



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una  
institución pública de Piura, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Martinez Tume, Biani Marysely ([orcid.org/0000-0002-7617-3667](https://orcid.org/0000-0002-7617-3667))

**ASESORES:**

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando ([orcid.org/0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

Dr. Cherre Anton, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0001-6565-5348](https://orcid.org/0000-0001-6565-5348))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su amor incondicional y estar siempre en los mejores y peores momentos para continuar.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PIURA, 2023", cuyo autor es MARTINEZ TUME BIANI MARYSELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellido y Nombre del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 02-08-2023 10:34:19
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 40991682 ORCID: 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 02-08-2023 18:22:49

Código documento Trilce: TRI - 0636573



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MARTINEZ TUME BIANI MARYSELY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PIURA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BIANI MARYSELY MARTINEZ TUME DNI: 76855700 ORCID: 0000-0002-7617-3667	Firmado electrónicamente por: BMARTINEZTU el 02- 08-2023 11:21:11

Código documento Trilce: TRI - 0636569



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables, operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población de estudio que asisten al Jurado Nacional de Elecciones de Piura</i> .....	18
Tabla 2 <i>Correlación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano</i> .....	23
Tabla 3 <i>Correlación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano</i> .....	24
Tabla 4 <i>Correlación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano</i> .....	25
Tabla 5 <i>Correlación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano</i> .....	26
Tabla 6 <i>Correlación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano</i> .....	27
Tabla 7 <i>Resultado de la prueba de normalidad de las variables</i> .....	106

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema de tipo de investigación</i> .....	16
--	----

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. El estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La técnica fue la encuesta, con dos cuestionarios como el Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico y el Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano, los cuales se sometieron al juicio de tres expertos y se obtuvieron los valores de confiabilidad. La muestra fue censal por 50 usuarios. La variable gobierno electrónico se dimensionó en Externa, Interna, Relacional, Promoción, en 12 indicadores en total; la variable Calidad del servicio al ciudadano se dimensionó en Facilidad de uso/Usabilidad, Diseño del sitio web, Garantía de la información, Personalidad, Sensibilidad, 16 indicadores en total. El resultado evidenció que las variables generales se relacionaron de forma positiva, de nivel alto ( $Rho = ,74$ ;  $p < .01$ ). Además, existieron relaciones positivas y altas entre las dimensiones externa ( $Rho = ,94$ ) e interna ( $Rho = ,81$ ) y la calidad del servicio al ciudadano ( $p < .01$ ). Por lo que se concluyó que una mejor percepción del desarrollo del gobierno electrónico se apreciaría una mejor calidad del servicio al ciudadano y viceversa.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, calidad del servicio, externo, interno, relacional, ciudadano

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between electronic government and the quality of citizen service in a public institution in Piura, 2023. The study was of a basic type, correlational level, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The technique was the survey, with two questionnaires such as the Electronic Government Questionnaire and the Citizen Service Quality Questionnaire, which were submitted to the judgment of three experts and reliability values were obtained. The sample was census for 50 users. The electronic government variable was dimensioned in External, Internal, Relational, Promotion, in 12 indicators in total; the variable Quality of service to the citizen was dimensioned in Ease of use/Usability, Website design, Guarantee of information, Personality, Sensitivity, 16 indicators in total. The result showed that the general variables were positively related, at a high level ( $Rho = .74$ ;  $p < .01$ ). In addition, there were positive and high relationships between the external dimensions ( $Rho = .94$ ) and internal  $Rho = .81$ ) and the quality of service to the citizen ( $p < .01$ ). Therefore, it was concluded that a better perception of the development of electronic government would appreciate a better quality of service to the citizen and vice versa.

**Keywords:** electronic government, quality of service, external, internal, relational, citizen

## I. INTRODUCCIÓN

La economía mundial ha experimentado cambios significativos debido a la pandemia del COVID-19. En esta nueva normalidad, las organizaciones se ven obligadas a adaptarse a los desafíos de la globalización acelerada (Ávila & María, 2022). La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2012 citado en Maldonado et al., 2023), señala que la utilización de las TIC en base a las gestiones de las entidades del gobierno, se ha visto que optimiza la calidad de los servicios de informaciones ofrecidas a la ciudadanía (Buenaño et al., 2021).

