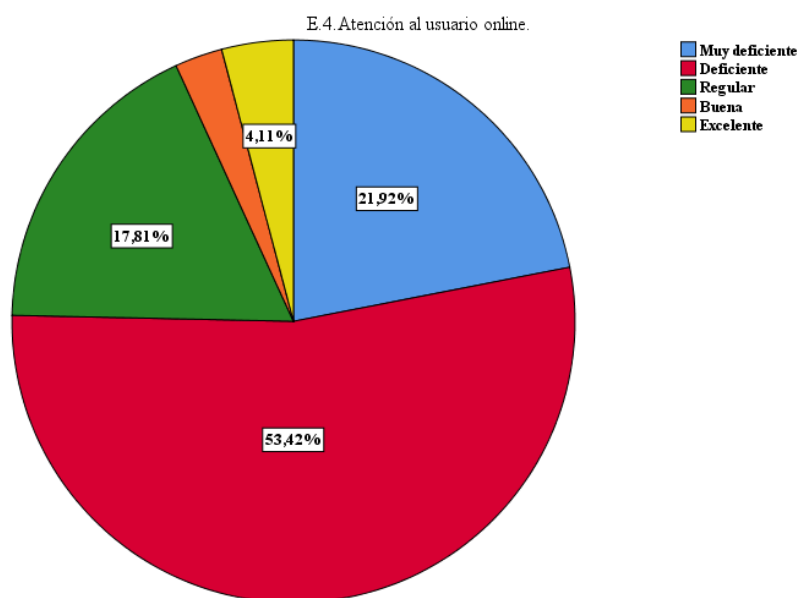


Ilustración 30

Fuente Propia

Reflexionando en la atención al usuario ONLINE se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente examinando los resultados decimos que en el nivel Muy Deficiente 16 personas lo califican así representando el 21,9 %. Deficiente está representado por 39 encuestados dando un porcentaje del 53,4 %, 13 entrevistados indican que es regular originando el 17,8%, solo 2 usuarios opinan que es buena dándole 2,7% y en excelente opinan 3 personas equivalentes al 4,1 % de la población encuestada, por lo que se determina que la atención al usuario ONLINE es DEFICIENTE en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 21: E.5.Plataformas de rápida respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,4	1,4	1,4
	Deficiente	17	23,3	23,3	24,7
	Regular	44	60,3	60,3	84,9
	Buena	3	4,1	4,1	89,0
	Excelente	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Ilustración 31

Fuente: Propia

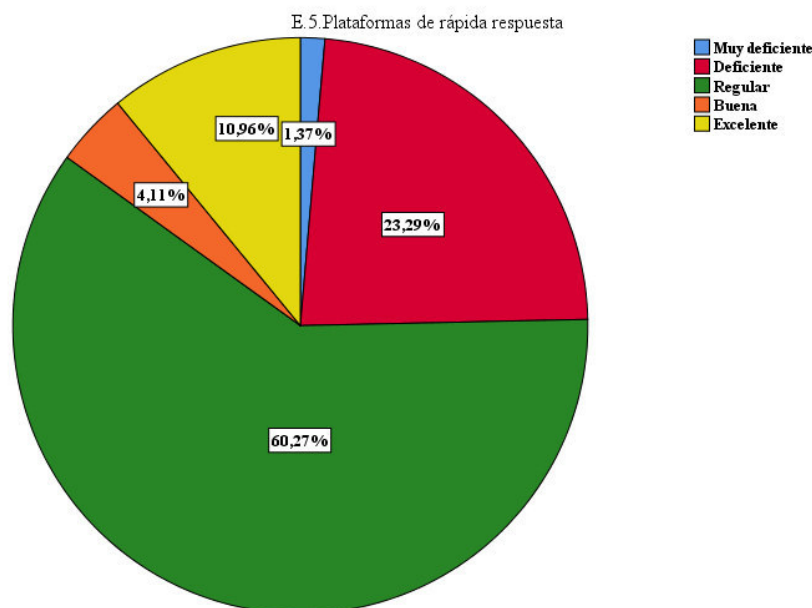


Ilustración 32

Fuente: Propia

Meditando en las respuestas rápidas de las plataformas se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente examinando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 1 persona lo calificó así representando el 1,4 %. Deficiente está representado por 17 encuestados dando un porcentaje del 23,3 %, 44 entrevistados indican que es regular originando el 60,3%, solo 3 usuarios opinan que es buena dándole 4,1% y en excelente opinan 8 personas equivalentes al 11,0% de la población encuestada, por lo que se determina que las respuestas que brindan las plataformas son regular en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 22: E.6.Cumplen con satisfacen sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	4	5,5	5,5	5,5
	Deficiente	12	16,4	16,4	21,9
	Regular	44	60,3	60,3	82,2
	Buena	5	6,8	6,8	89,0
	Excelente	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

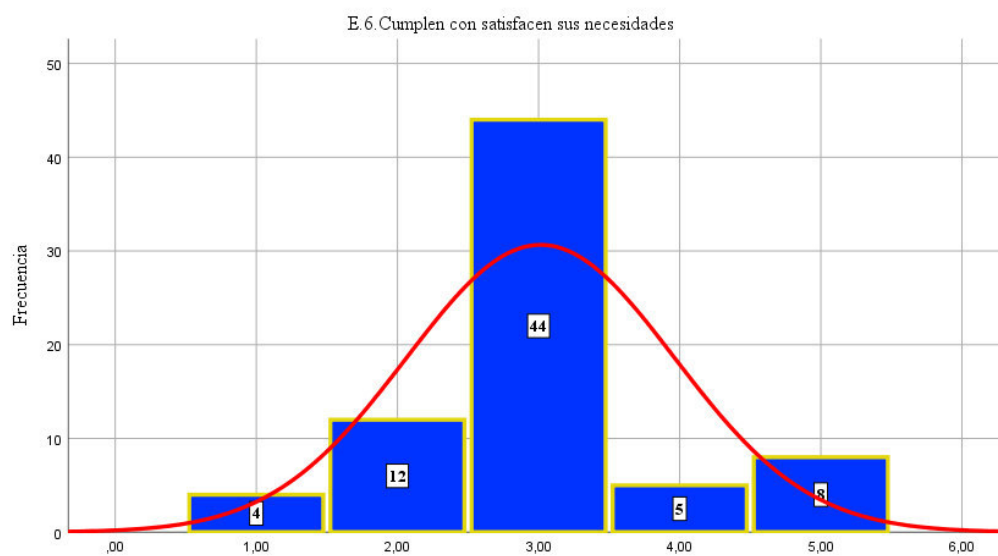


Ilustración 33

Fuente: Propia

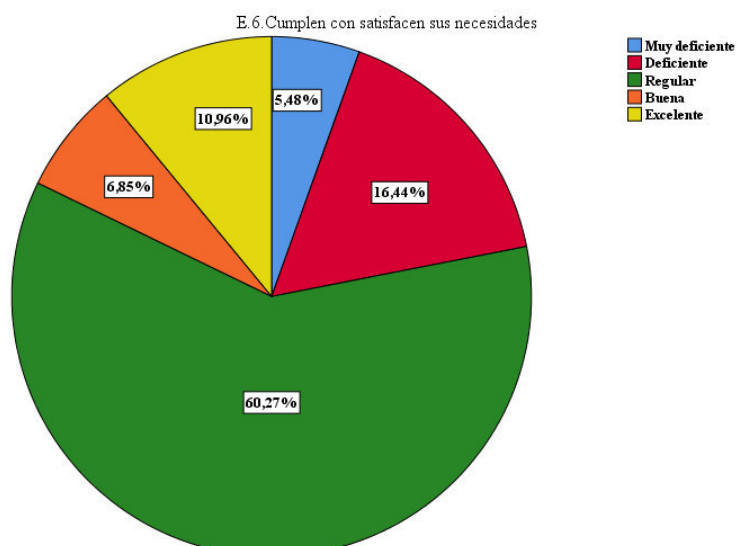


Ilustración 34

Fuente. Propia

Meditando si el gobierno digital satisface las necesidades del usuario se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente examinando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 4 persona lo califico así representando el 5,5 %. Deficiente está representado por 12 encuestados dando un porcentaje del 16,4 %, 44 entrevistados indican que es regular originando el 60,3%, solo 5 usuarios opinan que es buena dándole 6,8% y en excelente opinan 8 personas equivalentes al 11,0% de la población encuestada, por lo que se deduce que en forma regular el gobierno digital satisface las necesidades del usuario en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho

3. Dimensión: Transparencia

Tabla 23: F.1. Información completa de la UGEL 05. (POI, MOF, ROF, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	3	4,1	4,1	4,1
	Deficiente	4	5,5	5,5	9,6
	Regular	51	69,9	69,9	79,5
	Buena	5	6,8	6,8	86,3
	Excelente	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

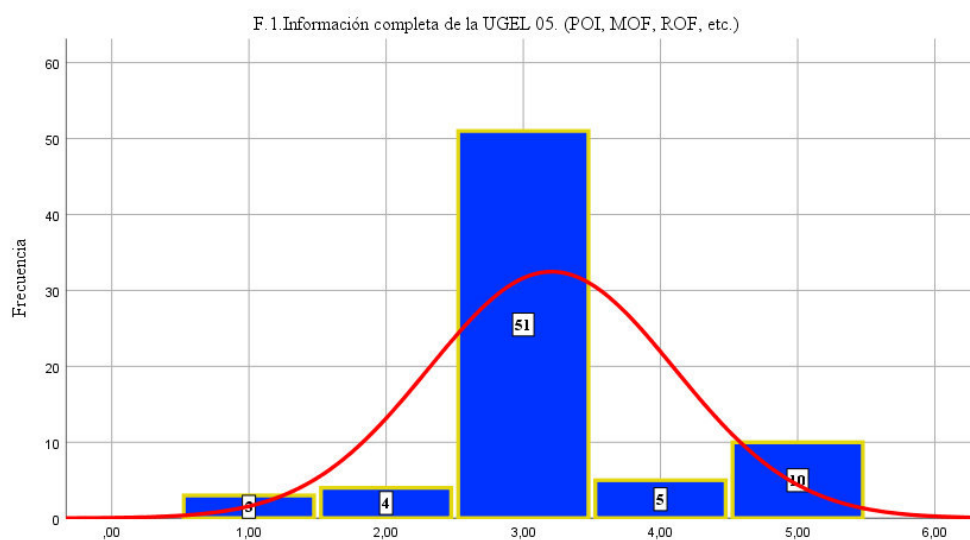


Ilustración 35

Fuente: Propia

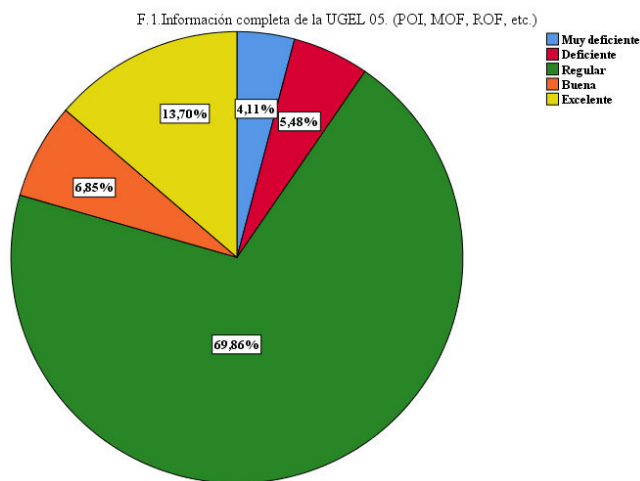


Ilustración 36

Fuente: Propia

Meditando si a través del gobierno digital se brinda información sobre los documentos de gestión de la UGEL 05 se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente examinando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 3 persona lo califico así representando el 4,1 %. Deficiente está representado por 4 encuestados dando un porcentaje del 5,5 %, 61 entrevistados indican que es regular originando el 59,9 %, solo 5 usuarios opinan que es buena dándole 6,8% y en excelente opinan 10 personas equivalentes al 13,7% de la población encuestada, por lo que se deduce que en forma regular el gobierno digital brinda información sobre los documentos de gestión de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 24: F.2.Información de los ingresos y egresos de la UGEL 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	24	32,9	32,9	32,9
	Deficiente	16	21,9	21,9	54,8
	Regular	27	37,0	37,0	91,8
	Buena	2	2,7	2,7	94,5
	Excelente	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

