

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
ESCUELA DE POSTGRADO



**El Uso de las TIC en la mejora de la Atención al Ciudadano de la
Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

YASMÍN JUDITH RAMIREZ CHAVEZ

ASESOR

Román Junior Balvín Azaña

Lima, Perú

2021

Dedicatoria

A mi familia

Mi esposo e hijos

Agradecimientos

A mis profesores del posgrado,
Amigos y familiares por su apoyo.

Resumen

La Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL de Ventanilla de la Dirección Regional de Educación del Callao es una institución pública encargada de administrar la Educación en el distrito de Ventanilla y Mi Perú, de manera que los colaboradores de la institución mantienen comunicación permanente con los usuarios de la zona, sea para informar, resolver problemas y quejas, así como orientarlos en cualquier trámite de carácter administrativo y otros referidos a la función de la institución. El estudio tiene como objetivo determinar si la aplicación de las TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao. La metodología es de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población fue de 3500 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao y la muestra fue de 347 usuarios, el muestreo fue no probabilístico de manera que toda la población tuvo la oportunidad de pertenecer a la muestra, la técnica fue la encuesta debido a la aplicación masiva del cuestionario, el instrumento ha sido un cuestionario con preguntas cerradas. El instrumento de investigación fue sometido a la validez por juicio de expertos, el resultado arrojó que los ítems fueron válidos para el estudio, mientras los resultados de la confiabilidad mostraron alta confiabilidad según el p valor Alfa de Cronbach. Los resultados más importantes muestran que un avance significativo en el uso de los tics para mantener interrelación y comunicación entre los usuarios y los colaboradores de la UGEL de Ventanilla. El estudio concluye, en que Podemos afirmar que la aplicación de TIC ha mejorado de manera considerable el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao; puesto que el 80 % de los encuestados percibe ello.

Palabras claves: TIC, Facebook, página web, correo electrónico, redes sociales, telefonía.

Abstract

The Window UGEL of the Callao Regional Education Directorate is a public institution in charge of administering Education in Callao, so that the institution's collaborators maintain permanent communication with users in the area, be it to inform, solve problems and complaints, as well as guiding them in any administrative procedure and others related to the function of the institution. The objective of the study is to determine if the application of ICT has improved the citizen service of the Local Educational Management Unit of Ventanilla - Callao. The methodology is descriptive, non-experimental design, the population was 3,500 users of the Local Educational Management Unit of Ventanilla - Callao and the sample was 347 users, the sampling was non-probabilistic so that the entire population had the opportunity Belonging to the sample, the technique was the survey due to the massive application of the questionnaire, the instrument has been a questionnaire with closed questions. The research instrument was subjected to validity by expert judgment, the result showed that the items were valid for the study, while the reliability results showed high reliability according to the Cronbach's Alpha value. The most important results show that a significant advance in the use of tics to maintain interrelation and communication between users and collaborators of the UGEL of Ventanilla. The study concludes that we can affirm that the application of ICT has considerably improved the service of attention to the citizen of the Local Educational Management Unit of Ventanilla - Callao; since 80% of those surveyed perceive it.

Keywords: ICT, Facebook, website, email, social networks, telephony.

Índice temático

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice temático.....	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Justificación del tema de la investigación.....	5
1.4 Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes del estudio	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales:	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales:	9
2.2 Bases teóricas.....	12
2.2.1 Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).....	12
2.2.1.1 Definición	12
2.2.2 Atención al ciudadano	16
2.3 Definición de términos básicos.....	22
2.4 Hipótesis de Investigación	23
2.4.1 Hipótesis general:	23
2.4.2 Hipótesis específicas:.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1 Enfoque y diseño de la investigación	24
3.2 Variables	24
3.2.1 Definición conceptual de la(s) variable(s).....	24
3.2.2 Definición operacional de la variable	25
3.2 Limitaciones.....	25

3.3 Población y muestra.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	27
3.4.1 Validez y confiabilidad del instrumento	27
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1. Caracterización de la UGEL	28
4.1.1. Nombre de la institución.....	28
4.1.2. Reseña histórica	28
4.1.3 Ubicación: Eucalipto s/n Ventanilla - Callao	29
4.2. Caracterización de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.....	32
4.2.1 Edad de los usuarios:	32
4.2.2 Sexo de los usuarios.....	32
4.2.3 Ocupación de los Usuarios:	33
4.2.4 Procedencia de los Usuarios:	34
4.2.5 Nivel Educativo de los Usuarios:.....	34
4.3 Características de las TIC's aplicadas en la UGEL	35
4.3.1 Facebook.....	35
4.3.2 Página web.....	39

4.3.3 Correo electrónico.....	43
4.3.4 WhatsApp	45
4.3.5 Línea telefónica.....	48
4.4 Percepción del ciudadano en relación a las TIC´s en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla.....	51
4.4.1 Absolución de dudas	52
4.4.2 Atención por el medio es cortés y respetuoso.....	54
4.4.3 Solución de quejas y reclamos	57
4.4.4 Adaptación a las necesidades del usuario	61
4.5 Contrastación de las Hipótesis	65
4.6 Propuesta de mejora.....	66
4.6.1 Propuesta de mejora del correo electrónico	66
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	68
5.1 conclusiones.....	68
5.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1. Definiciones operacionales de la variable	25
Tabla 2. Facebook: El apartado gráfico es atractivo.....	36
Tabla 3. Facebook: la información brindada por este medio es confiable	37
Tabla 4. Facebook: la respuesta es rápida.....	37
Tabla 5. Facebook: el medio es seguro para interactuar con la entidad	38
Tabla 6. Facebook: considero fácil e interactivo el uso de este medio.....	39
Tabla 7. Página web: El apartado gráfico es atractivo.....	40
Tabla 8. Página web: La información brindada por este medio es confiable	41
Tabla 9. Página web: La respuesta es rápida	41
Tabla 10. Página Web: El medio es seguro para interactuar con la entidad.....	42
Tabla 11. Página web: Considero fácil e interactivo el uso de este medio.....	42
Tabla 12. Correo electrónico: La información brindada por este medio es confiable	43
Tabla 13. Correo electrónico: La respuesta es rápida.....	44
Tabla 14. Correo electrónico: El medio es seguro para interactuar con la entidad	44
Tabla 15. Correo electrónico: Considero fácil e interactivo el uso de este medio	45
Tabla 16. WhatsApp: La información brindada por este medio es confiable.....	46
Tabla 17. WhatsApp: La respuesta es rápida.....	46

Tabla 18. WhatsApp: El medio es seguro para interactuar con la entidad	47
Tabla 19. WhatsApp: Considero fácil e interactivo el uso de este medio	48
Tabla 20. Línea telefónica: La información brindada por este medio es confiable	49
Tabla 21. Línea telefónica: La respuesta es rápida	49
Tabla 22. Línea telefónica: El medio es seguro para interactuar con la entidad	50
Tabla 23. Línea telefónica: Considero fácil e interactivo el uso de este medio	51
Tabla 24. Facebook: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio.....	52
Tabla 25. Página web: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio.....	53
Tabla 26. Correo electrónico: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio	53
Tabla 27. WhatsApp: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio	54
Tabla 28. Línea telefónica: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio ..	54
Tabla 29. Facebook: La atención por este medio es cortés y respetuosa.....	55
Tabla 30. Página web: La atención por este medio es cortés y respetuosa.....	55
Tabla 31. Correo electrónico: La atención por este medio es cortés y respetuosa	56
Tabla 32. WhatsApp: La atención por este medio es cortés y respetuosa	57
Tabla 33. Línea telefónica: La atención por este medio es cortés y respetuosa	57

Tabla 34. Facebook: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio	58
Tabla 35. Página web: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio	59
Tabla 36. Correo electrónico: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio	59
Tabla 37. WhatsApp: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio	60
Tabla 38. Línea telefónica: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio	61
Tabla 39. Facebook: El medio se adapta a mis necesidades.....	61
Tabla 40. Página web: El medio se adapta a mis necesidades.....	62
Tabla 41. Correo electrónico: El medio se adapta a mis necesidades	63
Tabla 42. WhatsApp: El medio se adapta a mis necesidades	63
Tabla 43. Línea telefónica: El medio se adapta a mis necesidades	64
Tabla 44. Servicio de atención al usuario por las TIC.....	65
Tabla 45. Costos de capacitación del personal responsable	66
Tabla 46. Costos de implementación de un call center.....	67

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la UGEL Ventanilla.....	29
Figura 2: Frontis de la UGEL Ventanilla.....	29
Figura 3. Organigrama de la UGEL Ventanilla.....	31
Figura 4. Usuarios según edad.....	32
Figura 5. Usuarios según sexo.....	33
Figura 6. Usuarios según ocupación.....	33
Figura 7. Usuarios según procedencia.....	34
Figura 8. Usuarios según nivel educativo.....	35
Figura 10. Apartado gráfico de la página web de la UGEL Ventanilla.....	39

Introducción

Desde el año 2020 los diferentes países del mundo y en especial el Perú se ha visto afectado por las graves consecuencias del virus Covid-19, produciendo muertes por más de 200 mil personas a nivel nacional, paralizando la producción y el comercio nacional e internacional, con ello graves problemas en diferentes sectores de la sociedad. En estas circunstancias que, se buscan alternativas de solución a los problemas, entre los cuales se encuentra la comunicación, para lo cual se usó las tecnologías de información y comunicación en los campos de la producción, comercialización, salud educación y otros. Es así como los tics y sus herramientas se convierten en los medios más eficientes para lograr un mayor contacto entre las personas de las diferentes instituciones.

El objetivo de la presente investigación se centra en determinar si la aplicación de las TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

Las tecnologías de información y comunicación cuentan con herramientas como el Facebook, páginas web, WhatsApp, correo electrónico, además la línea telefónica; permiten una mayor interacción entre las personas de las instituciones y los usuarios, generando las mejores formas de comunicación y de lograr informarse permanentemente. El estudio se divide en cinco capítulos, los cuales contienen cada uno de los temas a desarrollar en este estudio.

En el capítulo primero, trata del problema de investigación; cuyo contenido se centra en plantear el problema del estudio, formular las preguntas de investigación desde el general al específico, se justifica el estudio, se establecen los objetivos de investigación.

En el capítulo segundo, trata del marco teórico; donde se describen los antecedentes del estudio sea nacional e internacional, se explican las teorías básicas como se definen los términos básicos y se plantean las hipótesis sea general y específicas.

En el capítulo tercero, se define la metodología; cuyos contenidos son la descripción del diseño y alcance del estudio, establecer las variables, la definición conceptual, definición de la operacionalización de las variables, la población y muestra, explicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la validez y la confiabilidad.

En el capítulo cuarto, se muestran los resultados de la investigación, denominado desarrollo de la investigación considerando los datos descriptivos y la contratación de las hipótesis.

En el capítulo quinto, se establecen las conclusiones y recomendaciones, las cuales se asocian de manera directa. Finalmente se muestra la bibliografía.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las tecnologías de la información y comunicación son un conjunto de innovaciones, herramientas, soportes y canales, cuyo fin es acceder a las informaciones como usarlas para relacionarse con otras personas o mantenerse informado (Manríquez, 2019). Las tecnologías de la información y comunicación ha evolucionado de manera significativa originando cambios culturales en los diferentes campos de intervención humana, interactuando con la información sea para conocerla o difundirla a otros, las tecnologías permiten mejorar los procesos de control y facilitan las comunicaciones entre los miembros de una organización o en una sociedad; además, en este proceso (Ayala, Gonzales, 2015) se han desarrollado una serie de herramientas que facilitan las labores y las comunicaciones entre las personas como el intranet, la simulación virtual, videoconferencias, el datamining, datawarehouse, inteligencia artificial, gestión documental, motores de búsqueda, mapas de conocimiento, correo electrónico y groupware. Las tecnologías de la información y comunicación, han cobrado relevancia por los diversos problemas de actualidad como la pandemia y a la necesidad de un mayor intercambio económico y cultural, porque existe la necesidad de una comunicación fluida y constante por los miembros de la sociedad mundial.