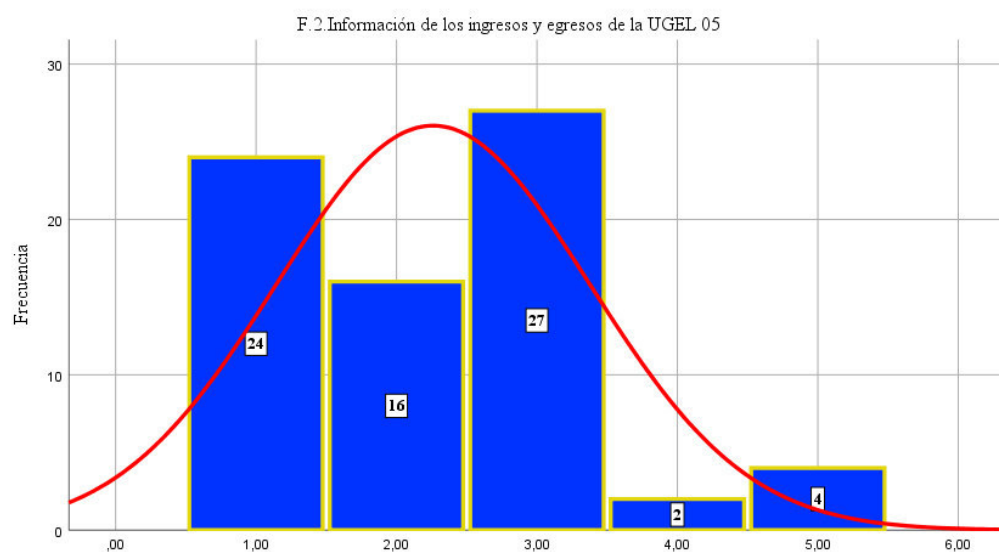


Ilustración 37

Fuente: Propia

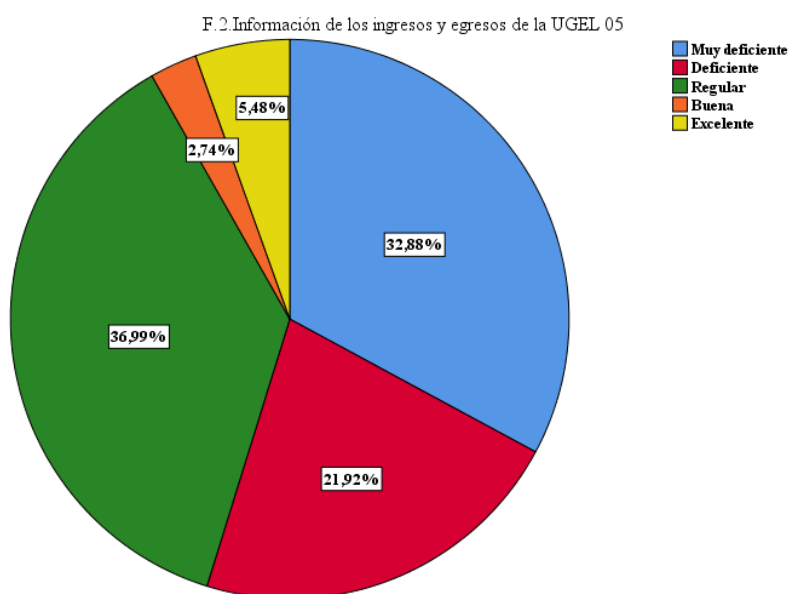


Ilustración 38
Fuente: Propia

Reflexionando sobre si el gobierno digital da información de los ingresos y egresos de la UGEL se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente examinando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 24 personas lo califican así representando el 32,9 %. Deficiente está representado por 16 encuestados dando un porcentaje del 21,9 %, 27 entrevistados indican que es regular originando el 37,0%, solo 2 usuarios opinan que es buena dándole 2,7% y en excelente opinan 4 personas equivalentes al 5,5 % de la población encuestada, por lo que se determina que la UGEL =% de San Juan de Lurigancho a través de su gobierno digital da una información regular sobre sus ingresos y egresos.

Tabla 25: F3. Información de los centros educativos de la jurisdicción (PEI, PAT, RI)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	18	24,7	24,7	24,7
	Deficiente	37	50,7	50,7	75,3
	Regular	12	16,4	16,4	91,8
	Buena	2	2,7	2,7	94,5
	Excelente	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

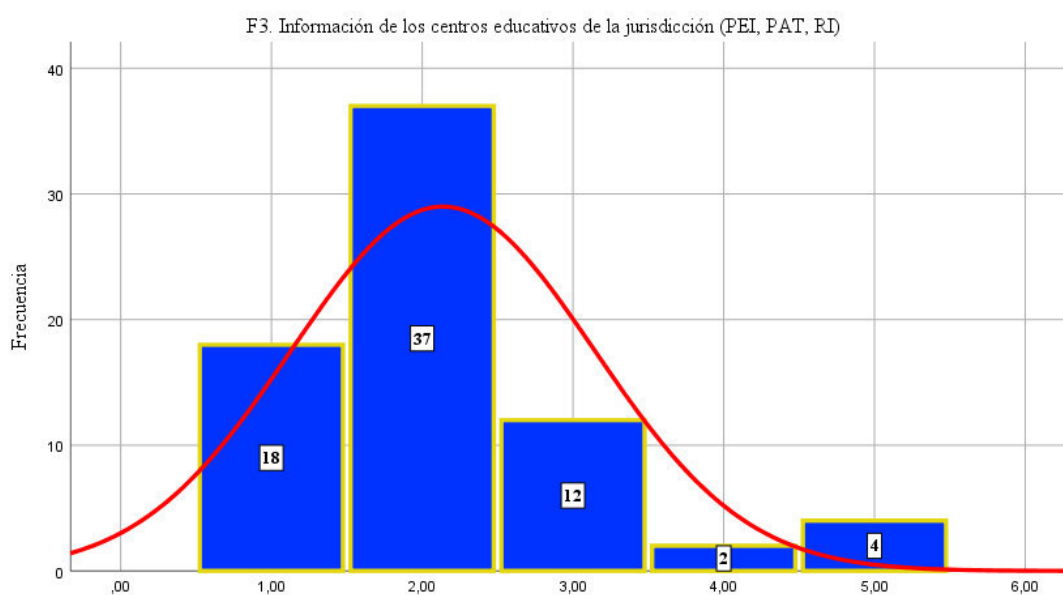


Ilustración 39

Fuente: Propia

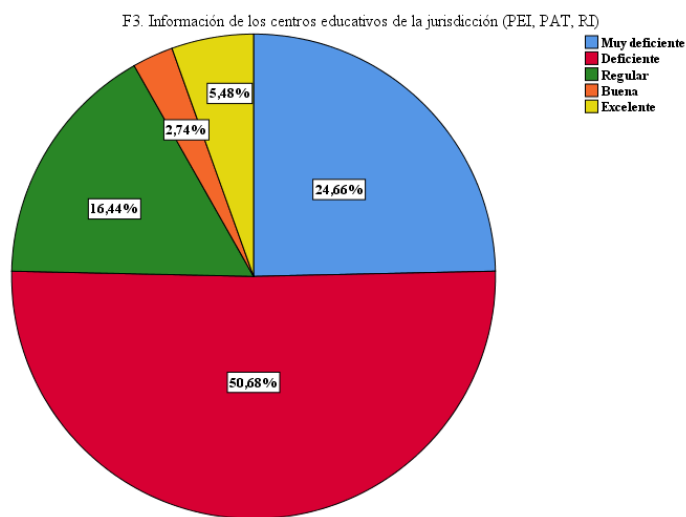


Ilustración 40

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda información sobre los documentos de gestión de las I.E que pertenecen a su jurisdicción se tomaron en cuenta 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 18 personas lo califican así representando el 24,7 %. Deficiente está representado por 37 encuestados dando un porcentaje del 50,7%, 12 entrevistados indican que es regular originando el 16,4 %, 02 usuarios opinan que es buena dándole 2,7 y en excelente opinan 4 personas equivalentes al 5,5 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, es deficiente porque no informa los documentos de gestión de la I: E.

Tabla 26: F.4. Los requisitos para realizar sus trámites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,4	1,4	1,4
	Deficiente	4	5,5	5,5	6,8
	Regular	20	27,4	27,4	34,2
	Buena	37	50,7	50,7	84,9
	Excelente	11	15,1	15,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

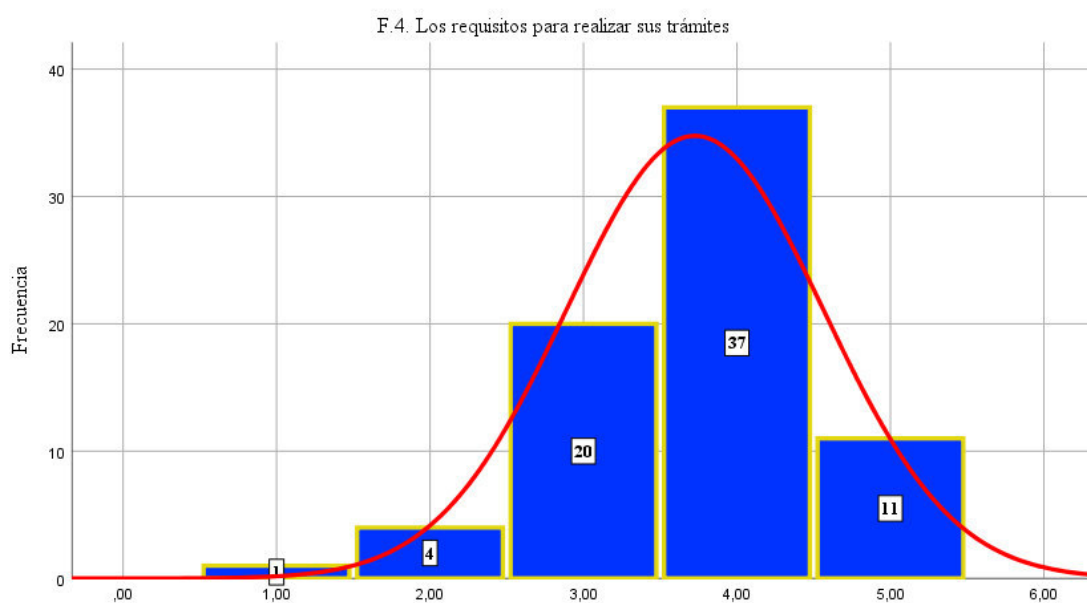


Ilustración 41

Fuente: Propia

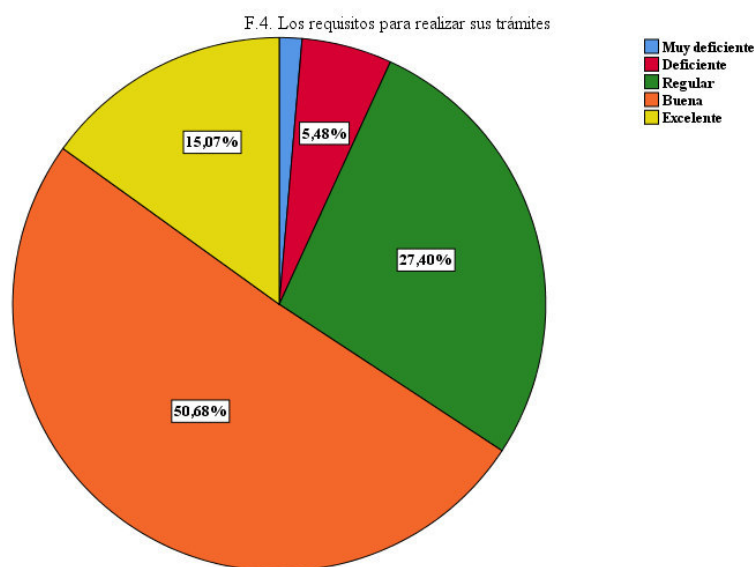


Ilustración 42

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda información sobre los requisitos necesarios para realizar los trámites en las plataformas de usuario en el local de la UGEL 05 se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 1 personas lo califican así representando el 1,4 %. Deficiente está representado por 4 encuestados dando un porcentaje del 5,5%, 20 entrevistados indican que es regular originando el 27,4 %, 37 usuarios opinan que es buena dándole 50,7% y en excelente opinan 11 personas equivalentes al 15,1 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, es buena porque no informa adecuadamente sobre los requisitos necesarios para realizar los trámites administrativos.

Tabla 27: F.5. Facilita una experiencia digital completa (Acceso Total a la Información requerida)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	3	4,1	4,1	4,1
	Deficiente	9	12,3	12,3	16,4
	Regular	50	68,5	68,5	84,9
	Buena	5	6,8	6,8	91,8
	Excelente	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

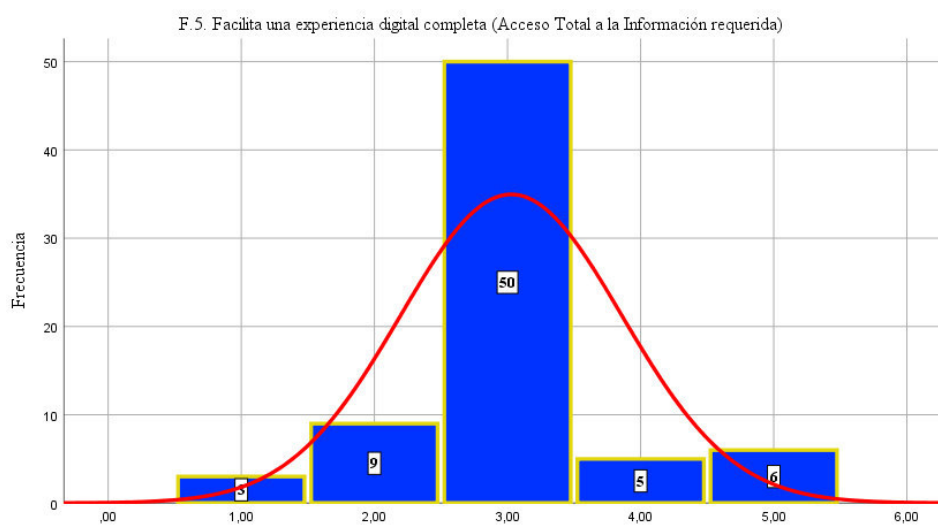


Ilustración 43

Fuente: Propia

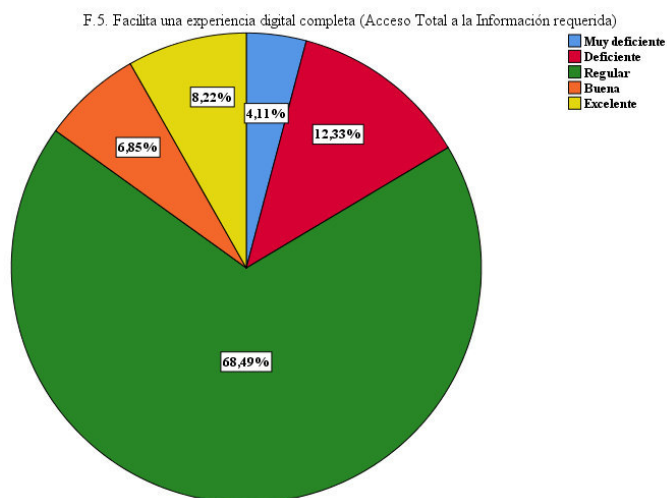


Ilustración 44

Fuente Propia

Conceptuando si la experiencia digital que brinda la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 3 personas lo califican así representando el 4,1 %. Deficiente está representado por 9 encuestados dando un porcentaje del 12,3%, 50 entrevistados indican que es regular originando el 68,5 %, 5 usuarios opinan que es buena dándole 6,8% y en excelente opinan 6 personas equivalentes al 8,2 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, la experiencia digital que proporciona es regular.