En el contexto peruano actual, la emergencia sanitaria debida al Covid-19, surge la opción para adaptarse a los cambios, haciendo uso de las TIC, potenciando el uso de plataformas, trámites en línea y mesa de partes virtual; para ello se han aprobado disposiciones para cautelar la vida y salud de los servidores públicos de la administración pública, asimismo, los servicios que se brindan a los ciudadanos fueron suspendidos o aplazados, generando demoras e incomodidad entre los usuarios. La Presidencia del

Consejo de Ministros, considera los esfuerzos por mejorar la gestión pública en nuestro país, no habrían representado mayor cambio en el desempeño del estado (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros [SGP], 2013), así la limitada capacidad de gestión de las entidades públicas, lo cual les impide proveer servicios públicos con la debida calidad, eficiencia, eficacia y transparencia a los ciudadanos. Respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el documento reconoce que existen carencias de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento. Además, se debe tomar en cuenta la brecha digital entre diversos sectores de la ciudadanía, pues se requiere un cambio en los esquemas tradicionales que beneficie a la ciudadanía con una mayor celeridad y economía.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla del Callao, actualmente se ha implementado el uso de las TICs, institución que se une al esfuerzo nacional por implementar el plan de gobierno electrónico. Sin embargo, se ha observado, la deficiente implementación de las tecnologías de la información en los procesos administrativos de la administración pública. Además, se conoce de demoras y falta de respuestas en la realización de los trámites, posiblemente por la poca implementación tecnológica y capacitación de funcionarios. También, existen dificultades en el uso de la mesa de partes virtual mediante de la página web, su uso es engorroso; el seguimiento de los trámites es complicado y la comunicación no es buena, dando lugar a quejas públicas, entre ellos el sindicato de maestros.

Por ello, el estudio se centra en determinar si la aplicación de las TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿De qué manera la aplicación de TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla?
- ¿Cuál es la percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla?
- ¿Cómo mejorar la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC?

1.3 Justificación del tema de la investigación

Se espera que el uso de las tecnologías de la información en los procedimientos administrativos, asegurarán mayores beneficios para los administrados por cuanto la tramitación será más transparente, simple y los plazos más cortos. De ser bien ideada esta institución pública, puede contribuir de manera significativa a la concreción de varios de los principios que inspiran a nuestro Derecho Administrativo. La presente investigación resultará relevante ya que permite identificar las falencias que presentan las TIC implementadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla y con ello proponer mejoras y hasta implementación de nuevas TIC que favorezcan los vínculos comunicativos entre ciudadanía y gobierno, y que, a su vez, ayuden a configurar

plataformas de interacción más prácticas que contribuyan a mejorar el ejercicio político-administrativo.

Finalmente cabe indicar que el presente trabajo no solo beneficiará a esta entidad pública, sino también a cualquier entidad pública o privada que quisiera mejorar la atención al servicio del ciudadano y/o usuarios a través de las tecnologías de la información y comunicación; el cual servirá también para el desarrollo de nuestro país.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar si la aplicación de las TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.
- Identificar la percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.
- Proponer mejoras a la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 *Antecedentes Internacionales:*

Alejandro David Manríquez Fonseca (2019), desarrolló la investigación, “El Uso de TIC en la Comunicación con la Ciudadanía, Diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México”, para el grado de doctor, de la Universidad Complutense de Madrid, facultad de Ciencias de la Información. El problema fue la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público, centrados en la comunicación originados en las administraciones públicas y los ciudadanos por medio de la utilización de páginas web. El objetivo a estudiar ha sido la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público, centrado en los vínculos comunicativos que surgen entre las administraciones públicas y los ciudadanos a través de la utilización de páginas web. La metodología usada fue, tipo de estudio básico, técnica cuantitativa. Para la muestra se analizó y evaluó a los diez municipios más importantes de México de acuerdo con su producción. El instrumento fue una ficha de análisis. El estudio concluye en que los sitios web, además de ser plataformas que ayudan a mejorar el desempeño del gobierno, tienen la capacidad de convertirse en un medio a través del cual, las administraciones, pueden ayudar a crear nuevas relaciones que fortalezcan los vínculos comunicativos entre sociedad y gobierno. Se menciona que, debido al avance tecnológico y el surgimiento de plataformas comunicativas de potencial sin precedentes, podemos plantear nuevas relaciones para el fortalecimiento de los vínculos entre sociedad y gobierno. La incorporación de TIC en muchas administraciones públicas alrededor del mundo ha generado proyectos de

gobierno electrónico, y a través de la creación de sitios web gubernamentales ha establecido vínculos con los ciudadanos.

Leandro Roca (2016), realizó un estudio acerca de la “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”, para el grado de Magister, de la Universidad Nacional de la Plata, facultad de Ciencias Económicas. El problema de estudio se centró en el nivel de satisfacción de los usuarios en el Departamento de Obras Particulares del municipio de Berisso. El objetivo de la investigación fue: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. El tipo de estudio fue exploratorio, la muestra fue de 250 habitantes, el instrumento ha sido la escala SERVQUAL. La conclusión del estudio fue que el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”. Se plantea que para ser competitiva, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios obtenidos a un costo apropiado y con una buena gestión, la cual debe incluir también la posibilidad de dar a sus usuarios un trato agradable, por lo tanto, debe desarrollarse la calidad de producto y/o servicio, del proceso, de gestión y de atención al cliente, para así la organización pueda conseguir una ventaja diferencial, siendo ésta la base de la supervivencia y del desarrollo de las organizaciones.

Vicente Alfonso Gimeno (2010), desarrolló la investigación acerca de “La Influencia de las Nuevas Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones y su Repercusión en las Estrategias Empresariales: La Banca Online y su Aplicación en las Cooperativas de Crédito”, para el grado de doctor, de la Universidad de Valencia, facultad de economía. El problema se basó en el análisis de la relación entre dos factores de

contingencia claves en el diseño organizativo de la empresa: la tecnología y la estrategia. El objetivo fue analizar la relación entre dos factores de contingencia claves en el diseño organizativo de la empresa: la tecnología y la estrategia. La investigación ha sido de tipo cualitativo y descriptivo, se usó el método Delphi de encuesta a expertos y el estudio de caso, los instrumentos fueron dos cuestionarios. En las conclusiones del estudio se demostró la estrecha relación que guardan las TIC con las estrategias corporativas de las empresas, además de su influencia en las estrategias competitivas y en particular en las ventajas de costes, diferenciación y segmentación. También se demostró la repercusión que las TIC y la banca en línea están teniendo en el ámbito de actuación de las entidades crediticias. El estudio menciona que la incorporación de las TIC en el sector bancario español, ha conseguido un mayor volumen, movilidad y disponibilidad de operaciones, siendo los nuevos sistemas informáticos facilitadores de la gestión bancaria. La metodología utilizada fue cualitativa y descriptiva, localizando informaciones, opiniones y datos que facilitasen un mejor conocimiento del fenómeno de las TIC e Internet aplicado a las entidades de crédito. En las conclusiones del estudio se demostró la estrecha relación que guardan las TIC con las estrategias corporativas de las empresas, además de su influencia en las estrategias competitivas y en particular en las ventajas de costes, diferenciación y segmentación. También se demostró la repercusión que las TIC y la banca en línea están teniendo en el ámbito de actuación de las entidades crediticias.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

William Alexander Simón Aylas (2018) realizó un estudio, sobre el “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016”, para obtener el grado de Maestro en Ciencias de Administración, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. El problema de

investigación la necesidad de conocer cuáles de los factores del gobierno electrónico afectan la gestión pública del municipio del distrito de Yanacancha. El objetivo de la investigación fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha en el 2016. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo y cualitativo, población de 182 sujetos, la muestra de 124 sujetos y muestreo probabilístico, se usó un cuestionario. La conclusión del estudio fue que se determinó que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Yanet Calin Choquenaira Garay (2018), desarrolló un estudio sobre el “Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua-hablante”, para obtener el grado de Magister, de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado. El problema referido a las barreras socioculturales y políticas que afectan el acceso a las plataformas de gobierno electrónico a la población quechua-hablante. El objetivo de la investigación fue identificar las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante. Ha sido un estudio cualitativo, los instrumentos utilizados fueron: Guías de entrevistas a profundidad, fuentes documentales, diarios de campo, guías de observación y listas de cotejo. La investigación concluyó que la población quechua-hablante percibe la existencia de barreras socioculturales para su adecuado acceso a las plataformas de Gobierno electrónico, estas se manifiestan en los prejuicios hacia los pobladores por el idioma quechua que ellos usan y al cual muchas plataformas que hacen uso del internet no están adaptadas, además el factor pobreza constituye un factor importante pues muchos pobladores quechua-hablantes se encuentran impedidos de adquirir un computador y/o tener acceso a internet.

Dentro de las barreras políticas la investigación menciona la burocracia cuyos engorrosos trámites alargan los tiempos, además de la falta de difusión, capacitación, modelos de implantación y políticas claras.

Mirely Yaline Verástegui Vásquez (2018), desarrolló una investigación sobre la “Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén”, para obtener el grado de Bachiller en Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipan. El problema de cómo un módulo de atención al usuario podría mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local de Jaén. El objetivo de la investigación fue proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local de Jaén. El tipo de investigación es descriptiva aplicada y propositiva, el diseño fue no experimental propositiva, población de 95 personas, el instrumento fue un cuestionario, la técnica fue la encuesta. El estudio llegó a la conclusión de que la gestión de la atención del servicio al usuario o ciudadano en la UGEL de Jaén evidencia tener en general un nivel de eficiencia y eficacia bastante aceptable, que, al realizar la cuantificación, arrojó una percepción favorable del 65.2%, de los investigados, destacando que la mejora de la atención al usuario es parte del Plan Estratégico Institucional (81.1%), el cuidar que el servicio responda a las necesidades y expectativas del usuario (71.1%), la implementación de ventanillas para diferentes trámites (88.4%), la publicación de información bajo el enfoque de transparencia (74.7%) y el trato preferente en atención a la Ley 28683 (72.7%).

María Alejandra del Pilar Gutiérrez Montani (2019), realizó un estudio sobre la “Innovación en la gestión pública y la política nacional de modernización: factores de desempeño en plataformas de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita”,

para obtener el grado de Bachiller en Ciencias Sociales con mención en Ciencia Política y Gobierno, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de la facultad de Ciencias Sociales. El problema referido a cuáles son los factores que pueden indicar el desempeño en calidad de atención que brindan los operadores de la Plataforma de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita. El objetivo de la investigación fue determinar cuáles son los factores que pueden indicar el desempeño en calidad de atención que brindan los operadores de la Plataforma de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita. El tipo de estudio fue mixto, cuantitativa y cualitativa, estudio de caso. El estudio concluyó que existen tres factores clave que influyen en el desempeño de los operadores en la Plataforma de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita: la discrecionalidad en la resolución de tickets, esto se refiere a que había una especie de especialización entre los trabajadores u operadores de acuerdo a qué tipo de consultas resolver; perfil del operador, referido a que no había un adecuado perfil de selección de los operadores; incentivos a los operadores, referido a capacitaciones; e interacción con otras áreas, en donde se encontró que no había una adecuada coordinación con otras áreas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

2.2.1.1 Definición

En cuanto a la definición del concepto de TIC, Ayala y Gonzales (2015) definen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un término que engloba el conjunto de tecnologías usadas para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en general, la cual puede estar en forma de: textos, datos, audios, imágenes,

videos, las TIC también pueden ser las presentaciones multimedia; por el cual, tiene como objetivo mejorar el proceso de negociaciones para aumentar la competitividad y productividad, así también, dar el soporte a las personas y organizaciones en cuanto al proceso de cualquier tipo de información.

De Vita (2008) en base a otros autores considera las TIC como el conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías, relacionadas con la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real; relacionadas con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que amplía la capacidad humana de recibir información y comunicarse; ello trae consigo transformaciones a nivel tecnológico, comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal. También considera las TIC como procesos y productos derivados de las nuevas herramientas de hardware y software, soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Belloch (2006), recogiendo a varios autores indica que las TIC giran en torno a la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; siendo las redes informáticas el paradigma de las nuevas tecnologías.

Alarcón et al. (2014) Luego de la revisión de diversas definiciones de tecnologías de la información y comunicación consideran que el término engloba una concepción muy amplia y a su vez muy variable, respecto a una gama de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos electrónicos y programas informáticos, y principalmente se usan para la comunicación a través de las redes.

Manríquez (2019) A partir de la revisión de varias definiciones de diversos autores considera las TIC como el “conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que constituye nuevos canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales”.

En consecuencia, las TIC se refieren a un grupo o conjunto de tecnologías que permiten gestionar, transmitir y recibir, diversos tipos de información principalmente digitalizada, a nivel global.