4.1.3. Variable Dependiente: Calidad de la Información

Dimensión: Eficiencia

Tabla 28: 1. Portal web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,4	1,4	1,4
	Deficiente	3	4,1	4,1	5,5
	Regular	26	35,6	35,6	41,1
	Buena	36	49,3	49,3	90,4
	Excelente	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

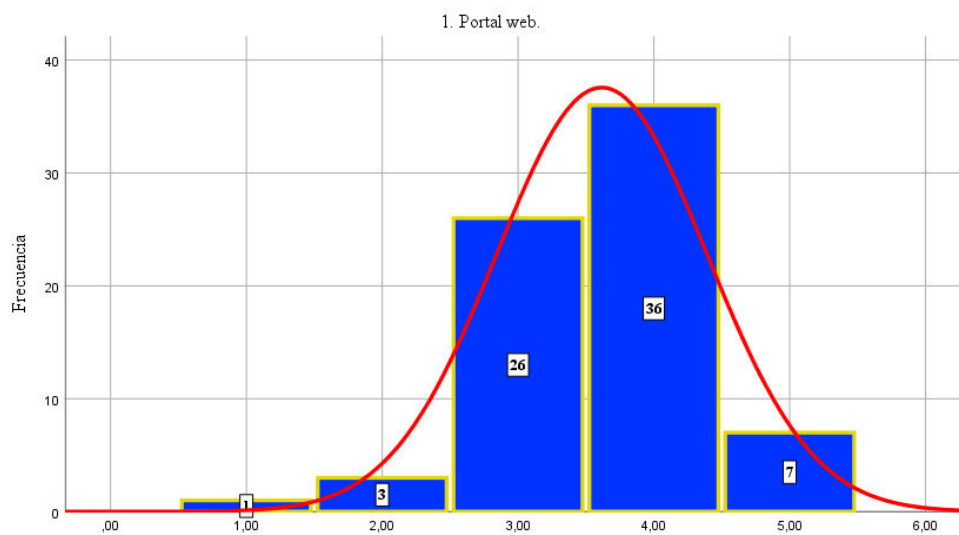


Ilustración 45

Fuente: Propia

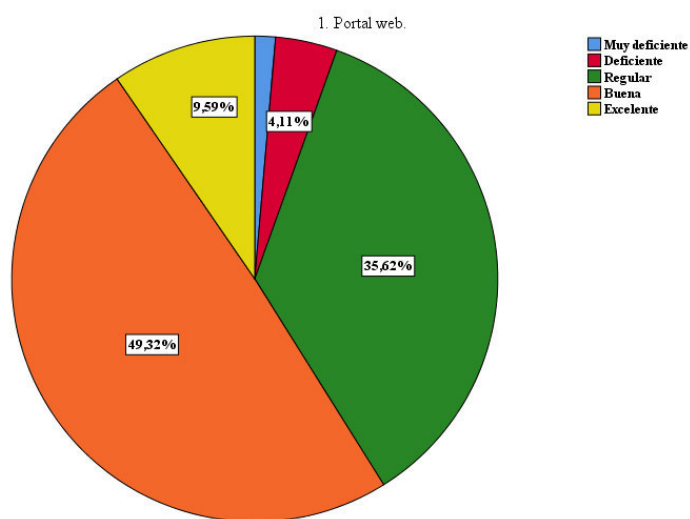


Ilustración 46
Fuente: Propia

Conceptuando si el portal WEB es eficiente a través del gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 1 personas lo califican así representando el 1,4 %. Deficiente está representado por 3 encuestados dando un porcentaje del 4,1%, 26 entrevistados indican que es regular originando el 35,6 %, 36 usuarios opinan que es buena dándole 39,3% y en excelente opinan 7 personas equivalentes al 9,6 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, demuestra buena eficiencia en su portal WEB.

Tabla 29: 2. Redes Sociales “Facebook - Twitter”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	21	28,8	28,8	28,8
	Deficiente	48	65,8	65,8	94,5
	Regular	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Elaboración: Propia

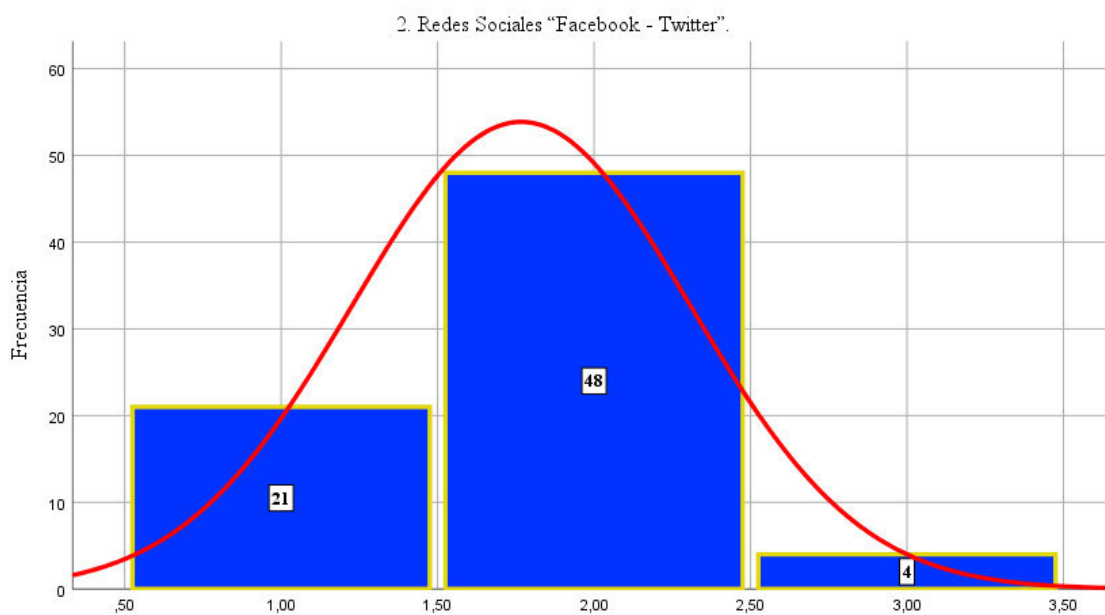


Ilustración 47

Fuente: Propia

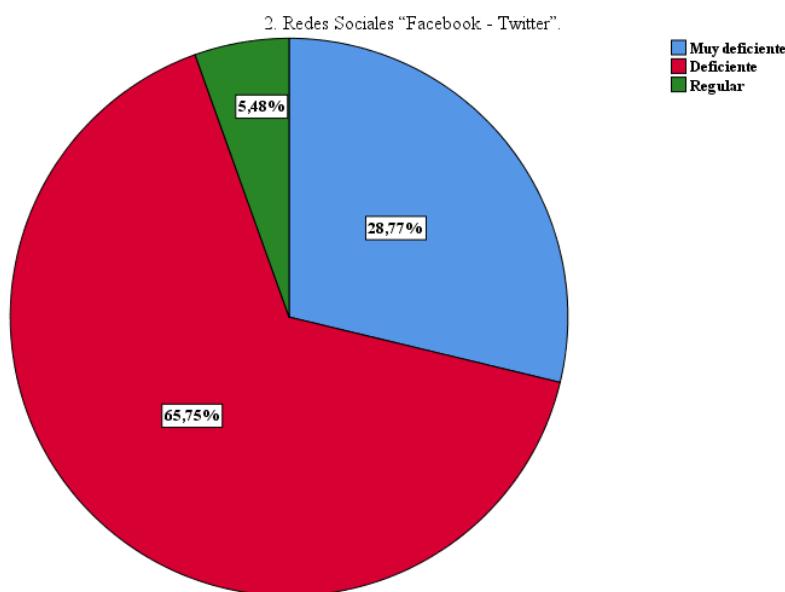


Ilustración 48

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda REDES SOCIALES en las plataformas de usuario se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo regular acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 21 personas lo califican así representando el 28,8%. Deficiente está representado por 48 encuestados dando un porcentaje del 65,8%, 4 entrevistados indican que es regular originando el 5,5 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, sus redes sociales son deficientes.

Tabla 30: 3. Aplicativo Reporte de Horas efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	36	49,3	49,3	49,3
	Buena	35	47,9	47,9	97,3
	Excelente	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente Propia

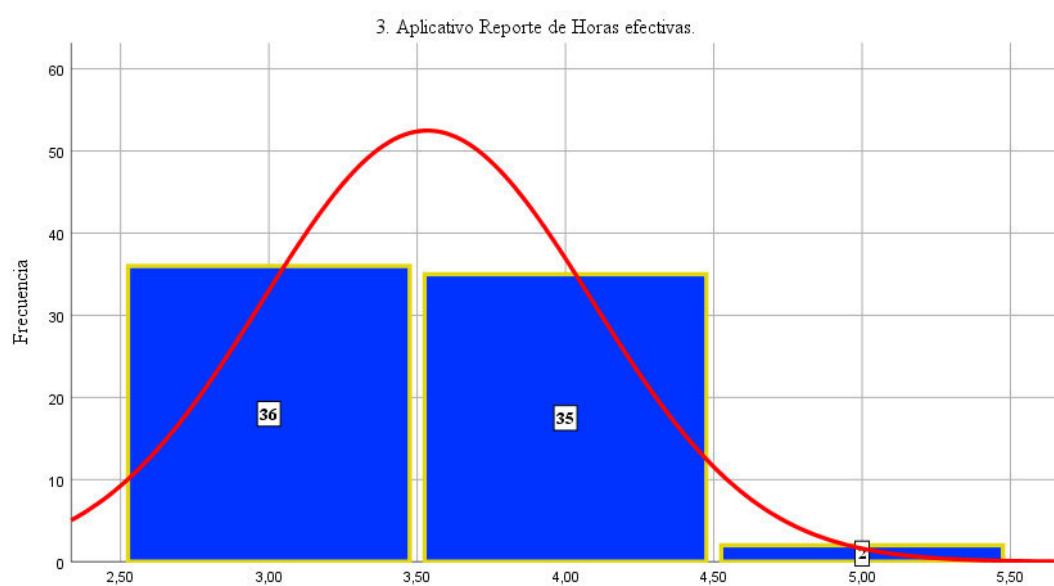


Ilustración 49

Fuente: Propia

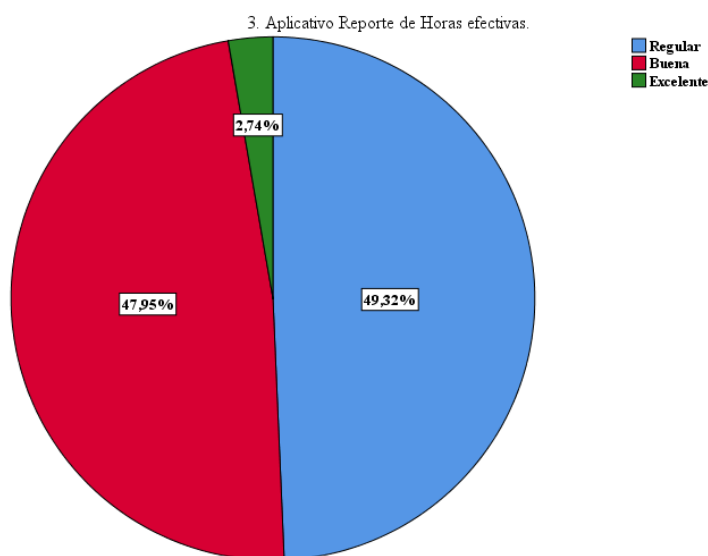


Ilustración 50

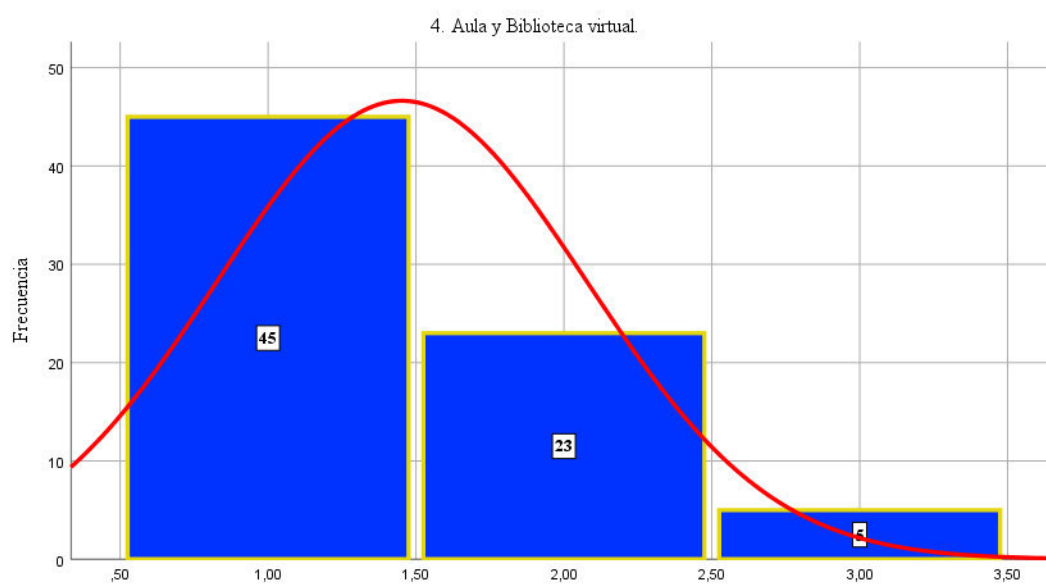
Fuente Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda correctamente el aplicativo de reporte de horas efectivas en las plataformas de usuario se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Regular y el máximo Excelente observando los resultados decimos que en el nivel Regular 36 personas lo califican así representando el 49,3%. Bueno está representado por 35 encuestados dando un porcentaje del 37,9%, 2 entrevistados indican que es excelente originando el 2,7 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, su aplicativo de horas efectivas es deficiente.

Tabla 31: 4. Aula y Biblioteca virtual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	45	61,6	61,6	61,6
	Deficiente	23	31,5	31,5	93,2
	Regular	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Fuente: Propia

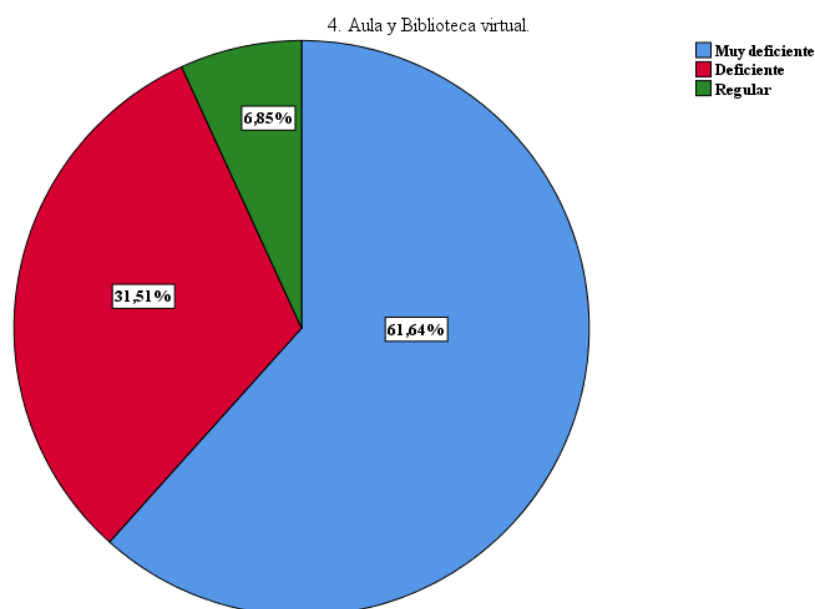


Ilustración 52

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda REDES SOCIALES en las plataformas de usuario se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo regular acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 45 personas lo califican así representando el 61,6%. Deficiente está representado por 23 encuestados dando un porcentaje del 31,5%, 5 entrevistados indican que es regular originando el 6,8 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, con relación al aula y biblioteca virtual es muy deficiente.

Tabla 32: 5. Soporte técnico On-line

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	11	15,1	15,1	15,1
	Deficiente	43	58,9	58,9	74,0
	Regular	19	26,0	26,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

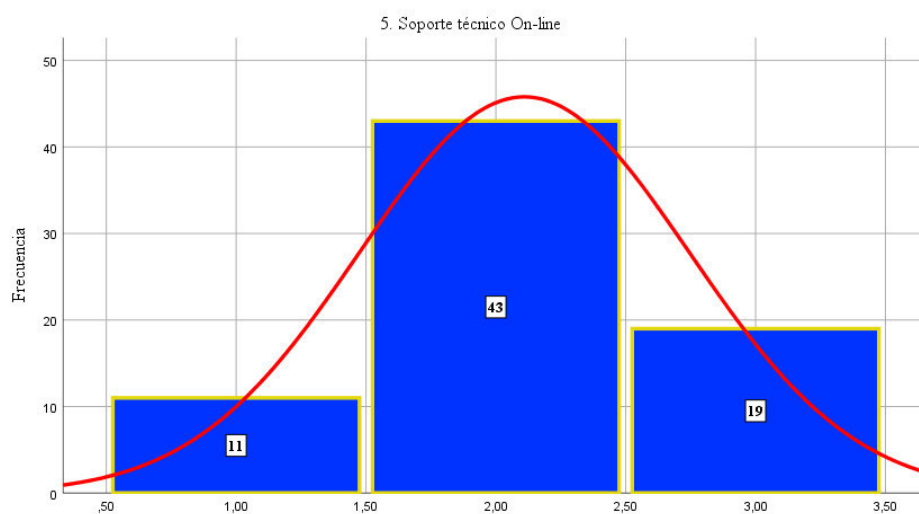


Ilustración 53

Fuente: Propia

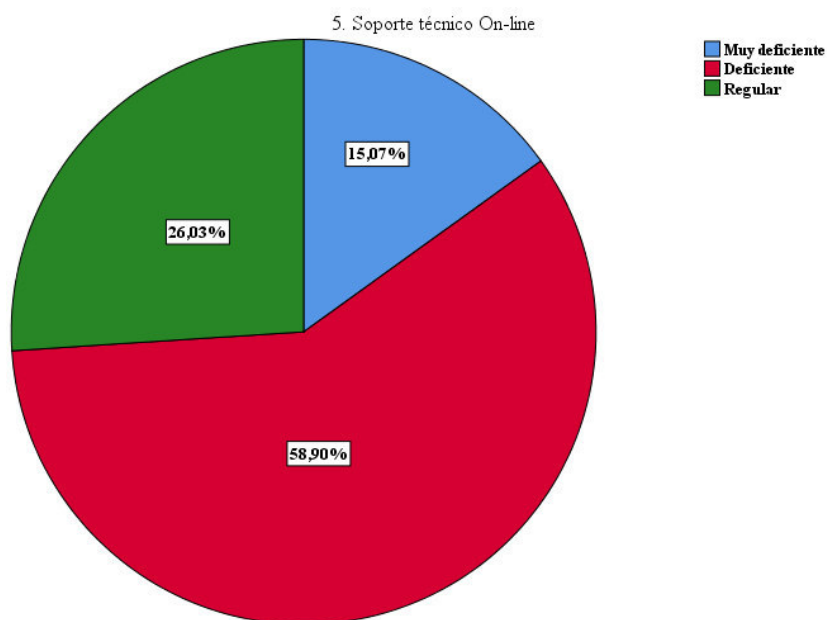


Ilustración 54

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda soporte técnico online se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo regular acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 11 personas lo califican así representando el 15,1%. Deficiente está representado por 43 encuestados dando un porcentaje del 48,9%, 19 entrevistados indican que es regular originando el 26,0 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, con relación al soporte técnico ONLINE es deficiente.

Tabla 33: 6. Aplicativo “Consulta de expedientes”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	19,2	19,2	19,2
	Buena	31	42,5	42,5	61,6
	Excelente	28	38,4	38,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

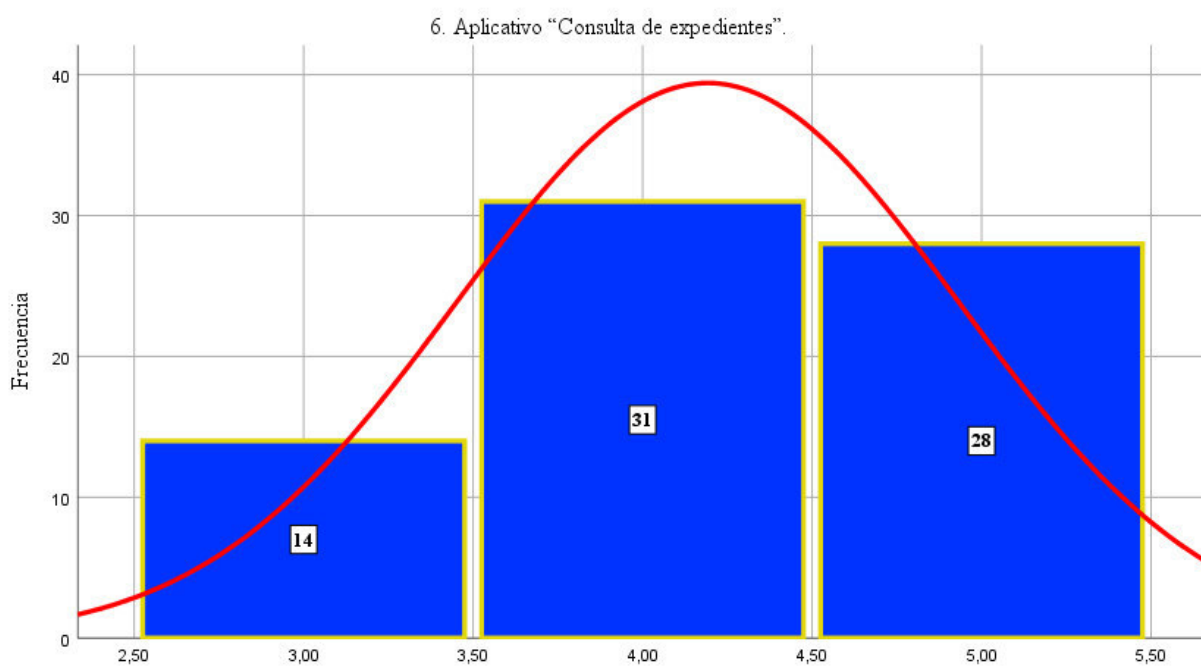


Ilustración 55

Fuente: Propia

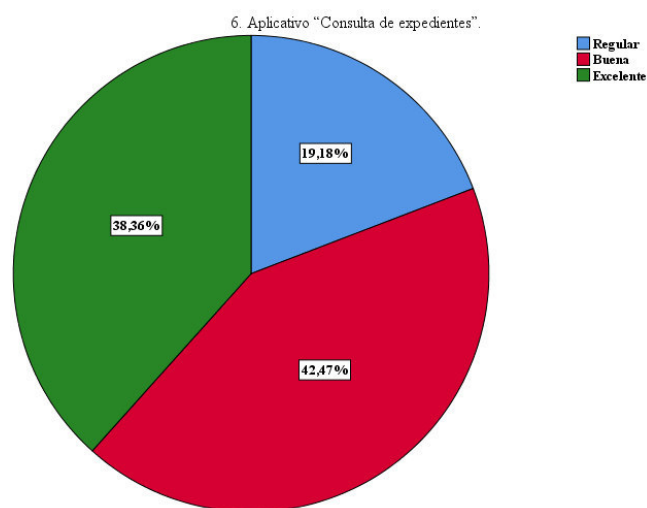


Ilustración 56

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda correctamente el aplicativo consulta de expedientes en las plataformas de usuario se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Regular y el máximo Excelente observando los resultados decimos que en el nivel Regular 14 personas lo califican así representando el 19,2%. Bueno está representado por 31 encuestados dando un porcentaje del 42,5%, 28 entrevistados indican que es excelente originando el 38,4 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, su aplicativo de consultas de expedientes es bueno.

Dimensión: Confiabilidad

Tabla 34: 7. Información Reservada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	5	6,8	6,8	6,8
	Deficiente	47	64,4	64,4	71,2
	Regular	13	17,8	17,8	89,0
	Buena	6	8,2	8,2	97,3
	Excelente	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