2.2.1.2 Características

En cuanto a las características de las TIC, Belloch (2006), recogiendo a varios autores indica las principales características de las TIC, son:

- **La inmaterialidad**, pues la información es básicamente inmaterial y puede transportarse de forma transparente y casi instantánea incluso a lugares lejanos.
- **La interactividad**, ya que existe un intercambio de información entre el usuario y la computadora.
- **La interconexión**, debido a la posibilidad de ínter-conectar diversas tecnologías.
- **La Instantaneidad**, ya que, el proceso de comunicación y transmisión de información, se efectúa de una manera rápida.
- **Elevados parámetros** de calidad de imagen, texto y sonido.
- **Digitalización**, debido a que, la distinta información como: texto, imágenes, animaciones, etc. puede ser transmitidos por un mismo formato de comunicación.
- **Penetración** en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales, etc), pues el impacto trasciende al individuo y llega al conjunto de

las sociedades del planeta. A este proceso se refieren los conceptos de "sociedad de la información" y "globalización". (Según Beack, U. 1998)

- **Innovación**, ya que las TIC están en constante cambio y sujetas a frecuentes innovaciones.
- **Tendencia hacia automatización**, ya que la complejidad propia de los sistemas informáticos y la gran cantidad de datos y herramientas, permite y requiere el manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.
- **Diversidad**, pues la utilidad de las tecnologías de la información es aplicable a muy diversos escenarios.
- **Flexibilidad**, pues pueden reestructurarse en función de los cambios que sean necesarios.

2.2.1.3 Dimensiones:

Cabe precisar que, en cuanto a las dimensiones de las TIC, Alarcón et al. (2014) consideran las siguientes:

Medios audiovisuales, en los que incluyen: audios, presentaciones multimedia y programas televisivos.

Servicios informáticos, en los que consideran: páginas web, redes sociales, blogs y traductores de idioma.

En cuanto a las redes sociales, cuyo crecimiento y alcance y popularidad, se ha hecho evidente en los últimos años, Manríquez (2019) a partir de la revisión de varias definiciones de diversos autores, hace una clasificación de las redes sociales a las que

considera una parte importante de las TIC, pues el público tiene acceso a la creación de diversos contenidos, lo que amplía sus posibilidades de comunicación. Las clasifica en:

- Redes sociales genéricas, populares y de gran penetración, como: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Pinterest, etc.
- Redes sociales profesionales, las que se hace con fines laborales o académicos, como LinkedIn.
- Redes sociales verticales o temáticas, se basan en un tema concreto, como es Flickr, de aficionados a la fotografía.

Finalmente, el autor antes citado, también menciona herramientas sociales de mensajería a través de dispositivos móviles, WhatsApp o Telegram.

2.2.2 Atención al ciudadano

2.2.2.1 Definición

Respecto a la definición de servicio al ciudadano, Verástegui (2018), considera que un servicio público es aquel que brinda el Estado y se encuentra destinado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

2.2.2.2 Objetivos

Los objetivos de la atención al ciudadano. Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, la atención de calidad al ciudadano tiene como objetivos que:

- La administración pública sea moderna y transparente.
- Exista fácil acceso a la información.

- La recepción de información sea clara, completa, oportuna y precisa.
- Existan horarios adecuados.
- Se pueda conocer estados de los trámites.
- Ser objeto de trato respetuoso y sin discriminación.
- Tomar en cuenta la diversidad cultural y lingüística.
- Tiempos de espera razonables.
- Recabar el asesoramiento necesario para los trámites que debe cumplir un determinado procedimiento.
- Presentar la documentación, y recibir coherentemente y en términos sencillos las notificaciones y/o observaciones que haga la entidad.
- Exigir el derecho que reconoce la Constitución.
- Requerir la responsabilidad a la entidad, por los daños causados en sus bienes y/o derechos, como consecuencia de un mal servicio público.
- Accesibilidad de la Administración Pública para todo tipo de persona, sin impedimentos.
- Gozar de una Administración Pública responsable en general. (SGP, 2015).

2.2.2.3 Características

Respecto a las características de la atención al ciudadano es evidente que esta debe tener las características propias de un servicio de calidad, Zeithaml et al. (1993) consideran que un servicio de calidad se compone de los siguientes factores:

- Elementos tangibles, referidos a la apariencia y a los materiales de comunicación.
- Fiabilidad, el servicio se realiza de forma fiable y cuidadosa. Se puede reflejar por la ausencia de quejas o reclamos posteriores por parte del usuario.
- Capacidad de respuesta, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido considerando el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Incluye: profesionalidad (demostrar conocimientos y ser capaz de absolver dudas), cortesía, credibilidad (garantía de un servicio bien realizado, con una adecuada solución de quejas, reclamos y observaciones que el usuario pueda hacer) y seguridad (garantizando la seguridad en los datos de los usuarios).
- Empatía, atención individualizada. Incluye: accesibilidad (fácil contacto con la institución o sus funcionarios), comunicación (capacidad de brindar información clara y comprensible para el usuario) y comprensión (flexibilidad en cuanto a las necesidades del usuario).

2.2.2.4 Modelos de atención

- Como modelo de atención al ciudadano, se puede tomar la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo [CLAD], 2008), según la cual, en una gestión pública de calidad, los ciudadanos deberán poder ejercer los siguientes derechos:

- Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada.
- Solicitar y obtener información pública de interés general.
- Conocer el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, los servicios y prestaciones que ofrecen y los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos y medios para acceder a ellos.
- Identificar a las autoridades, funcionarios públicos encargados de las prestaciones o servicios públicos a que tengan derecho, o bajo cuya competencia se tramiten sus peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos.
- Presentar con facilidad las peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la Administración Pública, así como recibir oportuna y adecuada respuesta a tales peticiones o solicitudes.
- Participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio, así como a presentar propuestas de transformación e innovación del servicio.
- Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al trámite o procedimiento de que se trate.
- Acceder fácilmente a los datos que la Administración Pública dispone sobre el mismo.

- Exigir un trato respetuoso y deferente por las autoridades y funcionarios públicos.
- Participar en la formación de las políticas públicas de conformidad con la ley nacional.

2.2.2.5 Dimensiones

Por cuanto, las dimensiones de la atención al ciudadano, Verástegui (2018), considera que elementos de la atención al ciudadano se deben centrar en:

- Plataformas multi-canal (presencial, telefónica y virtual) para brindar servicios de manera oportuna y mediante diversos accesos.
- Plataforma de Inter-operabilidad, consiste en conectar las informaciones de los organismos del Estado, además se trata de una herramienta primordial en los servicios multi-canal.
- Formalidades para atender de manera diferenciada, donde se trata de dar prioridad a las buenas relaciones con el usuario, optimizar el tiempo, además informar de manera oportuna y adecuada a los usuarios.

2.2.2.6 Procesos:

En cuanto a los procesos que debe incluir la atención al ciudadano, en las diversas plataformas, Verástegui (2018), considera que los protocolos de atención han de incluir:

- Aplicación de encuestas de satisfacción (retroalimentación).
- Actualización y divulgación de información.

- Orientación
- Horario de atención ampliado.
- Atención personalizada.
- Recepción de quejas.
- Atención por personal capacitado.
- Eficacia, entendida como satisfacción de las necesidades del ciudadano.

Por cuanto al Marco legal. Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, la mejora de la atención a la ciudadanía, comprende prestar servicios de calidad a todo ciudadano que realice un trámite o requiera algún servicio del estado, además de la comprensión de que toda acción o inacción de los elementos de la entidad, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano (SGP, 2015).

La calidad en la gestión pública (CLAD, 2008), está referida a una cultura que impulsa la mejora permanente de la administración pública, con el fin de satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de los ciudadanos con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. La calidad en la gestión pública debe cuantificarse de acuerdo con la capacidad de lograr las satisfacciones oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en relación a las metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la administración pública y de acuerdo a resultados cuantificables logradas sobre el interés y las necesidades de la sociedad. Según el documento el estado debe estar orientado a la ciudadanía, del actual enfoque por oferta, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos

por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, centrado en las necesidades de la ciudadanía. Por lo que es necesario definir las prioridades de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles, buscando la simplificación administrativa.

2.3 Definición de términos básicos

- **Tecnología:** Sistema desarrollado para producir cambios en objetos y sujetos, para favorecer la calidad de vida de las personas, animales o la naturaleza.
- **Información:** Conjunto de noticias y/o informes.
- **Comunicación:** Acción que requiere de la participación de un emisor y un receptor con capacidad de dar respuesta a mensajes escritos, mímicos y verbales.
- **Atender:** Satisfacer una petición o solicitud, ocuparse del público de un establecimiento.
- **Ciudadano:** Súbdito de un estado, que posee capacidad jurídica para ejercer sus derechos políticos.
- **Servqual:** Es un instrumento de medición, que sirve para recoger las expectativas y percepciones del ciudadano, el cual es usuario de un servicio.
- **Redes sociales:** Son estructuras sociales formadas por diferentes usuarios u organizaciones que tienen intereses comunes. Pueden ser:
- **Facebook:** Útil para contactar amigos y conocer gente, a su vez estos pueden compartir información, noticias etc.
- **WhatsApp:** Es una aplicación que permite enviar mensajes instantáneos a través de teléfonos inteligentes.

- **Instagram:** Es una aplicación cuya finalidad es compartir videos y fotografías con otros usuarios.

2.4 Hipótesis de Investigación

2.4.1 Hipótesis general:

- La aplicación de TIC sí ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

2.4.2 Hipótesis específicas:

- Las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla son: atractivas, confiabilidad, rapidez, seguridad, accesibilidad, facilidad de uso y flexibilidad.
- La percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla es positiva debido a la rapidez en la atención y en la respuesta de las diferentes solicitudes requeridas por los usuarios, además también debido a la facilidad de uso y a la fácil comprensión del funcionamiento de las plataformas.
- Las mejoras a la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC, estará en función a: tiempo de atención del correo electrónico y atención vía telefónica.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Enfoque y diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicará un enfoque de investigación mixto, ya que se recogerá y analizará datos cuantitativos y cualitativos.

El diseño de investigación será no experimental, puesto que no se manipularán las variables de estudio. Se analizarán tal y como se encuentran en su ambiente natural, por ello será un estudio de campo.

En cuanto al tiempo, el estudio será transversal, ya que la información será obtenida en un solo momento.

3.2 Variables

3.2.1 Definición conceptual de la(s) variable(s)

- **Tecnologías de la información y comunicación:** Conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que constituye nuevos canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales (Manríquez, 2019).
- **Atención al ciudadano:** Aquel que brinda el Estado y se encuentra destinado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Verástegui, 2018).

3.2.2 Definición operacional de la variable

Tabla 1

Definiciones operacionales de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de variables	Fuente de datos	Instrumentos
Tecnología de Información y Comunicación	Página web	Apartado grafico	Discreta (Sí - No)	Institución y encuesta realizada a los usuarios	Cuestionario
		Confiabilidad			
		Rapidez en su respuesta			
		Absuelve dudas			
		Brinda solución de queja y reclamos			
		De uso fácil e interactivo			
	Correo electrónico	Se adapta a las necesidades			
		Confiabilidad en la información			
		Rapidez en la respuesta			
		Absolución de dudas			
		Cortes y respetuoso			
		Brinda solución de quejas y reclamos			
Redes sociales	Seguro para interactuar				
	De uso fácil e interactivo				
	Se adapta a las necesidades				
	Apartado grafico				
	Confiabilidad				
	Rapidez en su respuesta				
Telefonía	Absuelve dudas				
	Brinda solución de queja y reclamos				
	De uso fácil e interactivo				
	Se adapta a las necesidades				
	Confiabilidad en la información				
	Rapidez en la respuesta				
Absolución de dudas					
Cortes y respetuoso					
Brinda solución de quejas y reclamos					
Seguro para interactuar					
De uso fácil e interactivo					
Se adapta a las necesidades					

Nota. Variable TIC. Fuente: Ramírez (2021).

3.2 Limitaciones

- Emergencia debida al COVID-19, lo que restringe el contacto de y con muchos

de los posibles usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla –

Callao.

- Dificil acceso para llegar a casi todos los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.
- Falta de disposición por parte de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao, al llenar la encuesta.

3.3 Población y muestra

La población tomará en cuenta a la totalidad de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla del Callao, la cual asciende a aproximadamente 3500 docentes que hacen sus trámites de dicha unidad de gestión.

En cuanto a la muestra, para una población de 3500 usuarios Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla del Callao, considerado un margen de error de 0.05% y un nivel de confianza del 95%. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N: tamaño de la población = 3500

Z_{α} : Número determinado, según tabla de áreas, bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados = 1.96 (al 95% de confianza)

e: error máximo permitido = 0.05 (5%)

p: Probabilidad de acierto = 0.5 (supuesto)

q: Probabilidad de acierto $(1-p) = 0.5$ (supuesto)

n: tamaño de la muestra

Al reemplazar los valores, se calculó $n = 347$, por tanto, para la investigación se requerirá una muestra mínima 347 de usuarios Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla del Callao. Esta muestra se realizará de manera no probabilística.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se desarrollará una lista de chequeo para conocer cuáles son los canales TIC a mediante los que, la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla del Callao, se comunica con los usuarios que requieren gestionar sus trámites en dicha institución. Se buscará evaluar de qué TIC dispone la UGEL Ventanilla y de cuáles carece.