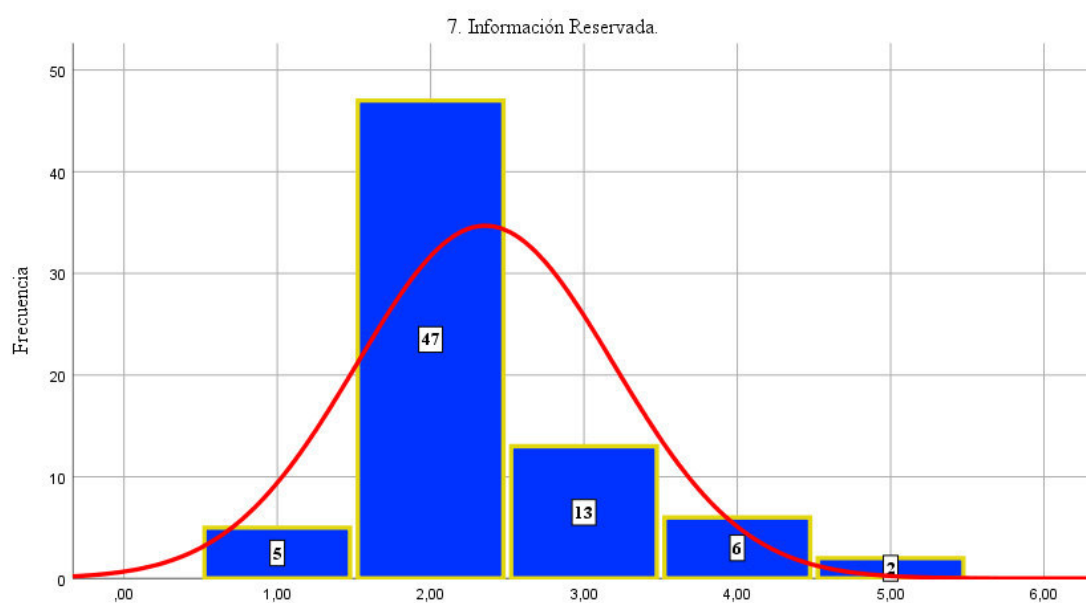


Ilustración 57

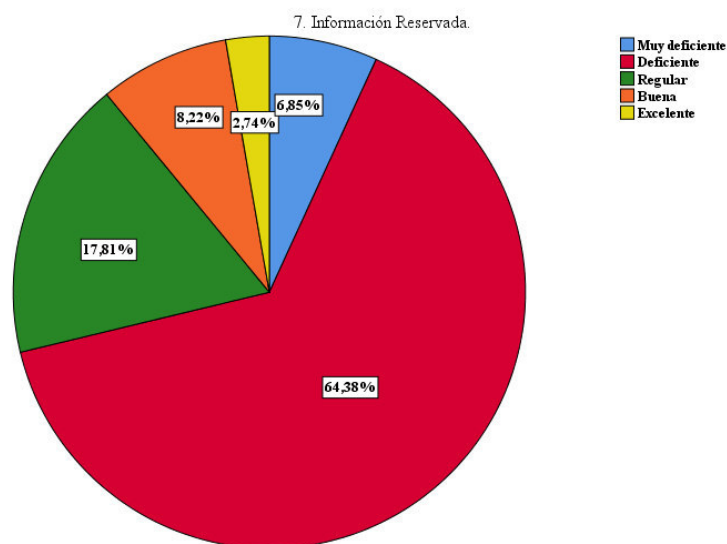


Ilustración 58
Fuente. Propia

Conceptuando si el portal WEB brinda información reservada a través del gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 5 personas lo califican así representando el 6,8 %. Deficiente está representado por 47 encuestados dando un porcentaje del 64,4%, 13 entrevistados indican que es regular originando el 17,8 %, 6 usuarios opinan que es buena dándole 8,2% y en excelente opinan 2 personas equivalentes al 2,7 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, su información reservada es deficiente.

Tabla 35: 8. Información confiable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	11	15,1	15,1	15,1
	Deficiente	29	39,7	39,7	54,8
	Regular	33	45,2	45,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

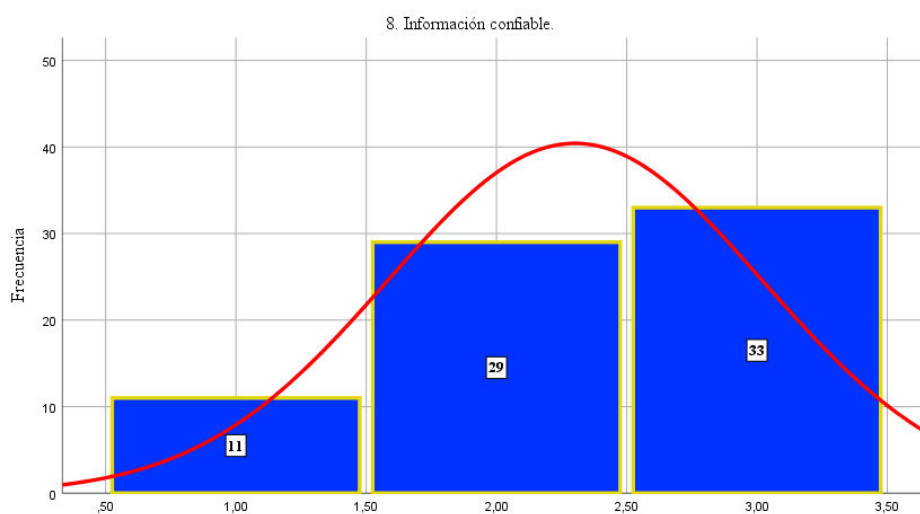


Ilustración 59

Fuente: Propia

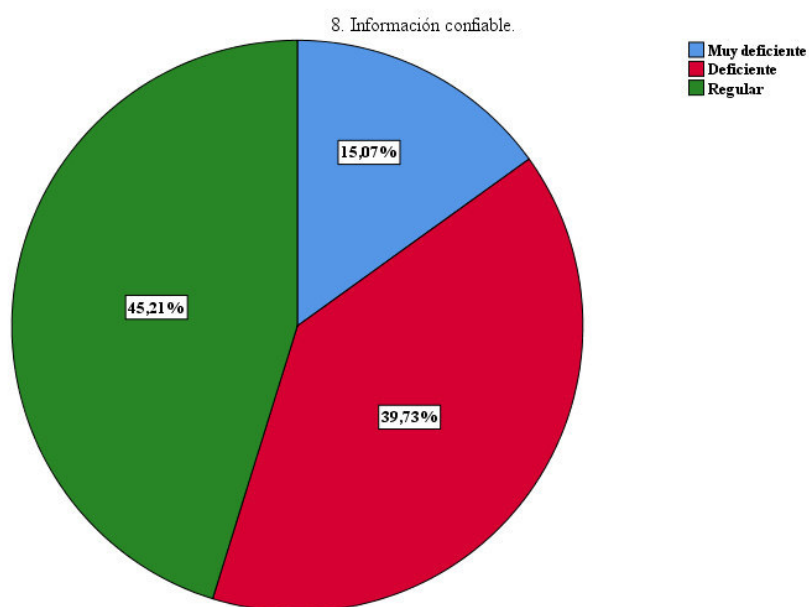


Ilustración 60

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda información confiable se consideraron 3 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo regular acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 11 personas lo califican así representando el 15,1%. Deficiente está representado por 29 encuestados dando un porcentaje del 39,7%, 33 entrevistados indican que es regular originando el 45,2 %, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, con relación a la información confiable que brinda es regular.

Tabla 36: 9. Información técnica, competente y objetiva (Minimalista)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	12,3	12,3	12,3
	Regular	36	49,3	49,3	61,6
	Buena	12	16,4	16,4	78,1
	Excelente	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

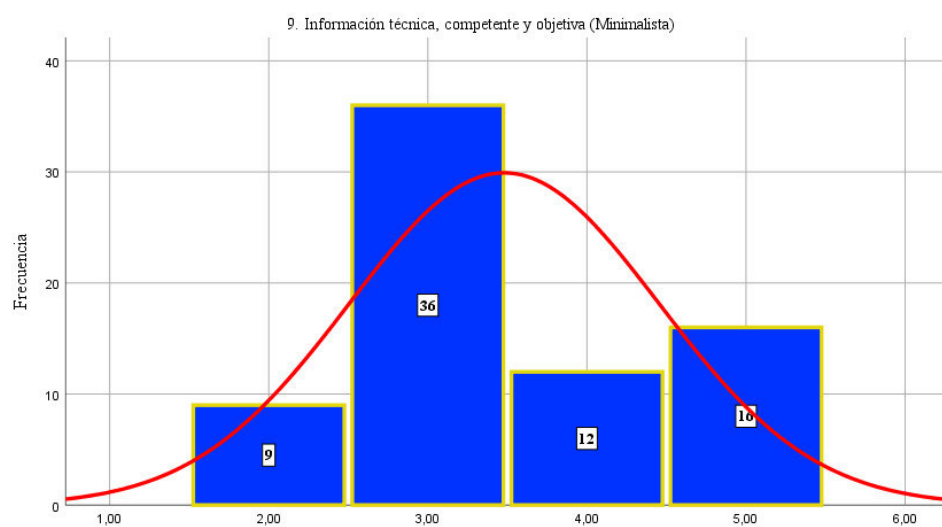


Ilustración 61

Fuente: Propia

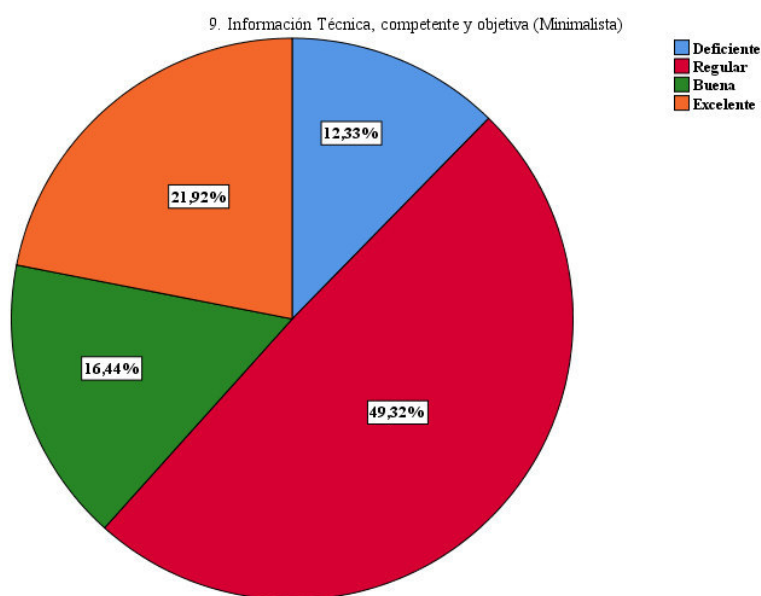


Ilustración 62

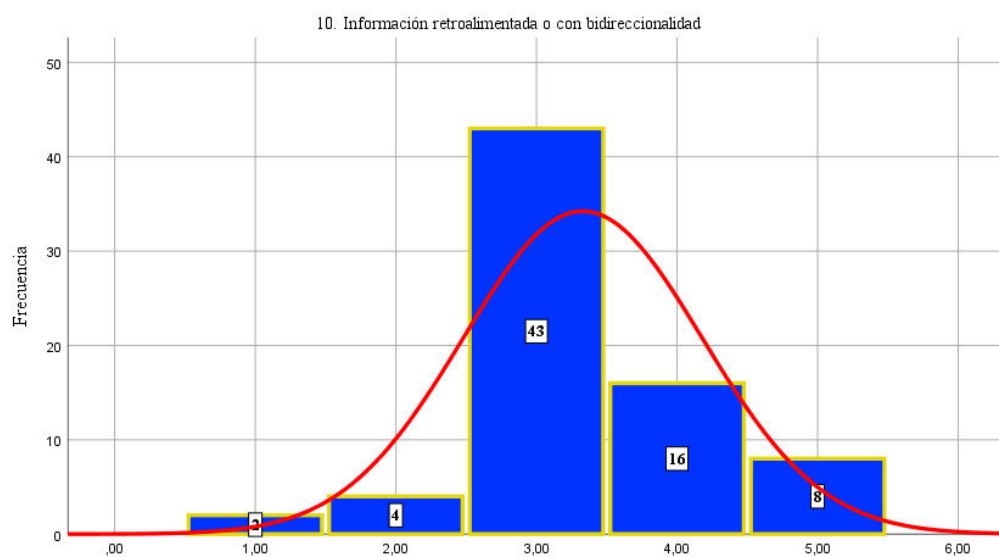
Fuente: Propia

Considerándose un rango de 4 escalas, siendo el mínimo Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel deficiente solo 9 personas lo califican así representando el 12,3 %. 36 entrevistados indican que es regular originando el 49,3%, 12 usuarios opinan que es buena dándole 16,4 y en excelente opinan 16 personas equivalentes al 21,9 % de la población encuestada, por lo que se origina que la información técnica que brinda en líneas generales es regular en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

Tabla 37: 10. Información retroalimentada o con bidireccionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	2	2,7	2,7	2,7
	Deficiente	4	5,5	5,5	8,2
	Regular	43	58,9	58,9	67,1
	Buena	16	21,9	21,9	89,0
	Excelente	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

*Ilustración 63*

Fuente: Propia

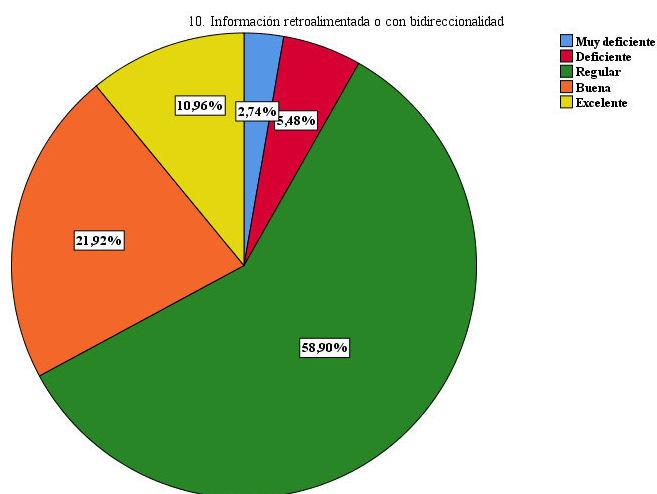


Ilustración 64

Fuente: Propia

Tomando en consideración si el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho brinda información retroalimentada en las plataformas de usuario se consideraron 5 rangos siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo excelente acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente 2 personas lo califican así representando el 2,7 %. Deficiente está representado por 4 encuestados dando un porcentaje del 5,5%, 43 entrevistados indican que es regular originando el 58,9 %, 16 usuarios opinan que es buena dándole 21,9% y en excelente opinan 8 personas equivalentes al 11,0 % de la población encuestada, por lo que se determina que el gobierno digital de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho, es regular con relación a este rubro.