A continuación, y en base a la información obtenida en base a la anterior lista de chequeo, se propondrá un instrumento denominado: “Instrumento para evaluación de la atención de la UGEL Ventanilla a través de las TIC”, el cual servirá para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos a través de las TIC, haciendo una adaptación del modelo SERVQUAL (Zeithaml et al., 1993), al contexto que ocupa esta investigación.

3.4.1 Validez y confiabilidad del instrumento

Para el presente estudio la validez y confiabilidad de dicho instrumento se realizará, a través de la técnica de juicio de expertos.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Caracterización de la UGEL

4.1.1. Nombre de la institución

Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla

4.1.2. Reseña histórica

La Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Ventanilla es una Unidad Ejecutora del Pliego 464 Gobierno Regional del Callao y cuya instancia inmediata superior es la Dirección Regional de Educación del Callao.

La Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, fue creada mediante Decreto Supremo N° 025-2003-ED, de fecha 06 de noviembre de 2003, en el que se establece que su jurisdicción es el distrito de Ventanilla y comienza su funcionamiento en el año 2004 como parte del proceso de adecuación de la nueva Dirección Regional del Callao, dentro del marco de las disposiciones que rige la descentralización y la Ley General de Educación N° 28044.

La UGEL Ventanilla, es la responsable del logro de la educación, garantiza la calidad de los servicios, supervisa, monitorea y evalúa el cumplimiento de las acciones desarrolladas por las Instituciones Educativas de la jurisdicción de Ventanilla y Mi Perú.

4.1.3 Ubicación: Eucalipto s/n Ventanilla - Callao

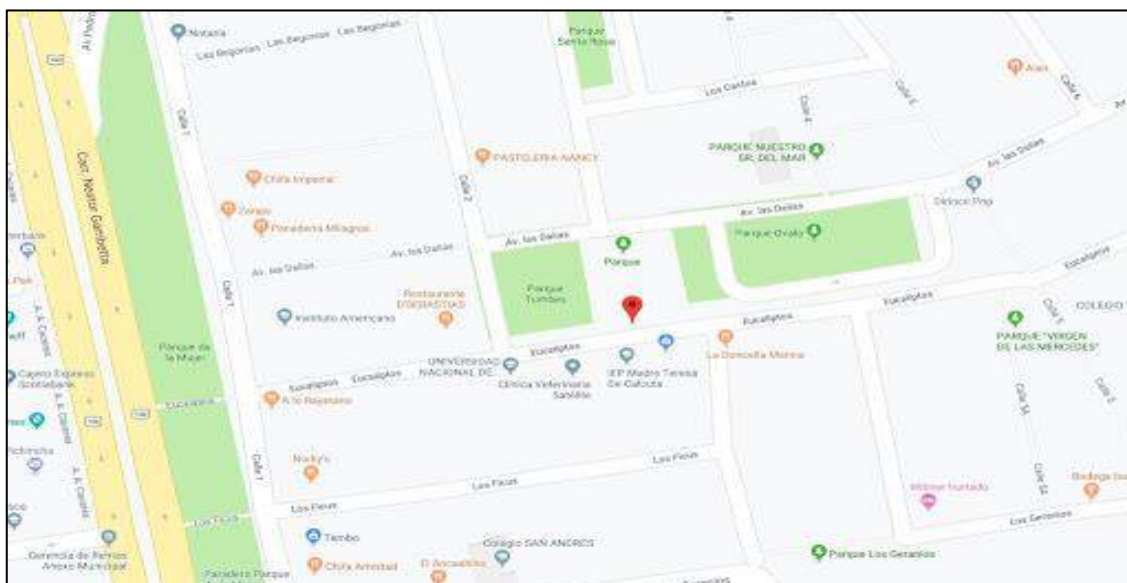


Figura 1. Ubicación de la UGEL Ventanilla
Fuente: Google Maps, 2021.



Figura 2: Frontis de la UGEL Ventanilla
Fuente: UGEL Ventanilla, 2021.

- **Visión**

Al 2021 la UGEL Ventanilla, es una institución líder, actuando con compromiso de ciudadanía global, brindando a niños, niñas y adolescentes, una educación de calidad en condiciones de equidad, con una gestión transparente, participativa y por resultados

que se anticipa y adapta al cambio; aprendiendo de la experiencia e innovación permanente, aportando al desarrollo sostenible y estilos de vida saludables del distrito de Ventanilla (Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla – [UGEL Ventanilla], 2021).

- **Misión**

La UGEL Ventanilla, es una institución que asesora, orienta, monitorea y supervisa la gestión pedagógica, institucional y administrativa, aplicando acciones estratégicas basadas en resultados, para el fortalecimiento del sistema democrático y el desarrollo humano sostenible de sus ciudadanos (Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla – [UGEL Ventanilla], 2021).

- **Valores Institucionales**

De acuerdo a lo aprobado en la Resolución Directoral N° 001728 – 2014 – UGEL sobre el Manual de Código de Ética de la función pública de la UGEL Ventanilla, los valores institucionales son los siguientes: Integridad: Somos coherentes con los principios y acciones de la institución, en nuestro trabajo un comportamiento integro supone mantener normas y principios éticos, mediante un comportamiento honesto con vocación de servicio, Excelencia: Brindamos nuestro mayor esfuerzo para obtener los mejores resultados de manera sostenida en el tiempo, logrando la satisfacción de los usuarios que son los docentes, personal administrativo de las instituciones educativas, directores y público en general, utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios, Compromiso: El compromiso institucional implica cumplir con nuestras obligaciones laborales haciendo más de lo esperado, para lograr los objetivos. El compromiso personal supone encaminar nuestros actos para fortalecernos como personas en el plano profesional y moral (UGEL Ventanilla, 2021).

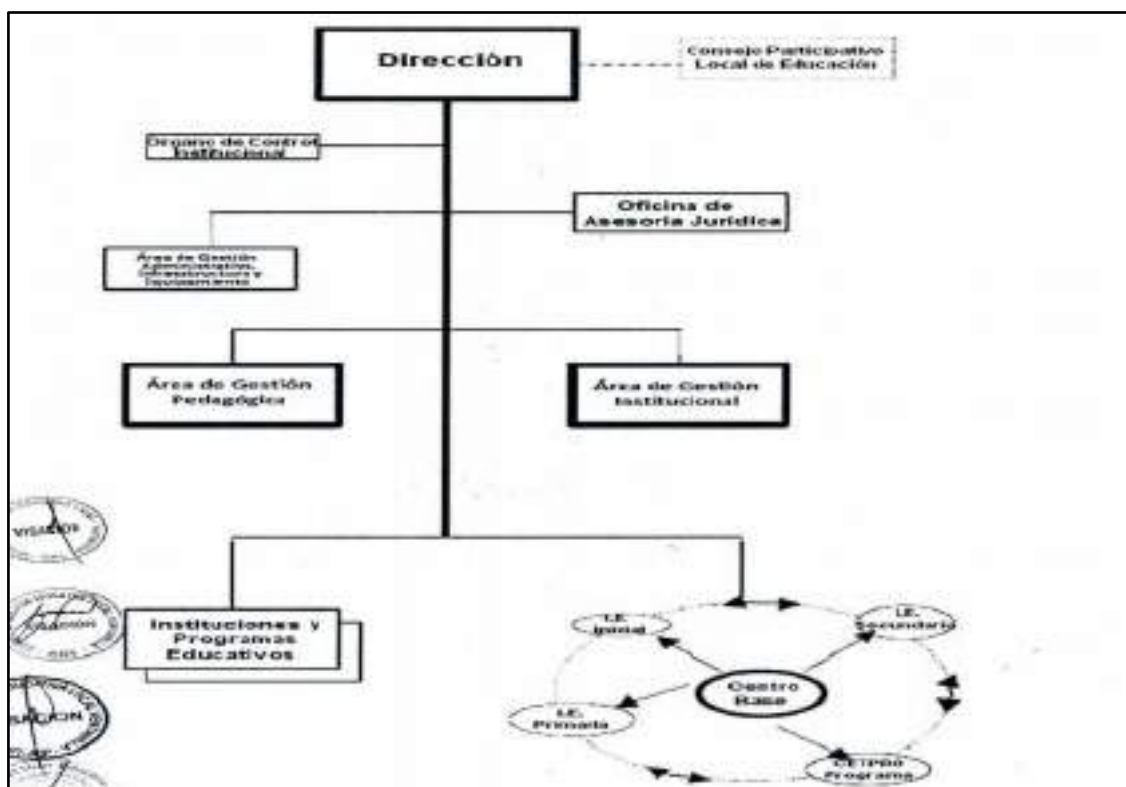


Figura 3. Organigrama de la UGEL Ventanilla
Fuente: UGEL Ventanilla, 2021.

- **Fines:**

Difundir y asesor en el ámbito local, la aplicación de la política normativa educativa, nacional y regional, Participar en las acciones de evaluación y medición de la calidad educativa que ejecuta la Dirección Regional de Educación del Callao y el Ministerio de Educación, Asesorar en el ámbito local, los procesos de diversificación y desarrollo curricular en las instituciones y programas educativos, Identificar las necesidades de capacitación del personal directivo, docente y administrativo y desarrollar programas de capacitación continua, Promover y desarrollar experiencias innovadoras de gestión educativa con la finalidad de sistematizarlas e integrarlas en modelos replicables en otras instituciones educativas estableciendo alianzas estratégicas con instituciones especializadas de la comunidad local, Elaborar, ejecutar y evaluar el plan estratégico y el

presupuesto de la Unidad de Gestión Educativa, en coordinación con las instituciones y programas educativos en el ámbito local (UGEL Ventanilla, 2021).

4.2. Caracterización de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla

4.2.1 Edad de los usuarios:

El resultado de las informaciones demográficas de la muestra es la siguiente.

En la información mostrada, de acuerdo a los datos consignados en el cuestionario sobre los usuarios de la Unidad, el 80% tiene entre 24 y 54 años de edad. Para mayor información, los datos se detallan en el siguiente gráfico:

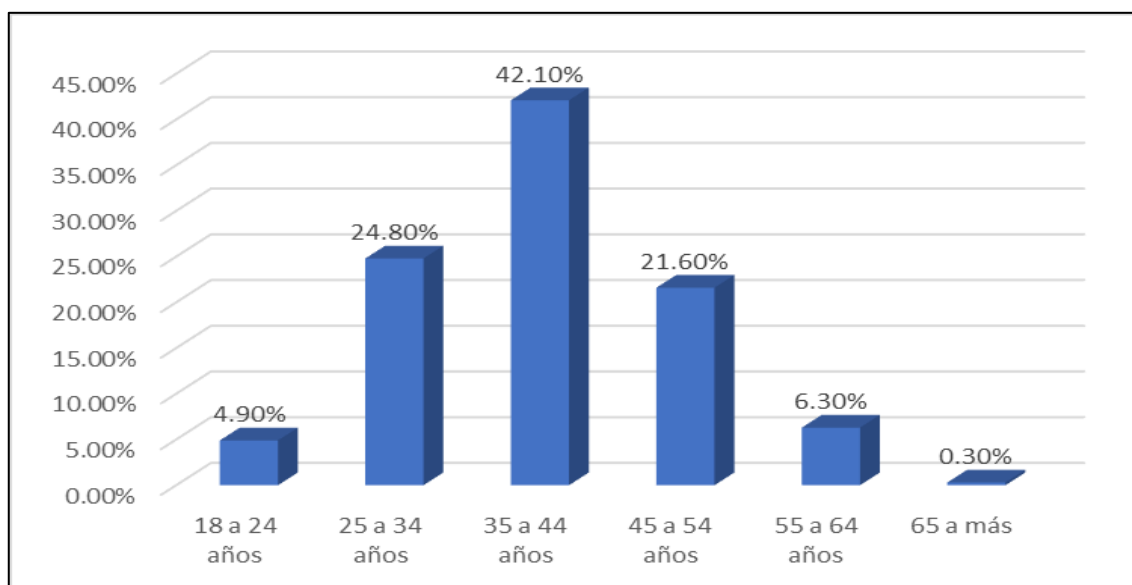


Figura 4. Usuarios según edad
Fuente: Elaboración propia en base a los datos (2021)

4.2.2 Sexo de los usuarios

De acuerdo con los datos consignados en el cuestionario de la información mostrada, los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, en su mayoría son mujeres en 86,5%; esta información se consigna en el siguiente gráfico:

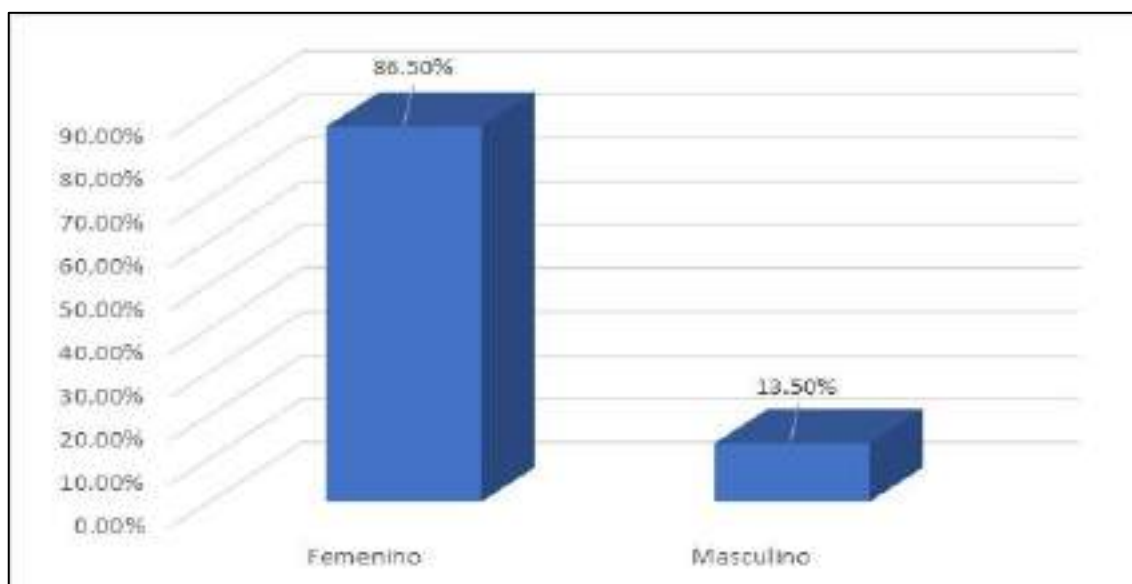


Figura 5. Usuarios según sexo

Fuente: Elaboración propia en base a los datos (2021).

4.2.3 Ocupación de los Usuarios:

De acuerdo a la información obtenida mediante la encuesta, podemos indicar que la mayoría son padres de familia en un 71,80%, seguidos de los profesores en un 20,5%.

Para mayor información, los datos se detallan en el siguiente gráfico:

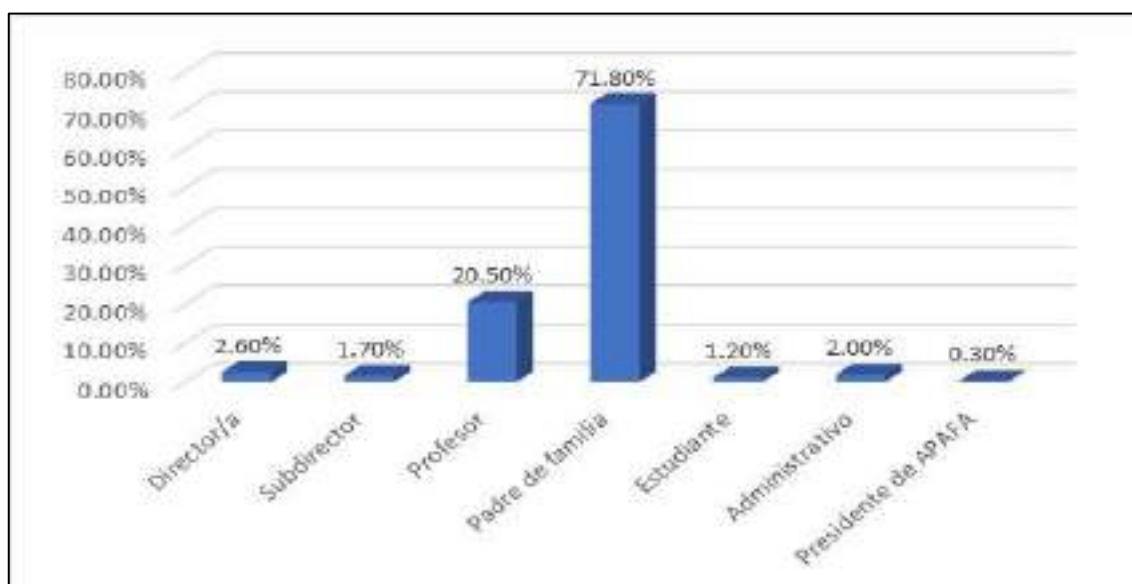


Figura 6. Usuarios según ocupación

Fuente: Elaboración propia en base a los datos (2021).

4.2.4 Procedencia de los Usuarios:

De acuerdo con los datos de la encuesta, de la información mostrada, los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, en su mayoría proceden de la zona de Pachacútec en un 69,5%; esta información se consigna en el siguiente gráfico:

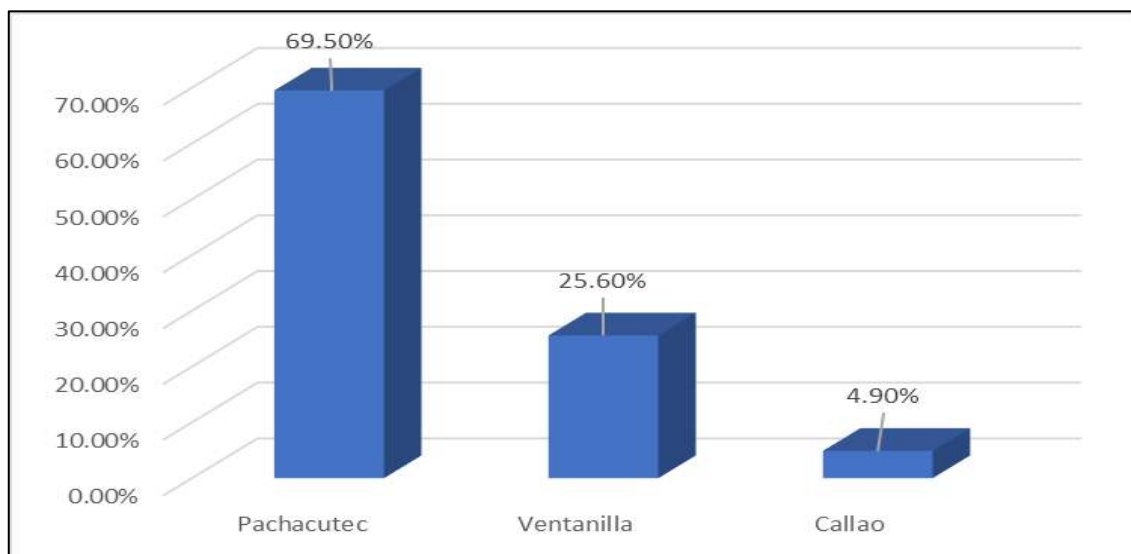


Figura 7. Usuarios según procedencia
Fuente: Elaboración propia en base a los datos (2021).

4.2.5 Nivel Educativo de los Usuarios:

De acuerdo a los datos consignados, de la encuesta realizada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, la mayoría están entre haber terminado estudios secundarios y estudios Universitarios, en un 96.5%. Para mayor información los datos se detallan en el siguiente gráfico:

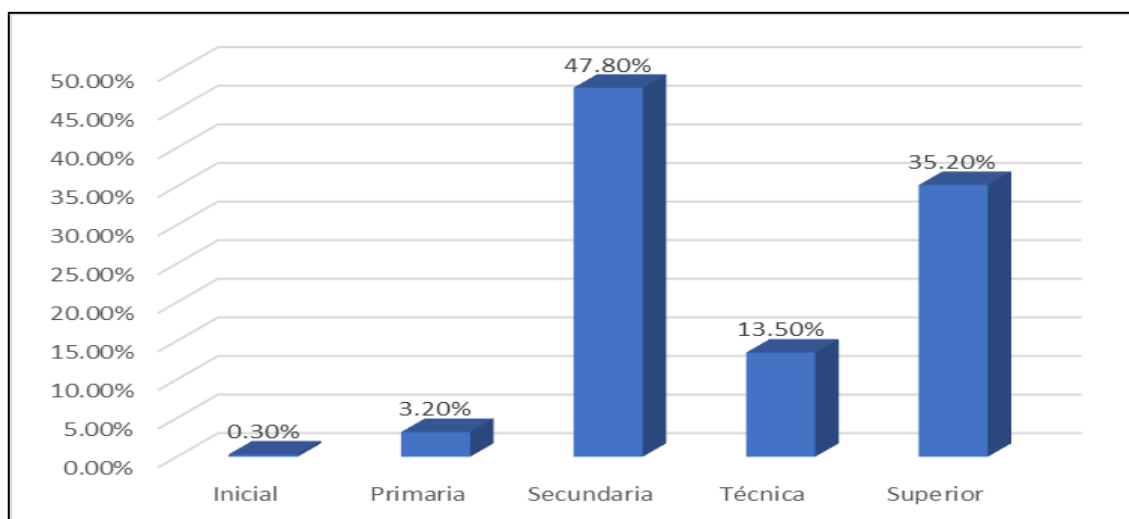


Figura 8. Usuarios según nivel educativo
Fuente: Elaboración propia en base a los datos (2021).

4.3 Características de las TIC's aplicadas en la UGEL

Las TIC's utilizadas en la UGEL son: el Facebook, página web, correo electrónico, WhatsApp y línea telefónica.

4.3.1 Facebook

La herramienta de Facebook en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, ha sido analizada en función a su apartado gráfico, si la información brindada por el medio es confiable, si la respuesta por el medio es rápida, si se puede interactuar con la entidad y si es fácil e interactivo. A continuación, se describen los resultados obtenidos en función a la encuesta aplicada.

a) Apartado gráfico

El Facebook de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, muestra un apartado gráfico motivador, colorido, con información necesaria para conocer de esta institución.

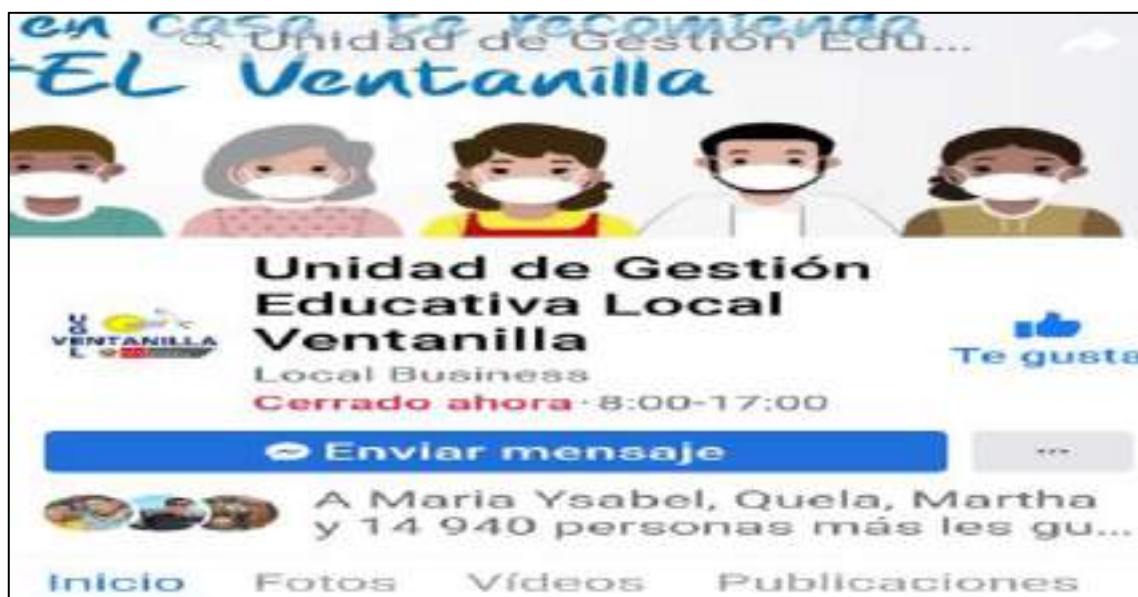


Figura 9: Apartado gráfico del Facebook de la UGEL Ventanilla
Fuente: UGEL Ventanilla (2021).

Luego de haber mostrado el apartado gráfico y de acuerdo con la información mostrada, en relación a los datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, en relación al apartado gráfico, se evidencia que en un 61.1% están de acuerdo con el apartado gráfico, puesto que, es dinámica, motivadora. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 2

Facebook: El apartado gráfico es atractivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	19	5,5%
Medio	97	28,0%
De acuerdo	183	52,7%
Totalmente de acuerdo	29	8,4%

Nota. El resultado máximo es de 52,7%. Fuente: Ramírez (2021).

b) Confiabilidad en el medio

De acuerdo con la información mostrada, sobre la confiabilidad en el medio y en este caso, con relación al Facebook, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad

de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios en un 70,3%, la considera confiable; en vista de que las informaciones están bien sustentadas, esclarecieron las dudas y logran continuar con los procedimientos. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 3

Facebook: la información brindada por este medio es confiable

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	3,2%
En desacuerdo	17	4,9%
Medio	75	21,6%
De acuerdo	209	60,2%
Totalmente de acuerdo	35	10,1%

Nota. El resultado máximo es de 60,2%. Fuente: Ramírez (2021).

c) Rapidez en la atención

De acuerdo con la información mostrada, sobre la respuesta rápida en el facebook, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios sobre la respuesta en facebook es rápida en un 61,4%, puesto que, sus consultas se atendieron antes de las 24 horas, para mayor detalle, los datos se consignan en la siguiente tabla.