Tabla 38: 11. Consulta o reclamos vía telefónica u On-line

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	8	11,0	11,0	11,0
	Deficiente	44	60,3	60,3	71,2
	Regular	13	17,8	17,8	89,0
	Buena	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

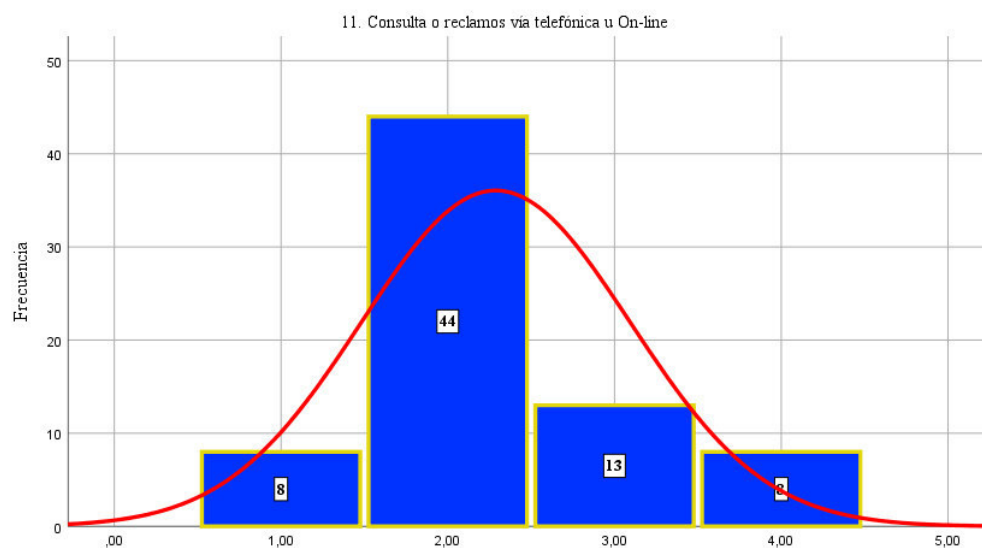


Ilustración 65

Fuente: Propia

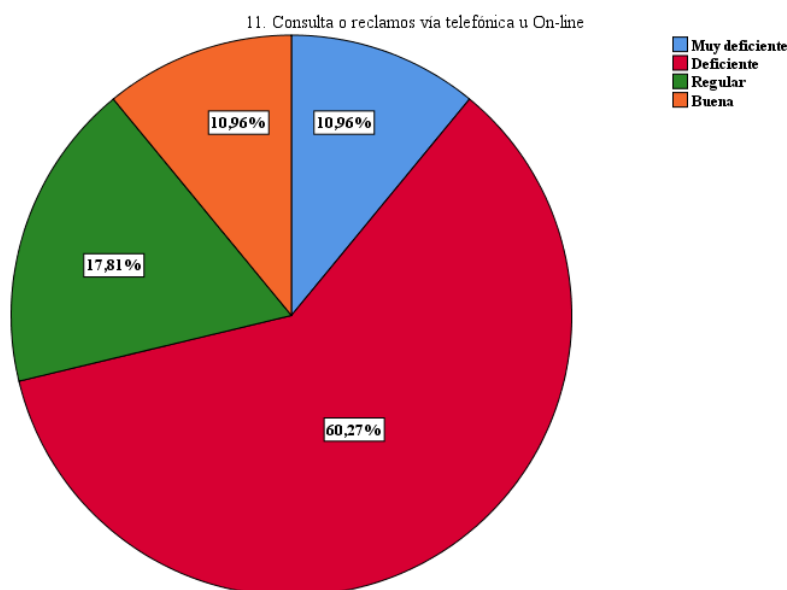


Ilustración 66

Fuente: Propia

Considerándose un rango de 4 escalas, siendo el mínimo Muy Deficiente y el máximo bueno acatando los resultados decimos que en el nivel Muy deficiente solo 8 personas lo califican así representando el 11,0 %. 44 entrevistados indican que es deficiente originando el 60,3%, 13 usuarios opinan que es regular dándole 17,8 y en buena opinan 8 personas equivalentes al 11,0 % de la población encuestada, por lo que se origina las consultas o reclamos vía telefónica u ONLINE es deficiente en líneas generales es regular en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho.

4.2. Análisis e interpretación de los resultados

“Encuestas aplicadas a personal docente y administrativo de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho y El Agustino”.

4.2.1. Interpretación de las Puntuaciones de la Escala Likert

Para la interpretación de los valores que son encontrados en el instrumento es preciso describir “a las puntuaciones obtenidas por el grupo perteneciente a cada variable”.

Los ítems de las encuestas se hicieron para la medición de las dos categorías de esta tesis: La Interoperabilidad del Gobierno Digital y la Calidad de la Información. Estos dos puntos se analizan a continuación:

Tabla 39: Escalas De La Percepción De La Variable Independiente

ESCALAS DE LA PERCEPCION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE		
1. Muy Deficiente	[0 - 11 >	Entre el 0% - 20% predominan muchas deficiencias con la Interoperabilidad del Gobierno Digital
2. Deficiente	[12 - 22 >	Entre el 21% - 40% predominan deficiencias con la Interoperabilidad del Gobierno Digital
3. Regular	[23- 33 >	Entre el 41% 60% predominan la regularidad con la Interoperabilidad del Gobierno Digital
4. Bueno	[34 - 44 >	Entre el 61% - 80 tiene buenos resultados la Interoperabilidad del Gobierno Digital
5.Excelente	[45 – 55]	Entre 81% - 100% predominan excelentes resultados con la Interoperabilidad del Gobierno Digital

Fuente: Propia

Tabla 40: Variable Independiente: Interoperabilidad del Gobierno Digital

DOCENTE Y DIRECTIVO	PERCEPCIÓN	DOCENTE Y DIRECTIVO	PERCEPCIÓN
ENCUESTADO 1	Bueno	ENCUESTADO 38	Bueno
ENCUESTADO 2	Bueno	ENCUESTADO 39	Bueno
ENCUESTADO 3	Bueno	ENCUESTADO 40	Bueno
ENCUESTADO 4	Regular	ENCUESTADO 41	Regular
ENCUESTADO 5	Regular	ENCUESTADO 42	Regular
ENCUESTADO 6	Regular	ENCUESTADO 43	Regular
ENCUESTADO 7	Regular	ENCUESTADO 44	Regular
ENCUESTADO 8	Regular	ENCUESTADO 45	Regular
ENCUESTADO 9	Regular	ENCUESTADO 46	Bueno
ENCUESTADO 10	Regular	ENCUESTADO 47	Bueno
ENCUESTADO 11	Bueno	ENCUESTADO 48	Regular
ENCUESTADO 12	Regular	ENCUESTADO 49	Regular
ENCUESTADO 13	Bueno	ENCUESTADO 50	Regular
ENCUESTADO 14	Regular	ENCUESTADO 51	Regular
ENCUESTADO 15	Bueno	ENCUESTADO 52	Regular
ENCUESTADO 16	Bueno	ENCUESTADO 53	Regular
ENCUESTADO 17	Regular	ENCUESTADO 54	Regular
ENCUESTADO 18	Regular	ENCUESTADO 55	Regular
ENCUESTADO 19	Regular	ENCUESTADO 56	Bueno
ENCUESTADO 20	Bueno	ENCUESTADO 57	Bueno
ENCUESTADO 21	Regular	ENCUESTADO 58	Regular
ENCUESTADO 22	Regular	ENCUESTADO 59	Bueno
ENCUESTADO 23	Regular	ENCUESTADO 60	Bueno
ENCUESTADO 24	Regular	ENCUESTADO 61	Regular
ENCUESTADO 25	Bueno	ENCUESTADO 62	Regular
ENCUESTADO 26	Bueno	ENCUESTADO 63	Regular
ENCUESTADO 27	Bueno	ENCUESTADO 64	Regular
ENCUESTADO 28	Bueno	ENCUESTADO 65	Regular
ENCUESTADO 29	Bueno	ENCUESTADO 66	Regular
ENCUESTADO 30	Regular	ENCUESTADO 67	Regular
ENCUESTADO 31	Regular	ENCUESTADO 68	Regular
ENCUESTADO 32	Regular	ENCUESTADO 69	Regular
ENCUESTADO 33	Bueno	ENCUESTADO 70	Regular
ENCUESTADO 34	Bueno	ENCUESTADO 71	Regular
ENCUESTADO 35	Bueno	ENCUESTADO 72	Bueno
ENCUESTADO 36	Bueno	ENCUESTADO 73	Bueno
ENCUESTADO 37	Bueno		

Fuente: Propia

Tabla 41: PUNTAJE: Variable Independiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	44	60,3	60,3	60,3
	Bueno	29	39,7	39,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

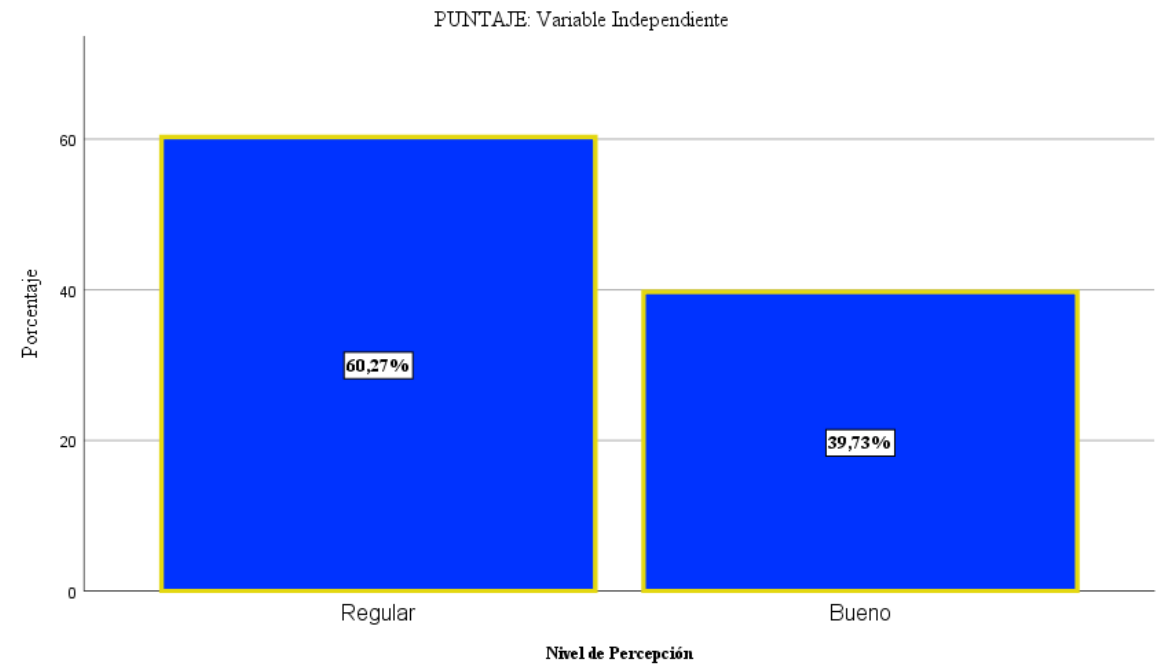


Ilustración 67
Fuente: Propia

ESCALAS DE LA PERCEPCION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE		
1. Muy Deficiente	[0 - 11 >	Entre el 0% - 20% predominan muchas deficiencias con la Calidad de la información.
2. Deficiente	[12 - 22 >	Entre el 21% - 40% predominan deficiencias con la Calidad de la información.
3. Regular	[23- 33 >	Entre el 41% 60% predominan la regularidad con la Calidad de la información.
4. Bueno	[34 - 44 >	Entre el 61% - 80 tiene buenos resultados la Calidad de la información.
5.Excelente	[45 – 55]	Entre 81% - 100% predominan excelentes resultados con la Calidad de la información.

Tabla 42: Escala de la Percepción de la Variable Dependiente

Fuente: Propia

Variable Dependiente: Calidad de la Información

Tabla 43: Puntaje Variable Dependiente (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	72	98,6	98,6	98,6
	Bueno	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Propia