Tabla 4

Facebook: la respuesta es rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6,1%
En desacuerdo	29	8,4%
Medio	84	24,2%
De acuerdo	173	49,9%
Totalmente de acuerdo	40	11,5%

Nota. El resultado máximo es de 49,9%. Fuente: Ramírez (2021).

d) Interactuar con la entidad

De acuerdo a los datos consignados en la presente encuesta, sobre si el facebook es un medio seguro para interactuar, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera que si es seguro la interacción en facebook en un 61,4%; el resultado es producto de que la información es respondida por los miembros de la institución, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 5

Facebook: el medio es seguro para interactuar con la entidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	5,8%
En desacuerdo	24	6,9%
Medio	90	25,9%
De acuerdo	181	52,2%
Totalmente de acuerdo	32	9,2%

Nota. El resultado máximo es de 52,2%. Fuente: Ramírez (2021).

e). Es fácil e interactivo

De acuerdo con la información mostrada, sobre si el facebook es un medio de uso fácil e interactivo, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera que el facebook es de uso fácil e interactivo en un 68,3%; el resultado es producto de que los usuarios no han tenido dificultad para comunicarse e interactuar, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 6

Facebook: considero fácil e interactivo el uso de este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	4,3%
En desacuerdo	18	5,2%
Medio	77	22,2%
De acuerdo	195	56,2%
Totalmente de acuerdo	42	12,1%

Nota. El resultado máximo es de 56,2%. Fuente: Ramírez (2021).

4.3.2 Página web

La herramienta de la Pagina Web en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, ha sido analizada en función a su apartado gráfico, a la confiabilidad del medio, a la rapidez en su atención, a su interacción con los usuarios y a su fácil acceso. A continuación, se describen los resultados obtenidos en función a la encuesta aplicada.

a) Apartado Grafico



Figura 10. Apartado gráfico de la página web de la UGEL Ventanilla
Fuente: UGEL Ventanilla (2021).

Como se muestra, el apartado gráfico de la Pagina Web de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, tiene colores atractivos, es interactivo, muestra contenidos

de acuerdo a las necesidades de los usuarios, a su vez, consigna mucha información de dicha institución.

Luego de haber mostrado el apartado gráfico y de acuerdo con la información mostrada, en relación a los datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, la mayoría de usuarios en un 61,4%, la considera atractiva el resultado es producto de que, es dinámica, fácil de usar y contiene las indicaciones de uso. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Página web: El apartado gráfico es atractivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	20	5,8%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	179	51,6%
Totalmente de acuerdo	34	9,8%

Nota. El resultado máximo es de 51,6%. Fuente: Ramírez (2021).

b) Confiabilidad del medio

De acuerdo con la información mostrada, sobre la confiabilidad en el medio, para este caso de la página web, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios en un 68%, la considera confiable, en vista de que las informaciones están bien sustentadas, esclarecieron las dudas, son pertinentes y logran continuar con los procedimientos. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Página web: La información brindada por este medio es confiable

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	15	4,3%
Medio	78	22,5%
De acuerdo	192	55,3%
Totalmente de acuerdo	44	12,7%

Nota. El resultado máximo es de 55,3%. Fuente: Ramírez (2021).

c) Rapidez en su respuesta

De acuerdo con la información consignada, sobre la respuesta rápida en la página web, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, muestran que la mayoría de usuarios consideran que la respuesta en la página web es rápida en un 61,4%, puesto que, sus consultas se atendieron antes de las 24 horas, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 9

Página web: La respuesta es rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,9%
En desacuerdo	25	7,2%
Medio	92	26,5%
De acuerdo	175	50,4%
Totalmente de acuerdo	38	11,0%

Nota. El resultado máximo es de 50,4%. Fuente: Ramírez (2021).

d) Seguro de Interactuar

De acuerdo con la información evidenciada, sobre si la página web es seguro para interactuar, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa

Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera a la página web como un medio seguro para interactuar con la entidad en un 64,6%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultades para interactuar, por el servicio rápido de atención recibida, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 10

Página Web: El medio es seguro para interactuar con la entidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,9%
En desacuerdo	24	6,9%
Medio	82	23,6%
De acuerdo	188	54,2%
Totalmente de acuerdo	36	10,4%

Nota. El resultado máximo es de 54,2%. Fuente: Ramírez (2021).

e) Fácil e interactivo

Para el caso, de que, si la página web es un medio de uso fácil e interactiva, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera a la página web de uso fácil e interactivo en un 64,6%, dicho resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultad para comunicarse e interactuar por este medio, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 11

Página web: Considero fácil e interactivo el uso de este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	3,7%
En desacuerdo	24	6,9%
Medio	86	24,8%
De acuerdo	187	53,9%
Totalmente de acuerdo	37	10,7%

Nota. El resultado máximo es de 53,9%. Fuente: Ramírez (2021).

4.3.3 Correo electrónico

La herramienta de Correo Electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, ha sido analizada en función a si la información es confiable, en la rapidez de su respuesta, a su interacción con los usuarios y a su fácil acceso. A continuación, se describen los resultados obtenidos en función a la encuesta aplicada.

a) Confiabilidad del medio

De acuerdo con la información mostrada, sobre la confiabilidad en el correo electrónico, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría en un 63,9%, la considera confiable; el resultado es producto de que están bien sustentadas, esclarecen las dudas, son pertinentes y logran continuar con los procedimientos administrativos. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 12

Correo electrónico: La información brindada por este medio es confiable

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,0%
En desacuerdo	15	4,3%
Medio	96	27,7%
De acuerdo	182	52,4%
Totalmente de acuerdo	40	11,5%

Nota. El resultado máximo es de 54,4%. Fuente: Ramírez (2021).

b) Rapidez en su respuesta

De acuerdo con la información mostrada, sobre la respuesta rápida en el correo electrónico, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría consideran que la respuesta es medianamente rápida en el correo electrónico en un 75.2%, puesto

que, sus consultas se atendieron medianamente antes de las 24 horas, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 13

Correo electrónico: La respuesta es rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	3,5%
En desacuerdo	32	9,2%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	166	47,8%
Totalmente de acuerdo	42	12,1%

Nota. El resultado máximo es de 47,8%. Fuente: Ramírez (2021).

c) Seguro para interactuar con la entidad

De acuerdo con la información mostrada, sobre si el correo electrónico es seguro para interactuar, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría consideran al correo electrónico como una fuente segura para interactuar con la entidad en un 61,9%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultades para interactuar, por el servicio rápido de atención recibida, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 14

Correo electrónico: El medio es seguro para interactuar con la entidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	21	6,1%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	174	50,1%
Totalmente de acuerdo	41	11,8%

Nota. El resultado máximo es de 50,1%. Fuente: Ramírez (2021).

d) De uso Fácil e Interactivo

De acuerdo con la información mostrada, sobre si el correo electrónico es un medio de uso fácil e interactivo, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría considera al correo electrónico de uso fácil e interactivo en un 63,4%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultad para comunicarse e interactuar por este medio, han podido ingresar de manera fácil su documentación para diversos trámites, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 15

Correo electrónico: Considero fácil e interactivo el uso de este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	22	6,3%
Medio	86	24,8%
De acuerdo	181	52,2%
Totalmente de acuerdo	39	11,2%

Nota. El resultado máximo es de 52,2%. Fuente: Ramírez (2021).

4.3.4 WhatsApp

La herramienta de WhatsApp en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, ha sido analizada en función a si la información es confiable, en la rapidez de su respuesta, a su interacción con los usuarios y a si es de uso fácil e interactivo. A continuación, se describen los resultados obtenidos en función a la encuesta aplicada.

a) Confiabilidad del medio

De acuerdo con la información mostrada, sobre la confiabilidad en el WhatsApp, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría en un 56,8%, la considera confiable, el resultado es producto de que, la información está bien sustentadas,

esclarecen las dudas, son pertinentes y logran continuar con los procedimientos administrativos. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 16

WhatsApp: La información brindada por este medio es confiable

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,9%
En desacuerdo	32	9,2%
Medio	101	29,1%
De acuerdo	160	46,1%
Totalmente de acuerdo	37	10,7%

Nota. El resultado máximo es de 46,1%. Fuente: Ramírez (2021).

b) Rapidez en su respuesta

De acuerdo con la información mostrada, sobre la respuesta rápida en el WhatsApp, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría considera que la respuesta es rápida en el WhatsApp en un 53,7%, puesto que, sus consultas se atendieron antes de las 24 horas, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 17

WhatsApp: La respuesta es rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	4,3%
En desacuerdo	35	10,1%
Medio	110	31,7%
De acuerdo	147	42,2%
Totalmente de acuerdo	40	11,5%

Nota. El resultado máximo es de 46,1%. Fuente: Ramírez (2021).

c) Seguro para interactuar con la entidad

De acuerdo con la información mostrada, sobre si el WhatsApp es seguro para interactuar, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría considera al WhatsApp como una fuente segura para interactuar con la entidad en un 60,8%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultades para interactuar, por lo que recibieron un servicio rápido, y acorde a sus necesidades, para mayor información los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 18

WhatsApp: El medio es seguro para interactuar con la entidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	28	8,1%
Medio	92	26,5%
De acuerdo	176	50,7%
Totalmente de acuerdo	35	10,1%

Nota. El resultado máximo es de 50,7%. Fuente: Ramírez (2021).

d) De uso fácil e interactivo

De acuerdo con la información mostrada, sobre si el WhatsApp es un medio de uso fácil e interactivo, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría de usuarios considera al WhatsApp de uso fácil e interactivo en un 62,8%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultad para comunicarse e interactuar por este medio, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 19

WhatsApp: Considero fácil e interactivo el uso de este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	21	6,1%
Medio	89	25,6%
De acuerdo	179	51,6%
Totalmente de acuerdo	39	11,2%

Nota. El resultado máximo es de 51,6%. Fuente: Ramírez (2021).

4.3.5 Línea telefónica

La herramienta de Línea Telefónica en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, ha sido analizada en función a si la información es confiable, en la rapidez de su respuesta, a su interacción con los usuarios y a su fácil acceso. A continuación, se describen los resultados obtenidos en función a la encuesta aplicada.

a) Confiabilidad del medio

De acuerdo con la información mostrada, sobre la confiabilidad en la línea telefónica, los datos de la encuesta a los usuarios consignan que la mayoría en un 55,6%, la considera confiable, el resultado es producto de que, la información brindada está bien sustentada, esclarecen las dudas, son pertinentes y logran continuar con los procedimientos administrativos. Para mayor información, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 20

Línea telefónica: La información brindada por este medio es confiable

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	39	11,2%
Medio	97	28,0%
De acuerdo	157	45,2%
Totalmente de acuerdo	36	10,4%

Nota. El resultado máximo es de 45,2%. Fuente: Ramírez (2021).

b) Rapidez en su respuesta

De acuerdo con la información mostrada, sobre la respuesta rápida en la línea telefónica, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera que la respuesta es rápida en la línea telefónica en un 52,5%, puesto que, sus consultas se atendieron antes de las 24 horas, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 21

Línea telefónica: La respuesta es rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6,1%
En desacuerdo	49	14,1%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	145	41,8%
Totalmente de acuerdo	37	10,7%

Nota. El resultado máximo es de 41,8%. Fuente: Ramírez (2021).

c) Seguro para interactuar con la entidad

De acuerdo con la información mostrada, sobre si la línea telefónica es seguro para interactuar, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera la línea telefónica

como una fuente segura para interactuar con la entidad en un 57,9%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultades para interactuar, por el servicio rápido de atención recibida, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 22

Línea telefónica: El medio es seguro para interactuar con la entidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	32	9,2%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	169	48,7%
Totalmente de acuerdo	32	9,2%

Nota. El resultado máximo es de 48,7%. Fuente: Ramírez (2021).

d) De uso fácil e interactivo

De acuerdo con la información mostrada, sobre si la línea telefónica es un medio de uso fácil e interactivo, los datos de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, consignan que la mayoría de usuarios considera a la línea telefónica de uso fácil e interactivo en un 59,1%, el resultado es producto de que, los usuarios no han tenido dificultad para comunicarse e interactuar por este medio, los datos se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 23

Línea telefónica: Considero fácil e interactivo el uso de este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	28	8,1%
Medio	96	27,7%
De acuerdo	168	48,4%
Totalmente de acuerdo	37	10,7%

Nota. El resultado máximo es de 48,4%. Fuente: Ramírez (2021).

Acerca de las características de las TIC usadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla sí son: atractivas, confiables, rápidas, seguras, accesibles, fáciles de usar y flexibles; las cuales se evidencian en las herramientas usadas como el Facebook, página web, correo electrónico, wasap y línea telefónica.

Por los datos obtenidos en la muestra, se evidencia que, las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, en general son aceptadas por los usuarios; sin embargo, existen usuarios en su minoría, que suelen mostrar sus discrepancias y cuestionamiento por el buen funcionamiento de las TIC.

4.4 Percepción del ciudadano en relación a las TIC's en la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla

La percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, se ha medido según la absolución de dudas, la solución de quejas y reclamos, si la atención es respetuosa y cortes y si el medio se adapta a las necesidades.

4.4.1 Absolución de dudas

a). Facebook

En cuanto a la solución de dudas por medio del Facebook, el 57,6% está de acuerdo, porque se absuelven sus dudas y explican con detalles, las cuales son útiles para continuar los procesos administrativos. Para mayor detalle se muestra la siguiente tabla:

Tabla 24

Facebook: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	41	11,8%
Medio	88	25,4%
De acuerdo	169	48,7%
Totalmente de acuerdo	31	8,9%

Nota. El resultado máximo es de 48,7%. Fuente: Ramírez (2021).

b). Página web

En cuanto a la solución de dudas por medio de la página web, el 58,5% está de acuerdo, porque se absuelven sus dudas y explican con detalles de manera coherente, rápida, las cuales son útiles para continuar los procesos administrativos. Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 25

Página web: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,9%
En desacuerdo	25	7,2%
Medio	102	29,4%
De acuerdo	170	49,0%
Totalmente de acuerdo	33	9,5%

Nota. El resultado máximo es de 49,0%. Fuente: Ramírez (2021).

c). Correo electrónico

En cuanto a la solución de dudas por medio del correo electrónico, el 58,8% está de acuerdo, porque se absuelven sus dudas a mayores detalles, de manera cortés, en algunos casos sugiriendo alternativas de solución, las cuales son útiles para continuar los procesos administrativos. Para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 26

Correo electrónico: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	3,7%
En desacuerdo	29	8,4%
Medio	101	29,1%
De acuerdo	165	47,6%
Totalmente de acuerdo	39	11,2%

Nota. El resultado máximo es de 47,6%. Fuente: Ramírez (2021).

d). WhatsApp

En cuanto a la solución de dudas por medio del WhatsApp, el 55,9% está de acuerdo, porque se absuelven sus dudas y explican con detalles, las cuales son útiles para continuar los procesos administrativos. Tal como se consignan en la siguiente tabla:

Tabla 27

WhatsApp: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	32	9,2%
Medio	105	30,3%
De acuerdo	161	46,4%
Totalmente de acuerdo	33	9,5%

Nota. El resultado máximo es de 46,4%. Fuente: Ramírez (2021).

e) Línea telefónica

En cuanto a la solución de dudas por medio de la línea telefónica, el 52,2% está de acuerdo, porque se absuelven sus dudas y explican con detalles, asimismo, es cortés y sugieren alternativas de solución, las cuales son útiles para continuar los procesos administrativos. Para mayor información, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 28

Línea telefónica: Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	6,3%
En desacuerdo	40	11,5%
Medio	104	30,0%
De acuerdo	144	41,5%
Totalmente de acuerdo	37	10,7%

Nota. El resultado máximo es de 41,5%. Fuente: Ramírez (2021).

4.4.2 Atención por el medio es cortés y respetuoso

a). Facebook

En cuanto a la cortesía y respeto mostrada por medio del facebook, el 71,2% está de acuerdo, porque los colaboradores saludan, agradecen y responden en un tiempo

prudencial, las cuales están sujetas a las normas de convivencia y la ética. Tal como se consignan en la siguiente tabla:

Tabla 29

Facebook: La atención por este medio es cortés y respetuosa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	4,3%
En desacuerdo	16	4,6%
Medio	69	19,9%
De acuerdo	194	55,9%
Totalmente de acuerdo	53	15,3%

Nota. El resultado máximo es de 55,9%. Fuente: Ramírez (2021).

b). Página web

En cuanto a la cortesía y respeto mostrado por medio de la página web, el 69,4% está de acuerdo, porque los responsables de este medio saludan, agradecen, se despiden y responden en un tiempo prudencial las preguntas realizadas por los usuarios, para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 30

Página web: La atención por este medio es cortés y respetuosa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	3,7%
En desacuerdo	11	3,2%
Medio	82	23,6%
De acuerdo	201	57,9%
Totalmente de acuerdo	40	11,5%

Nota. El resultado máximo es de 57,9%. Fuente: Ramírez (2021).

c). Correo electrónico

En cuanto a la cortesía y respeto mostrado por medio del correo electrónico, el 67,5% está de acuerdo, porque los colaboradores evidencian normas de convivencia y ética al responder las consultas dadas por los usuarios, así como saludar, agradecer y despedirse, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 31

Correo electrónico: La atención por este medio es cortés y respetuosa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,0%
En desacuerdo	16	4,6%
Medio	83	23,9%
De acuerdo	189	54,5%
Totalmente de acuerdo	45	13,0%

Nota. El resultado máximo es de 54,5%. Fuente: Ramírez (2021).

d). WhatsApp

En cuanto a la cortesía y respeto mostrado por medio del WhatsApp, el 62,2% está de acuerdo, porque los colaboradores saludan, agradecen, se despiden y responden en un tiempo prudencial a todas las consultas hechas por los usuarios. Para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 32

WhatsApp: La atención por este medio es cortés y respetuosa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,0%
En desacuerdo	26	7,5%
Medio	91	26,2%
De acuerdo	176	50,7%
Totalmente de acuerdo	40	11,5%

Nota. El resultado máximo es de 50,7%. Fuente: Ramírez (2021).

e). Línea telefónica

En cuanto a la cortesía y respeto mostrado por medio de la línea telefónica, el 57,7% de los usuarios están de acuerdo, porque los colaboradores al momento de interactuar con los usuarios saludan, agradecen y responden en un tiempo prudencial todas sus consultas y/o pedidos, tal como se consignan en la siguiente tabla:

Tabla 33

Línea telefónica: La atención por este medio es cortés y respetuosa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	5,8%
En desacuerdo	30	8,6%
Medio	97	28,0%
De acuerdo	164	47,3%
Totalmente de acuerdo	36	10,4%

Nota. El resultado máximo es de 47,3%. Fuente: Ramírez (2021).

4.4.3 Solución de quejas y reclamos

a). Facebook

En cuanto a la solución de quejas y reclamos mostrada por medio del facebook, el 51,9% de los usuarios están de acuerdo, ya que los colaboradores responden las quejas, dan

indicaciones de los procedimientos a seguir y asesoran sobre las soluciones más pertinentes, las indicaciones se sujetan a las normas y procedimientos legales y/o administrativos de la institución de acuerdo a cada caso. Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 34

Facebook: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5,5%
En desacuerdo	31	8,9%
Medio	117	33,7%
De acuerdo	151	43,5%
Totalmente de acuerdo	29	8,4%

Nota. El resultado máximo es de 43,5%. Fuente: Ramírez (2021).

b). Página web

En cuanto a la solución de quejas y reclamos mostrada por medio de la página web, el 57,3% está de acuerdo, ya que los colaboradores responden a todas las quejas y reclamos, proporcionando indicaciones de los procedimientos a seguir y asesorando sobre las soluciones más pertinentes, todo ello de acuerdo a las normas legales y/o administrativas de cada caso, para mayor información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 35

Página web: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	30	8,6%
Medio	100	28,8%
De acuerdo	158	45,5%
Totalmente de acuerdo	41	11,8%

Nota. El resultado máximo es de 45,5%. Fuente: Ramírez (2021).

c). Correo electrónico

En cuanto a la solución de quejas y reclamos mostrada por medio del correo electrónico, el 56,2% está de acuerdo, ya que los colaboradores responden las quejas en el menor tiempo posible, dan indicaciones de los procedimientos a seguir y asesoran sobre las soluciones más pertinentes, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36

Correo electrónico: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	25	7,2%
Medio	109	31,4%
De acuerdo	154	44,4%
Totalmente de acuerdo	41	11,8%

Nota. El resultado máximo es de 44,4%. Fuente: Ramírez (2021).

d). WhatsApp

En cuanto a la solución de quejas y reclamos mostrada por medio del WhatsApp, el 56,5% de los usuarios están de acuerdo, dado que los responsables de dicho medio responden las quejas en un tiempo prudencia, dando indicaciones de los procedimientos a seguir de una manera detallada y coherente y asesorando sobre las soluciones más pertinentes, para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 37

WhatsApp: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,0%
En desacuerdo	29	8,4%
Medio	108	31,1%
De acuerdo	161	46,4%
Totalmente de acuerdo	35	10,1%

Nota. El resultado máximo es de 46,4%. Fuente: Ramírez (2021).

e). Línea telefónica

En cuanto a la solución de quejas y reclamos mostrada por medio de la línea telefónica, el 49,8% está de acuerdo, ya que los colaboradores responden las quejas, dan indicaciones de los procedimientos a seguir y asesoran sobre las soluciones más pertinentes, las indicaciones se sujetan a las normas y procedimientos legales y/o administrativos de acuerdo a cada caso. Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 38

Línea telefónica: Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6,1%
En desacuerdo	35	10,1%
Medio	118	34,0%
De acuerdo	143	41,2%
Totalmente de acuerdo	30	8,6%

Nota. El resultado máximo es de 41,2%. Fuente: Ramírez (2021).

4.4.4 Adaptación a las necesidades del usuario

a). Facebook

En cuanto a la adaptación a las necesidades del usuario, por medio del facebook, el 60,8% está de acuerdo, ya que los usuarios responden que el medio se adapta a sus necesidades, dado que, la comunicación y las respuestas son rápidas, las publicaciones permiten informarse y orientan los procesos administrativos. Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 39

Facebook: El medio se adapta a mis necesidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	26	7,5%
Medio	94	27,1%
De acuerdo	177	51,0%
Totalmente de acuerdo	34	9,8%

Nota. El resultado máximo es de 51,0%. Fuente: Ramírez (2021).

b). Página web

En cuanto a la adaptación a las necesidades del usuario, por medio de la página web, el 62,0% está de acuerdo, ya que los colaboradores del medio responden de manera clara, detallada, asimismo, el contenido de las publicaciones permite informarse y orientan los procesos administrativos que se debe seguir para diferentes casos. Para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 40

Página web: El medio se adapta a mis necesidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,0%
En desacuerdo	26	7,5%
Medio	92	26,5%
De acuerdo	177	51,0%
Totalmente de acuerdo	38	11,0%

Nota. El resultado máximo es de 51,0%. Fuente: Ramírez (2021).

c). Correo electrónico

En cuanto a la adaptación a las necesidades del usuario, por medio del correo electrónico, el 61,90% está de acuerdo, ya que los usuarios responden que el medio se adapta a sus necesidades, por lo que, la comunicación y las respuestas son rápidas, claras y coherentes y orientan los procesos administrativos que se debe seguir. Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 41

Correo electrónico: El medio se adapta a mis necesidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	21	6,1%
Medio	95	27,4%
De acuerdo	174	50,1%
Totalmente de acuerdo	41	11,8%

Nota. El resultado máximo es de 51,0%. Fuente: Ramírez (2021).

d). WhatsApp

En cuanto a la adaptación a las necesidades del usuario, por medio del WhatsApp, el 59,1% está de acuerdo, ya que los usuarios responden que el medio se adapta a sus necesidades, porque la comunicación es rápida y las respuestas son claras y detalladas, a fin de continuar con los procesos administrativos. Para mayor información se muestra la siguiente tabla:

Tabla 42

WhatsApp: El medio se adapta a mis necesidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,6%
En desacuerdo	24	6,9%
Medio	102	29,4%
De acuerdo	161	46,4%
Totalmente de acuerdo	44	12,7%

Nota. El resultado máximo es de 46,4%. Fuente: Ramírez (2021).

e). Línea telefónica

En cuanto a la adaptación a las necesidades del usuario, por medio de la línea telefónica, el 55,9% está de acuerdo, ya que los usuarios responden que el medio se adapta a sus necesidades, dado que, la comunicación y las respuestas son rápidas, coherente y detalladas, para mayor información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 43

Línea telefónica: El medio se adapta a mis necesidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	5,2%
En desacuerdo	36	10,4%
Medio	99	28,5%
De acuerdo	158	45,5%
Totalmente de acuerdo	36	10,4%

Nota. El resultado máximo es de 45,5%. Fuente: Ramírez (2021).