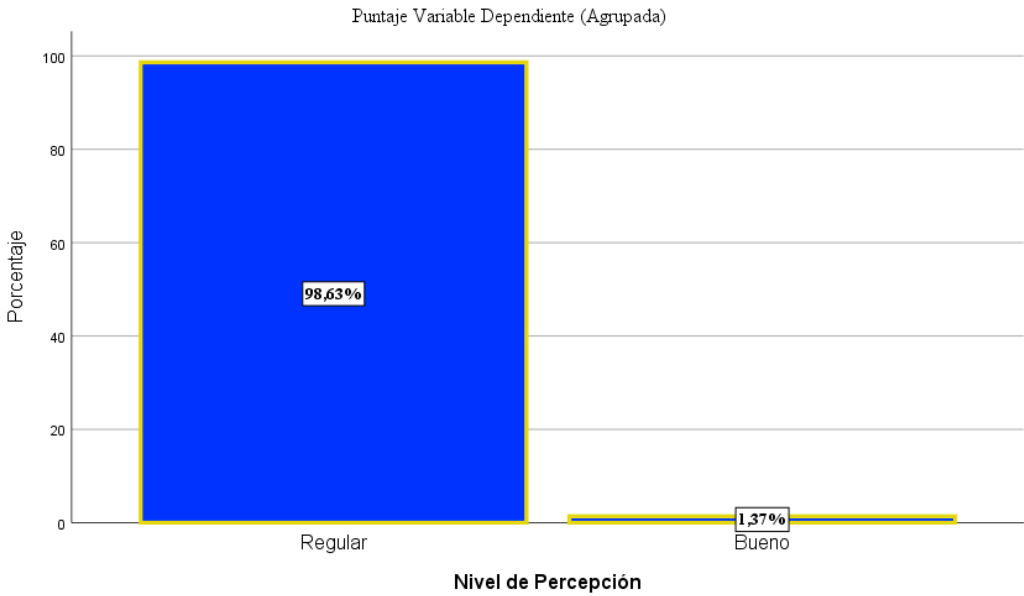


Ilustración 68
Fuente: Propia

Tabla 44

DOCENTE Y DIRECTIVO	PERCEPCIÓN	DOCENTE Y DIRECTIVO	PERCEPCIÓN
ENCUESTADO 1	Regular	ENCUESTADO 38	Regular
ENCUESTADO 2	Regular	ENCUESTADO 39	Regular
ENCUESTADO 3	Regular	ENCUESTADO 40	Regular
ENCUESTADO 4	Regular	ENCUESTADO 41	Regular
ENCUESTADO 5	Regular	ENCUESTADO 42	Regular
ENCUESTADO 6	Regular	ENCUESTADO 43	Regular
ENCUESTADO 7	Regular	ENCUESTADO 44	Regular
ENCUESTADO 8	Regular	ENCUESTADO 45	Regular
ENCUESTADO 9	Regular	ENCUESTADO 46	Regular
ENCUESTADO 10	Regular	ENCUESTADO 47	Regular
ENCUESTADO 11	Regular	ENCUESTADO 48	Regular
ENCUESTADO 12	Regular	ENCUESTADO 49	Regular
ENCUESTADO 13	Regular	ENCUESTADO 50	Regular
ENCUESTADO 14	Regular	ENCUESTADO 51	Regular
ENCUESTADO 15	Regular	ENCUESTADO 52	Regular
ENCUESTADO 16	Regular	ENCUESTADO 53	Regular
ENCUESTADO 17	Regular	ENCUESTADO 54	Regular
ENCUESTADO 18	Regular	ENCUESTADO 55	Regular
ENCUESTADO 19	Regular	ENCUESTADO 56	Regular
ENCUESTADO 20	Regular	ENCUESTADO 57	Regular
ENCUESTADO 21	Regular	ENCUESTADO 58	Regular
ENCUESTADO 22	Regular	ENCUESTADO 59	Regular
ENCUESTADO 23	Regular	ENCUESTADO 60	Regular
ENCUESTADO 24	Regular	ENCUESTADO 61	Regular
ENCUESTADO 25	Regular	ENCUESTADO 62	Regular
ENCUESTADO 26	Regular	ENCUESTADO 63	Regular
ENCUESTADO 27	Regular	ENCUESTADO 64	Regular
ENCUESTADO 28	Regular	ENCUESTADO 65	Regular
ENCUESTADO 29	Regular	ENCUESTADO 66	Regular
ENCUESTADO 30	Regular	ENCUESTADO 67	Regular
ENCUESTADO 31	Regular	ENCUESTADO 68	Regular
ENCUESTADO 32	Bueno	ENCUESTADO 69	Regular
ENCUESTADO 33	Regular	ENCUESTADO 70	Regular
ENCUESTADO 34	Regular	ENCUESTADO 71	Regular
ENCUESTADO 35	Regular	ENCUESTADO 72	Regular
ENCUESTADO 36	Regular	ENCUESTADO 73	Regular
ENCUESTADO 37	Regular		

Fuente: Propia

4.2.2. Análisis de dependencias.

a) Modelo de estimación: Interoperabilidad del Gobierno Digital

En el instrumento, la encuesta se dividió según las variables Interoperabilidad del Gobierno Digital se dividieron en 2 grupos:

1er Grupo: subcategorías de la Variable Independiente.

- Simetría de la Información (6 preguntas)
- Transparencia de la Información (5 preguntas)

2do Grupo: subcategorías de la Variable Dependiente.

- Eficiencia de la Información (6 preguntas)
- Confiabilidad de la Información (5 preguntas)

Las preguntas del primer grupo recogen las respuestas de la variable explicativa y las preguntas del segundo grupo recogen la percepción de dimensiones de la variable dependiente o explicada. Las dimensiones que están en estos dos grupos generaron un modelo para explicar por qué la interoperabilidad otorga ventajas en la mejora de la calidad de la información en beneficio de los usuarios.

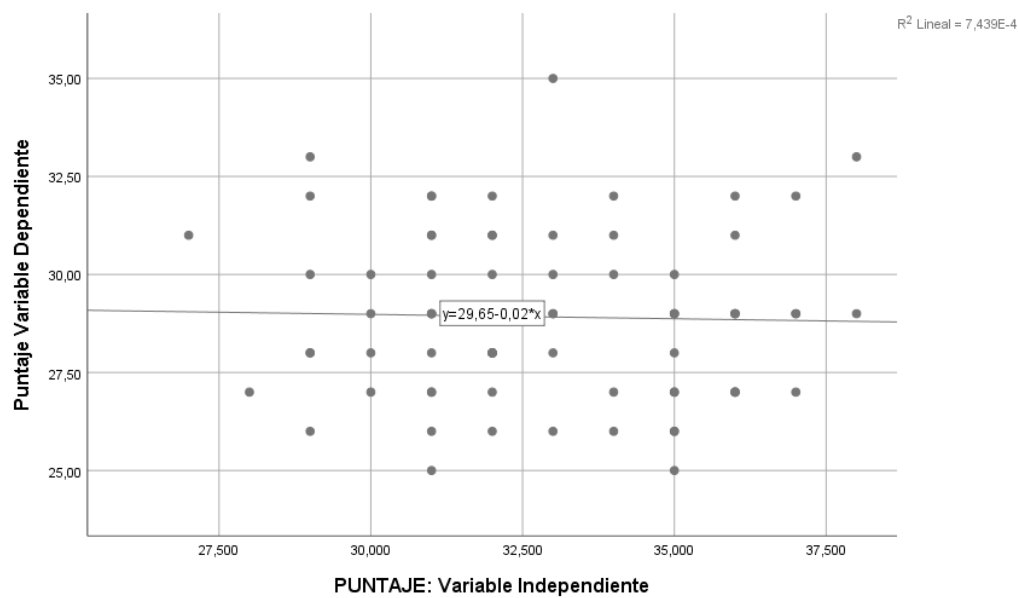


Ilustración 69
Fuente: Propia

Tabla 45: Correlaciones

		Puntaje Dependiente	Variable Independiente
Correlación de Pearson	Puntaje Variable Dependiente	1,000	-,027
	Variable Independiente	-,027	1,000
Sig. (unilateral)	Puntaje Variable Dependiente	.	,409
	Variable Independiente	,409	.
N	Puntaje Variable Dependiente	73	73
	Variable Independiente	73	73

Fuente: Propia

4.3. Pruebas de Hipótesis.

El rango que se estableció para obtener los valores promedio de cada grupo de dimensiones, así se observa que promedios menores a 3 perciben que es deficiente y promedio mayores a 3.5 son eficientes. A lo cual, si el promedio está en un rango de 3 a 3.5 son clasificados como regulares.

Para la muestra de esta tesis que es 73 unidades, el estadístico más apropiado y significativo es la prueba Chi-cuadrada X^2 , en la que el punto crítico para ser validado una hipótesis es 1.96 y se considera un nivel de confianza del 95%.

Dada la condición de las hipótesis se efectuó la prueba con las respuestas que dieron los docentes y directivos pertenecientes a la UGEL 05, para tomar como resultado las medias de cada dimensión en las respuestas (“ X_1 ” y “ X_2 ”). Luego se contrasta con la media “ μ ” total que se obtiene de las respuestas que dieron los docentes y directivos de la muestra. Las pruebas de hipótesis fueron dados a los resultados de los encuestados, para validar la contribución de esta metodología en la mejora que conllevan las dos variables, la Interoperabilidad del Gobierno digital y la calidad de la información.

a. Hipótesis específica: Interoperabilidad del gobierno digital

H₂₀: La interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

H₂₁: Se rechaza la hipótesis nula.

El valor calculado de Z_1 es:

$$z = \frac{X - u}{\sigma}$$

Donde:

X_1 : Media

σ : Desviación estándar

Del análisis de datos se obtuvieron los siguientes datos:

$$X_1 = 3.65$$

$$\sigma = 0.50$$

$$\mu = 3.5$$

Cálculo de Z_1 :

$$Z_1 = (3.5 - 3.61) / (0.50)$$

$$Z_1 = -0.22$$

$$-0.22 < 1.96$$

Se demuestra que “el valor obtenido es menor que el Z en tablas, por lo que se puede explicar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula”, por lo que se afirma que “La interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019”.

b. Hipótesis específica: Calidad de la Información

H₃₀: La interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

H₃₁: Se rechaza la hipótesis nula.

El valor calculado de Z_2 es:

$$z = \frac{X - u}{\sigma}$$

Donde:

X_2 : Media

σ : Desviación estándar

Del análisis de datos se obtuvieron los siguientes datos:

$$X_2 = 3.65$$

$$\sigma = 0.51$$

$$\mu = 3.5$$

Cálculo de Z_2 :

$$Z_2 = (3.5 - 3.65) / (0.51)$$

$$Z_2 = -0.294$$

$$-0.294 < 1.96$$

Se demuestra que “el valor obtenido es menor que el Z en tablas, por lo que se puede explicar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula”, por lo que se afirma que La interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2019.

4.4. Discusión de los resultados

La interoperabilidad establece políticas de Estado, resoluciones, normas, reglamentaciones, etc. Con la finalidad que todas las instituciones estatales manejen una sola información para no distorsionar la realidad, haciéndole cada día más sencillo la participación de los usuarios mediante el uso e implementación de la tecnología. Logrando estrechar la relación Estado – Ciudadano, involucrándolo indirectamente con una participación más activa. Esta tesis se contempló bajo la premisa que la variable “interoperabilidad tiene una serie de principios que se respetan y ponen en regla para el funcionamiento de una del aparato estatal”, siendo uno de sus principales fines es agilizar la burocracia enquistada desde el nacimiento de nuestra república.

Dado el proceso de implementación del gobierno digital en todas las instituciones estatales, está íntimamente ligado a mejorar la calidad de la información en beneficio de la ciudadanía.

CAPITULO V.

Recomendaciones

- Implementar la interoperabilidad de la UGEL 05 con otras entidades del estado para así reducir el tiempo de espera de los usuarios y los trámites burocráticos.
- Implementar un mayor ancho de banda para que la respuesta a la solicitud mediante el uso del programa SINAD sea aprovechado por los usuarios y evitar su desplazamiento innecesario hacia la entidad.
- Crear una plataforma amigable en tiempo real para satisfacer las dudas e inquietudes de los usuarios. De esta forma el administrado podría hacer seguimiento de sus expedientes en tiempo real.
- La formalización del Formato Único de Trámite (FUT) electrónico. De esta forma los usuarios podrían acceder a ingresar y solicitar información desde los colegios o desde sus domicilios evitando así el desplazamiento innecesario a la entidad.
- Reinventar la página web de la entidad, con información detallada y de fácil acceso al usuario.
- Brindarles acceso a las resoluciones, en una plataforma digital. De esta forma evitamos que los usuarios deban tramitarlo presencialmente.
- Implementación de la firma digital.
- Hay tramites sencillos como solicitud de información ya existente en la entidad tal y como resoluciones, constancia de haberes o informes escalafonarios que podrían estar colgados

en la página web de la UGEL y así evitar que los usuarios hagan el trámite presencialmente.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y Cualitativa: Guía Didáctica*.
Neiva, Colombia: Universidad Srcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:
Programa de Comunicación Social y Periodismo.
- Applegate, E. (1993). Models of user satisfaction: understanding false positives. *RQ Reference Quaterly*(4), 257.
- Arias , F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: EPISTEME Editorial.
- Arias, S. y Peñaloza, M. (2013). *Muestreo, enfoque ilustrado para investigar*. Mérida: Editorial EVMERGI. Universidad de los Andes.
- Benavides P., S. P. (Julio de 2015). Interoperabilidad de los sistemas de información pública: reto y estrategia para la administración colombiana. *Trabajo de Grado como requisito para optar al título de Especialización en Finanzas y Administración Pública*. Universidad Militar de Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6342/2/PrietoBenavidesSandraPatricia2015.pdf>
- Bernal, c. A. (2010). *Metodología de la Información "administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educación.
- Calva G., J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones.
- Castro, E. (1989). *La metodología de la Investigación científica*. Lima: Universidad Cristiana María Inmaculada.

- Castro, M., Farfán, J., Sánchez, V., & Castro, D. (2016). *La importancia de la interoperabilidad entre los organismos del Estado que utilizan Gobierno Electrónico*. Universidad Nacional de Jujuy.
- CEPLAN . (julio de 2011). *Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021*. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/
- CEPLAN. (22 de julio de 2011). *PLAN BICENTENARIO (El Perú hacia 2021)*. Recuperado el 01 de octubre de 2018, de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario/
- chakray.com. (02 de MAYO de 2018). *Interoperabilidad: Definición e Importancia*. Recuperado el 20 de Setiembre de 2018, de <https://www.chakray.com/interoperabilidad-definicion-e-importancia/>
- Congreso . (29 de julio de 2003). Congreso de la República del Perú. *Ley N° 28044, Ley General de Educación* . Lima, Lima, Perú.
- Criado, I., Ramilo, M., & Salvador, M. (2002). *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*. Caracas: Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”.
- Dujisin Araya, R. (2004). América Latiana Puntogob: Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico. Santiago de Chile: Coedición Flacso/AICD-OEA.
- Fisher, L., & Navarro, A. (1996). *Introducción a la Investigación* (3° ed.). México: McGraw Hill.

- Frugoni, V., Di Petta, E., & Correa, A. (2011). *Interoperabilidad en los Sistemas de Información*. Montevideo: [Monografía para optar el título de Contador público, Universidad de la República].
- Fuentes, C. C. (2 de 2010). Tesis para obtener el grado de Dostor. Murcia, España: Universidad de Murcia Facultad de Comunicación y Documentación.
- Gancino Vega, A. I. (2010). *LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA FUNDACIÓN PASTAZA EN EL PERÍODO 2009*. AMBATO – ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Gobierno de Chile. (2006). *Sistema de Gobierno Electrónico Programa de Mejoramiento de la Gestión*. Chile: Guía metodológica.
- Kaufman. (2003). *Foro transversal de responsables informáticos: Crisis, Burocracia, Redes y Gobierno Electrónico en la Argentina*. Argentina: Propiedad Intelectual N° 239896.
- Kerlinger, F. N. (1982). *Investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamericana.
- Loayza R., L., & Castell, M. (2012). *Redes de Indignación y Esperanza*. Madrid: Alianza.
- Marco, I. D. (2005). Gobierno Electrónico: Una Mirada Detrás de la Pantalla. En A. d. Gubernamentales. Asociación de administradores Gubernamentales. Obtenido de <http://www.asociacionag.org.ar/documentos/temas/gobierno-electronico/page/2/>
- Margaix A., D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 16(2), 95-106. doi:10.3145/epi.2007.mar.01

Mejía M., E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

Mesa , C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. [Tesis para maestría en Ciencias Políticas y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Mesa T., C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. *Tesis para grado de Magister*. Lima: Pontífice Universidad Católica del Perú.

MINEDU. (24 de julio de 2016). Modifican el Reglamento de la Ley N° 28044, Lye General de Educación, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2012-ED. *Decreto Supremo N° 009-2016-MINEDU*. Lima, Lima, Perú.

MINEDU. (15 de diciembre de 2016). Normas Y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2017 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica: Responsabilidades de las DRE/GRE y las UGEL. *Resolución Ministerial N° 644 - 2016 - MINEDU*. Lima, Lima, Perú.

Minimalista. (20 de 6 de 2019). *EDUCARED*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Minimalismo>

Misión. (20 de 06 de 2019). *UGEL 05*. Obtenido de https://www.ugel05.gob.pe/institucional_mision.php

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana - Facultad de Ciencias Sociales.

Navarro, P. (2002). *La Dirección por Sistemas*. Limusa.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. ([OCDE], 2008). *E - Gobierno para un Mejor Gobierno*. (T. Sacristán, Trad.) Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado el 25 de setiembre de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=MBfWAgAAQBAJ&pg=PA66&lpg=PA66&dq=La+habilidad+de+las+organizaciones+gubernamentales+de+compartir+e+integrar+informaci%C3%B3n+usando+est%C3%A1ndares+comunes+se+considera+hoy+en+d%C3%ADa+crucial+para+el+gobierno+electr%C3%B3nico>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (24 de Noviembre de 2015). *E-Learning in Higher Education in Latin America, Development Centre Studies*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2015-en>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Avanzando Hacia Una Mejor Educación Para Perú*. Obtenido de <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>

Palacios R., W. F. (2015). Tesis para obtener el grado de Magister. *Los Movimientos Sociales en la Web 2.0: La Construcción de la Opinión Pública Sobre la Protesta Social #noalarepartija*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales.

Parra E., R., & Quipe P., G. (2015). Interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano 2015. *Tesis para el grado de Magister*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.

Parra Erkel Rafael, Quispe Pichiule Gene Rodrigo. (2015). Interoperabilidad del Gobierno Electrónico en la Interacción y Control de la Administración Pública del Estado Peruano

2015. *Tesis para optar el Grado de Maestro*. Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería - Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales.
- PCM. (01 de octubre de 2019). *Presidencia de Consejo de Ministros*. Obtenido de <https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/consulta>
- Pérez, A. G. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Caracas: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL. La editorial pedagógica).
- Portal de Administración Electrónica. (2015). *Interoperabilidad*. Recuperado el 19 de Setiembre de 2018, de https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio.html#.W79N-WhKjIU
- Prato, L., & Villoria, L. N. (2010). *Web 2.0: Redes Sociales*. Eduvim, Editorial Universitaria Villa María.
- Presidencia de la República. (17 de marzo de 2017). *Título II - Del procedimiento administrativo, Capítulo II - De los sujetos del procedimiento, Subcapítulo III - Colaboración entre entidades del Texto Único Ordenado – TUO, D.S. N° 006-2017-JUS*. Lima, Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministro. (08 de enero de 2016). *Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio la NTP “ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición”*. Lima, Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministro. (08 de mayo de PCM, 2018). *Resolución Ministerial N° 119 - 2018 - PCM, Disponen creación de un Comité de Gobierno Digital en cada Entidad de la Administración Pública*. Lima, Lima, Perú.

Quinte G., I. (2017). La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima. *Tesis para el grado de licenciado*. Lima: Universidad Peruana de los Andes.

Reynoso P., 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. *Tesis para grado de Magister*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Robles, J. M. (2009). Ciudadanía Digital. Una Introducción a un Nuevo Concepto de Ciudadano. *Revista Española de Sociología* , 133-135.

Sancristán, T. (2008). *E-Gobierno para un mejor gobierno*. Madrid: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

Sanz C., E. (1998). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Germán Ruiz Perez.

Secretaría de Gobierno Digital. (08 de Octubre de 2018). *La Interoperabilidad*. Obtenido de <http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

Secretaría de la Función Pública. (09 de diciembre de 2013). *Gob.mx: Tu Gobierno en un solo Punto*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital-o-electronico>

Secretaría del Gobierno Digital. (noviembre de 2018). Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD. Lima, Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministro.

SeGDi - PCM. (12 de enero de 2018). Secretaría de Gobierno Digital - Presidencia del Consejo de Ministros. *Lineamientos para la Suscripción de un Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS Versión 1.0.0*. Obtenido de Lineamientos para la Suscripción de un Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS.

Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. En D. Sancho R., *Gobierno Electrónico y participación: Factores de éxito para su desarrollo* (págs. 1-17). VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

Tamayo, A. (07 de Enero de 2011). *Gobierno Electrónico: Una Mirada Detrás de la Pantalla*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de <http://alexandratamayo.blogspot.com/2011/01/gobierno-electronico-una-mirada-detras.html>

Texas, U. d. (2004). *Política Digital*. Nexos.

UGEL 05. (2017). Equipo de Estadística y Monitoreo. *Boletín Estadístico 2017*. Lima: UGEL 05. Obtenido de https://docs.wixstatic.com/ugd/9809f6_831a6d68cc1e4f3bae7b705e43135420.pdf

UGEL 05. (01 de octubre de 2019). *UGEL 05*. Obtenido de <http://168.121.236.190/Sinad/ConsultaExterna/LoginExterno.aspx>

UNIVTEXAS. (2008). La Importancia de la Interoperabilidad entre los Organismos del Estado que Utilizan Gobierno Electrónico. En J. H. Marcelo A. Castro. Argentina: Asociación de Administradores Gubernamentales. Obtenido de

http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Castro,_Farfan,_Sanchez_Rivero,_Castro.Tic_La_interoperabilidad_entre_los_organismos_nacionales,p.doc

Valores Institucionales. (20 de 6 de 2019). *UGEL 05*. Obtenido de https://www.ugel05.gob.pe/institucional_valores.php

Vegas, E. y. (2015). *"Cuando el Gasto en Educación Importa: Un Análisis Empírico de Información Internacional reciente"*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Villa Rodriguez, F. J. (2016). *PROCESO PRESUPUESTARIO DE OPERACIONES GERENCIA DE PLANTAS DIVISIÓN ANDINA CODELCO*. Santiago de Chile: UNIVERSIDAD DE CHILE.

Visión. (20 de 06 de 2019). *Ugel 05*. Obtenido de https://www.ugel05.gob.pe/institucional_mision.php

Anexos

Anexo 1. Fórmula para Hallar el Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Condiciones para hacer Alpha

Este alfa siempre se hará por escalas de tal manera que, a modo de ejemplo, en el test STAI de ansiedad rasgo y ansiedad estado publicado por TEA, se llevarían a cabo dos índices de consistencia (el alfa correspondiente a ansiedad rasgo y el alfa correspondiente a ansiedad estado).

Ahora bien, para poder calcular la fiabilidad de un test, este debe cumplir con dos requisitos previos:

1. Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global (esto es, las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta).
2. Todos los ítems miden la característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems de cada una de las escalas tienen el mismo

Anexo 2. Matriz de Consistencia.

“LA INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA UGEL 05 DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
Problema General: ¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018? Problemas Específicos: 1. ¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018? 2. ¿En qué medida mejora la interoperabilidad del gobierno digital en la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018?	Objetivo general: Determinar la mejora de la interoperabilidad del gobierno digital en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018. Objetivos específicos: 1. Determinar la medida en que la interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información a los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018 2. Determinar la medida en que la interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018.	Hipótesis principal: La interoperabilidad del gobierno digital mejora la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018 Hipótesis específicas 1. La interoperabilidad del gobierno digital mejora la transparencia de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018. 2. La interoperabilidad del gobierno digital mejora la simetría de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL, 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Interoperabilidad del Gobierno Digital. Dimensiones e Indicadores: a. Transparencia. • Información de la institución. • Transparencia económica - Financiera. • Nivel de relación con los usuarios. • Nivel de Cumplimiento de la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) b. Simetría. • Lenguaje ciudadano. • Web amigable. • Atención permanente. • Unidades de reacción. VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad de la Información. Dimensiones e Indicadores: a. Confiabilidad • Seguridad • Profesionalismo • Número de quejas o Reclamos b. Eficiencia • Adecuación de Uso • Nivel de Satisfacción de los Usuarios • Cantidad de Usuarios.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE RECOGIDA DE DATOS DE LA VARIABLE INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(UNIVERSIDAD DEL PERÚ, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
E.A.P DE CIENCIAS POLÍTICAS

N°

CUESTIONARIO PARA RECOGER INFORMACIÓN SOBRE LA INTEROPERABILIDAD DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA UGEL 05 DE SAN JUAN DE LURIGANCHO.

Autor: Bach. Elmer Andrés Carbajal Tarazona

ENCUESTA- CUESTIONARIO N°. 1

INSTRUCCIONES: Señores docentes o directivos, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre el conocimiento y uso, acerca de la interoperabilidad del Gobierno digital en la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho; mucho le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

CUESTIONARIO:

I. INFORMACIÓN SOBRE CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

- A. ¿Su sexo, es? : (1) Masculino. (2) Femenino.
- B. ¿Su edad está entre? (1) De 31 a 35 años (2) De 36 a 40 años.
(3) De 41 a 45 años (4) De 46 a 50 años.
(5) De 51 a 55 años. (6) Más de 55 años.
- C. ¿Ocupación? (1) Docente (2) Directivo (3) Otros...

D. ¿De las siguientes situaciones, cuál considera que afecta negativamente en su desempeño laboral?

- (1) Problemas económicos. (3) Falta de acceso a Plataformas digitales amigables.
(2) Tiempos de espera en Trámites. (4) Información inadecuada de procedimientos administrativos

E. ¿Cómo considera Usted a las plataformas virtuales que brinda la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho: Marcar una X (en el recuadro respectivo)

Simetría	5. Excelente	4. Buena	3. Regular	2. Deficiente	1. Muy deficiente
E.1 Información actualizada, oportuna, pertinente y comprensible.					
E.2. Web y redes sociales amigables					
E.3. Plataformas adecuadas para interactuar					
E.4. Atención al usuario online.					
E.5. Plataformas de rápida respuesta					
E.6. Cumplen con satisfacen sus necesidades					

F. En la página web de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho encuentras..... Marcar una X en el recuadro respectivo)

Transparencia.	5. Excelente	4. Buena	3. Regular	2. Deficiente	1. Muy Deficiente
F.1. Información completa de la UGEL 05. (POI, MOF, ROF, etc.)					
F.2. Información de los ingresos y egresos de la UGEL 05					
F.3. Información de los centros educativos de la jurisdicción (PEI, PAT, RI)					
F.4. Los requisitos para realizar sus trámites					
F.5. Facilita una experiencia digital completa (Acceso Total a la Información requerida)					

Anexo 4.

La modernización económica y social en el Perú

COMPONENTES	FACTORES MOTORES	SITUACIÓN
MODERNIDAD Y CAPITAL SOCIAL	Desarrollo de la economía de mercado y de factores institucionales complementarios que emergen del consenso. Gobernabilidad basada en reglas de juego preestablecidas y estables. El sistema judicial garantiza el respeto a la propiedad y los contratos.	Casi la mitad de la fuerza laboral se encuentra bajo relaciones de trabajo asalariado.
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, ERA DE LA INFORMACIÓN	La empresa privada, la universidad y el Estado desarrollan sinergias para la innovación, el incremento de la productividad y la competitividad internacional mediante la operación de incubadoras de empresas y parques científicos orientados a innovar la producción y el conocimiento, para incorporarse competitivamente en los mercados mundiales. Asimismo, en el marco de la Sociedad de la Información, el Estado viene desarrollando políticas regulatorias para permitir el acceso a internet, y políticas de telecomunicaciones en condiciones de mayor calidad y menores tarifas a los sectores mayoritarios del país. La conectividad de las personas y agentes económicos facilitada por las telecomunicaciones permite cerrar las brechas entre las zonas avanzadas y rezagadas del país. Además, posibilita el incremento del nivel y la calidad de vida de la población.	El acceso a internet alcanza a casi un tercio de las familias. El comercio y el gobierno electrónico están en sus inicios. Se están implementando el Plan Nacional de Desarrollo de la Banda Ancha y el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.