Existen razones suficientes para afirmar que, los medios y herramientas de las TICS, usados para la atención de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, permite una mayor interacción de las comunicaciones, en favor de solucionar los problemas que actualmente se presentan.

Por ello, la percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla es positivo debido a la atención y en la respuesta de las diferentes solicitudes requeridas por los usuarios, además también debido al uso y a la comprensión del funcionamiento de las plataformas; pero existen una porción mínima de usuarios que muestran su desacuerdo por la atención recibida. Por lo que se tendría que seguir mejorando.

4.5 Contratación de las Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: La aplicación de TIC sí ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

H0: La aplicación de TIC no ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

De acuerdo a los resultados mostrados, los usuarios consideran un servicio de atención por la aplicación de TIC, se ubica en muy bajo en 3,5%, bajo en 5,2%, medio en 25,9%, alto en 50,1% y muy alto en 15,3%; de lo anterior se deriva que los usuarios perciben un servicio de atención entre los niveles regular y alto. En consecuencia, el servicio de atención por la aplicación de TIC, destaca un 25,9% en el nivel medio y sobre todo se ubican en los niveles superiores, haciendo un total de 65,4% entre los niveles alto y muy alto.

Los datos obtenidos muestran la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye de acuerdo con los resultados mostrados que, el servicio de atención por la aplicación TIC sí ha mejorado la atención al ciudadano.

Tabla 44

Servicio de atención al usuario por las TIC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	3,5%
Bajo	18	5,2%
Medio	90	25,9%
Alto	174	50,1%
Muy alto	53	15,3%

Nota. El resultado máximo es de 45,5%. Fuente: Ramírez (2021).

4.6 Propuesta de mejora

4.6.1 Propuesta de mejora del correo electrónico

Objetivo:

Mejorar la atención de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, a través del correo electrónico.

Actividades:

Implementar un aplicativo para ingresar documentos a través de mesa de partes virtual con registro de un correo electrónico, a fin de visualizar la situación actual de cada trámite y realizar el seguimiento respectivo.

Capacitar al personal responsable de la atención al ciudadano a través del correo electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.

Tabla 45

Costos de capacitación del personal responsable

Descripción	Costo S/.
Contenido e implementación del aplicativo	6,000.0
Personal (analistas y desarrolladores)	10,000.0
Licencias	2,000.0
Total*	18,000.0

Nota. El mayor costo es el personal. Fuente: Ramírez (2021).

4.6.2. Propuesta de mejora de la línea telefónica

Objetivo:

Mejorar la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, a través de la línea telefónica.

Actividades

1. Implementar un Call Center, con personal capacitado para dar soporte y asistencia y promover la resolución de problemas, de una manera rápida y eficiente.

Tabla 46

Costos de implementación de un call center

Descripción	Costo S/.
Línea telefónica y aparatos*	105.90
Personal*	2,400.00
Capacitación	800.00
Total	3,305.90

Nota. El mayor costo es del personal. Fuente: Ramírez (2021).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

5.1 conclusiones

- Podemos afirmar que la aplicación de TIC ha mejorado de manera considerable el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao; puesto que el 65.4 % de los encuestados percibe ello.
- Se puede indicar que las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla están en función a la atractividad, confiabilidad, rapidez, seguridad, accesibilidad, facilidad de uso y flexibilidad; las cuales se evidencian en las herramientas usadas como el Facebook, página web, correo electrónico, WhatsApp y línea telefónica.
- Se puede afirmar que la percepción de la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, ha mejorado, dado que, se adapta a las necesidades del usuario, solucionaron quejas y reclamos, absolviéron dudas y mantuvieron un trato cortés y respetuoso.
- Se puede confirmar que, para las mejoras a la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, mediante el uso eficiente de las TIC, estará en función a la atención del correo electrónico y atención vía telefónica.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla, capacitar al personal colaborador en el manejo de las TIC's, para continuar mejorando en la atención a los usuarios.
- Se recomienda a los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla atender y responder a los mensajes de la TIC, así como continuar profundizando en conocer y dar buen uso.
- Se recomienda a los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao, implementar un Call Center de atención al usuario e implementar capacitaciones virtuales sobre el uso del correo electrónico al personal y usuarios, los mismos que serán colgados en la plataforma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, D., Ramírez, M. y Vilchez, M. (2014) *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de la especialidad de inglés-francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013.* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación. Recuperado de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/700/T025_09580299_T.pdf
- Alfonso, V. (2010) *La Influencia de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su Repercusión en las Estrategias Empresariales: La Banca Online y su Aplicación en las Cooperativas de Crédito.* [Tesis doctoral, Universitat de València] Archivo digital. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf>
- Aprende en Línea (2015) *Definición del concepto de TIC.* Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015) *Tecnologías de la Información y la Comunicación.* Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TI C%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belloch, C. (2006) *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).* Universitat de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2008) *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Choquenaira Y. (2018) *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Vita, N (2008) Tecnologías de Información y Comunicación para las Organizaciones del Siglo XXI. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 5(1). 77-86. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3217615.pdf>
- García, T. (14.^a ed.). (2008) *Larousse Diccionario Enciclopédico*. Ediciones Larousse.
- Gutiérrez, M. (2019) *Innovación en la gestión pública y la política nacional de modernización: factores de desempeño en plataformas de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16402>
- Manríquez, A. (2019) *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid] E-Prints Complutense. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. (2012) *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017*. Recuperado de <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf>

Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [Tesis de Maestría] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros - SGP. (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Simón, W. (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla (21 de setiembre de 2021) <http://www.ventanilla-ugel.edu.pe>.

Verástegui M. (2018) *Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán

Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5452>

Zeithaml, A., Parasuraman, A., Berry, L. (1993) *Calidad total en gestión de servicios* (C.

Soriano, Trad.) Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<i>General</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	INDEPENDIENTE: TIC DEPENDIENTE: Atención al ciudadano	ENFOQUE: Mixto (cualitativo y cuantitativo) DISEÑO: No experimental. TIEMPO: Transversal.
¿De qué manera la aplicación de TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao?	Determinar si la aplicación de las TIC ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.	La aplicación de TIC sí ha mejorado el servicio de atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.		
<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>		
¿Cuáles son las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla?	Determinar las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.	Las características de las TIC utilizadas en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla son: atractividad, confiabilidad, rapidez, seguridad, accesibilidad, facilidad de uso y flexibilidad.		
¿Cuál es la percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla?	Identificar la percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla.	La percepción del ciudadano con respecto a la atención brindada a través de las TIC por la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla es positiva debido a la rapidez en la atención y en la respuesta de las diferentes solicitudes requeridas por los usuarios, además también debido a la facilidad de uso y a la fácil comprensión del funcionamiento de las plataformas.		
¿Cómo mejorar la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC?	Proponer mejoras a la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC.	Las mejoras a la atención al ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla mediante el uso eficiente de las TIC, estará en función a: tiempo de atención del correo electrónico y atención vía telefónica.		

Anexo 2. Formato de Validación de encuesta

VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Tesis: El Uso de las TIC en la mejora de la Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

Testistas: Yasmín Ramírez Chávez

Usuario a encuestar: usuarios de la UGEL

1. Ítems a evaluar

Criterios	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Presentación y orden del cuestionario		X		
Claridad en la redacción del contenido		X		
Coherencia entre la variable y los indicadores		X		
Importancia del contenido		X		
Facilidad de aplicación		X		

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

2. Datos del experto

Validado por	Rodrigo Junior Balvin Amuña
DNI o Carnet de Extranjería	45241107
Grado Académico	Maestría
Profesión	Administrador
Lugar de trabajo	Escuela de Postgrado de la UCSS
Cargo que desempeña	Director Administrativo
Lugar y fecha de validación	01/09/2021


Firma

Anexo 3. Formato de Validación de encuesta

VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Título: El Uso de las TIC en la mejora de la Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao.

Tesistas: Yasmín Ramírez Chávez

Usuario a encuestar: Usuarios de la UGEL

1. Ítems a evaluar

Criterios	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Presentación y orden del cuestionario		X		
Claridad en la redacción del contenido		X		
Coherencia entre la variable y los indicadores		X		
Importancia del contenido		X		
Facilidad de aplicación		X		

Observaciones:

.....

.....

.....

2. Datos del experto

Validado por	Carmen Valdivia Arenas
DNI o Carnet de Extranjería	21796501
Grado Académico	Magister
Profesión	Economista
Lugar de trabajo	Escuela de Postgrado de la UCSS
Cargo que desempeña	Coordinadora de la Unidad de Postgrado de la PCEC
Lugar y fecha de validación	01/09/21


Firma

Anexo 4. Encuesta

ENCUESTA SOBRE EL USO DE LAS TIC EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VENTANILLA – CALLAO.

Buen día, soy estudiante de la Maestría en Administración Pública, de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. El día de hoy estoy realizando una encuesta con la finalidad de desarrollar mi tesis de grado.

El objeto de la encuesta es obtener sus impresiones sobre las TIC's implementadas por la **Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla**, con la finalidad de identificar los elementos que se deben mejorar; y así tener herramientas tecnológicas que mejoren la atención al ciudadano. Cabe indicar que, las respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizados para ningún propósito distinto a la investigación.

INFORMACIÓN GENERAL

Indicaciones: por favor marcar con una "X" su respuesta.

1. ¿Es usted usuario de la unidad de gestión educativa local de ventanilla?

OPCIONES	MARCAR
Si	
No	

Nota: si su respuesta es no, por favor no continúe con la encuesta. Agradecemos su gentil colaboración.

2. Sexo

OPCIONES	MARCAR
Masculino	
Femenino	

3. Edad

OPCIONES	MARCAR
18 a 24 años	
25 a 34 años	
35 a 44 años	
45 a 54 años	
55 a 64 años	
65 años a más	

4. CARGO: _____

5. UBICACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO DEL CUAL PROVIENE:

OPCIONES	MARCAR
Pachacutec	
Mi Perú	
Ventanilla	
Callao	

6. FORMACIÓN ACADÉMICA: _____

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

En el presente apartado se analizará las características de las TIC'S implementadas por la entidad.

Indicaciones: por favor marcar con una "X" su respuesta. Cabe indicar que cada pregunta solo tiene una respuesta y va desde 1 que es totalmente en desacuerdo hasta 5 que es totalmente de acuerdo.

Leyenda: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo

N°	FACEBOOK	1	2	3	4	5
1	El apartado gráfico es atractivo					
2	La información brindada por este medio es confiable					
3	La respuesta por este medio es rápida					
4	Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio					
5	La atención por este medio es cortés y respetuosa					
6	Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio					
7	El medio es seguro para interactuar con la entidad					
8	Considero fácil e interactivo el uso de este medio					
9	El medio se adapta a mis necesidades					
	PAGINA WEB					
10	El apartado gráfico es atractivo					
11	La información brindada por este medio es confiable					
12	La respuesta por este medio es rápida					
13	Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio					
14	La atención por este medio es cortés y respetuosa					

15	Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio					
16	El medio es seguro para interactuar con la entidad					
17	Considero fácil e interactivo el uso de este medio					
18	El medio se adapta a mis necesidades					
	CORREO ELECTRÓNICO					
19	La información brindada por este medio es confiable					
20	La respuesta por este medio es rápida					
21	Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio					
22	La atención por este medio es cortés y respetuosa					
23	Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio					
24	El medio es seguro para interactuar con la entidad					
25	Considero fácil e interactivo el uso de este medio					
26	El medio se adapta a mis necesidades					
	WHATSAPP					
27	La información brindada por este medio es confiable					
28	La respuesta por este medio es rápida					
29	Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio					
30	La atención por este medio es cortés y respetuosa					
31	Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio					
32	El medio es seguro para interactuar con la entidad					
33	Considero fácil e interactivo el uso de este medio					
34	El medio se adapta a mis necesidades					
	LÍNEA TELEFÓNICA					
35	La información brindada por este medio es confiable					
36	La respuesta por este medio es rápida					
37	Absuelven mis dudas de manera efectiva por este medio					
38	La atención por este medio es cortés y respetuosa					
39	Brindan solución de quejas, reclamos u observaciones de manera efectiva por este medio					
40	El medio es seguro para interactuar con la entidad					
41	Considero fácil e interactivo el uso de este medio					
42	El medio se adapta a mis necesidades					

7. **¿CONSIDERA QUE LOS CAMBIOS GENERADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD ESTÁN SIENDO EFECTIVOS?**

OPCIONES	MARCAR
1	
2	
3	
4	
5	

8. **EN TÉRMINOS GENERALES, ¿ESTÁ SATISFECHO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD?**

OPCIONES	MARCAR
1	
2	
3	
4	
5	