En Europa, se ha observado que desde finales de la década de 1990, varios gobiernos han invertido considerablemente en servicios de gobierno electrónico, aunque solo alrededor del 90% de los casos, los fracasos no se debieron específicamente al sistema digital o software, más bien en referencia a la falta del conocimiento debido, por parte de las personas, respecto a los procedimientos organizacional o propios de la empresa (Cano, 2018). En Latinoamérica, a pesar de los esfuerzos en innovación y transferencia tecnológica, no se logró la sostenibilidad de un gobierno electrónico sobre las naciones latinoamericanas. En base a ello la ONU (2020) destacó que aquellos índices de progresos del sistema digital en esta región experimentó un crecimiento anual compuesto del 6,2% entre 2004 y 2018. Dicho valor es el más bajo en comparación con las naciones emergentes, a excepción de los Estados Árabes. En contraste, Asia y el Pacífico registraron un crecimiento del 9,3%, África del 8,2% y Europa del Este del 6,8%.

A nivel nacional, Encomenderos (2020 citado en Ramos et al., 2021) señala que la promoción de un gobierno electrónico está estrechamente relacionada a las calidades de los servicios ofrecidos especialmente sobre las instituciones públicas. Según datos proporcionados en 2020 justo por la Presidencia de Consejo de Ministros, hubo alrededor de 180 líderes del gobierno electrónico sobre el sector municipal. Con relación a los gobiernos de nivel regional, a pesar de que la mayoría tenían líderes designados, solamente un 36% había planteado como objetivo de estrategia en su gestión, el hecho de un proceso de transformaciones digitales (ComexPerú, 2021 citado en Rodríguez, 2022).

La población de estudio, fueron los usuarios que tienden a realizar una serie de trámites de gestión ya sea de forma personal como de acuerdo a un grupo político en la que el cambio de las políticas de trabajo postpandemia, se realiza mediante el servicio virtual que brinda dicha entidad, por la que algunos usuarios se quejan de que el servicio no es oportuno o no desconocen cómo realizar sus trámites mediante el mismo, lo cual afecta en principio la calidad del servicio brindado.

En base a lo descrito, el planteamiento del problema general: Respecto a la formulación del problema se establecerá la siguiente: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023?, asimismo entre los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023?, ¿Cuál es la relación entre dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023?, ¿Cuál es la relación entre dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023?, ¿Cuál es la relación entre dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023?

Por otro lado, considerando la justificación de estudio y sus criterios respecto a la conveniencia, como utilidad, la investigación está basada en reconocer cómo las variables afectan la percepción de los ciudadanos respecto al gobierno electrónico y la calidad del servicio brindada en una institución del estado de tal manera que posteriormente quienes trabajan en dicha institución puedan promover mejoras para la institución y por ende para el ciudadano en general. La relevancia social, está sujeta a promover un tipo de apreciación diagnóstica respecto de la realidad de una institución pública en la que los resultados pueden beneficiar a los gerentes y directivos de la institución en estudio, de tal manera que los altos entes del estado puedan proponer mejoras en sus políticas de trabajo de acuerdo a los servicios que brinda para generar una mayor calidad de servicio y satisfacción entre sus usuarios. La implicancia práctica, pretende el estudio que los trabajadores que analizan en el día a día el sistema del gobierno electrónico que tiene la institución puedan tener una comprensión sobre la relevancia en la apreciación de la calidad de los servicios

percibidos y en reuniones con sus jefes puedan abordar esta temática y en la práctica se asuman mejores controles sobre el uso y la percepción que tienen los usuarios. El valor teórico, se aporta en base a una serie de autores y modelos teóricos que fundamentan a las variables de estudio, lo cual brindará soporte para explicar la realidad de la población de estudio y como estas variables al asociarse afectan la percepción de la muestra de estudio. Y la utilidad metodológica, fundamentada en la aplicación de dos instrumentos, los cuales estarán debidamente constituidos por los criterios de confiabilidad y validez en la que el uso de la estadística inferencial será determinante para explicar los resultados.

Cabe decir que el objetivo general fue: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Respecto a los objetivos específicos se pretende: Describir la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Conocer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Identificar la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

Las hipótesis de la investigación a nivel general:  $H_G$ : La relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.  $H_0$ : La relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 no es positiva y alta. Entre las hipótesis específicas.  $H_i$ : La relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.  $H_i$ : La relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.  $H_i$ : La relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.  $H_i$ : La relación entre la dimensión promoción del

gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

## II. MARCO TEÓRICO

La identificación de antecedentes a nivel nacional, Rodríguez (2022) indagó sobre gobierno digital y la calidad de servicio en Trujillo. Sus objetivos implicaron “a) asociar el gobierno digital y calidad en los servicios. b) relacionar el gobierno digital y calidad en las relaciones, c) asociar el gobierno digital y calidad en las actitudes, d) relacionar el gobierno digital y calidad en las responsabilidades” (p. 3). El estudio fue con enfoque cuantitativo, nivel asociativo. La población fue censal en 120 servidores públicos de Trujillo, utilizándose encuesta y dos cuestionarios con respuestas tipo Likert con 20 preguntas por cada uno de ellos. Las dimensiones de estudio en gobierno digital fueron externa, interna, relacional y promoción (Santiago, 2020). Las dimensiones para calidad de servicio implicaron: calidad en el servicio, calidad en las relaciones, calidad en las actitudes, calidad en las responsabilidades (Ramos et al., 2020). Los hallazgos evidenciaron correlaciones positivas bajas y moderadas entre gobierno digital y las dimensiones como calidad en el servicio ( $Rho = .36$ ), relaciones ( $Rho = .24$ ), actitudes ( $Rho = .41$ ), responsabilidad ( $Rho = .46$ ). Finalmente pudo afirmarse que existió asociación sobre los constructos de estudio de nivel general ( $Rho = 0.540$ ;  $p < .01$ ). Se concluyó que es fundamental aplicar evaluaciones y estrategias en pro de optimizar los sistemas del gobierno digital y como efecto la calidad del servicio.

Yumpe (2022) investigó sobre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios brindados por una institución que gestiona el tributo ciudadano en Chiclayo. Los propósitos fueron “a) relacionar la dimensión externa con la calidad de servicio, b) asociar la dimensión interna con la calidad de servicio, c) asociar la dimensión relacional con la calidad de servicio, d) relacionar la dimensión de promoción con la calidad de servicio” (p. 3). Se utilizó el nivel asociativo, un enfoque cuantitativo. Como muestreo fueron 125 usuarios de la ciudad de Chiclayo, siendo usada la encuesta como técnica, utilizando dos cuestionarios con respuestas tipo Likert de 13 y 22 ítems cada uno. Las dimensiones de gobierno electrónico fueron: externa, interna, relacional y promoción (Rincón y Vergara, 2017). Para la calidad del

servicio las dimensiones implicaron: fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y elementos tangibles (Parasuraman, et al., 1985). En los resultados se hallaron relaciones positivas, moderadas y altamente significativas entre los componentes de gobierno electrónico como externa ( $Rho=,61$ ), interna ( $Rho=,49$ ), relacional ( $Rho=,48$ ) y promoción ( $Rho=,37$ ) con la calidad de servicio, respectivamente. De la misma manera se halló asociación respecto a las dos variables generales del estudio ( $Rho=,59$ ;  $p = 0.00 < 0.01$ ). Concluyendo que es importante promover la promoción de los diversos sistemas de atención del servicio que brinda la entidad.

Mendez (2021) indagó sobre el gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios sobre una organización judicial en Chiclayo. Entre sus objetivos estos aluden a: “a) reconocer los niveles de promoción respecto al gobierno electrónico, b) estimar el nivel de calidad de servicio, c) relacionar el gobierno electrónico con la calidad de servicio” (p. 3). Como investigación se basó en un tipo descriptivo, de nivel relacional, con diseño no experimental. En censo poblacional implicó a 52 trabajadores de un juzgado de Chiclayo, donde la encuesta fue la técnica, administrándose dos cuestionarios con respuestas tipo Likert de 13 y 22 ítems cada uno. Los componentes de gobierno electrónico fueron: externa, interna, relacional y promoción (Rincón y Vergara, 2017). Respecto a la calidad del servicio los componentes implicaron: calidad de la información, eficiencia técnica, fiabilidad y seguridad, comunicación (Janita & Miranda, 2018). Resultados demostraron que la promoción del gobierno electrónico, está percibido como implementada en niveles medios por un 84.6% de encuestados, mientras que un 15.4% perciben dicho desarrollo es alto. El nivel de calidad de servicio, se percibe para el 82.6% con niveles medios, para un 15,3% en niveles altos, mientras solo un 1,9% lo considera en niveles bajos. Existió asociación significativa positiva sobre los constructos a nivel general ( $Rho = 40$ ;  $p < 0.01$ ). También se hallaron relaciones positivas significativas entre las dimensiones; dimensión externa y comunicación ( $Rho=,40$ ); dimensión interna e información ( $Rho=,31$ ); dimensión relacional con la calidad de la información ( $Rho=,27$ ), eficiencia técnica ( $Rho=,30$ ) y comunicación ( $Rho=,32$ ); entre la dimensión promoción con calidad de la información ( $Rho=0,327$ ), fiabilidad y seguridad ( $Rho=,32$ ) y comunicación ( $Rho=,32$ ) respectivamente.

Entre estudios internacionales se halló a Polanco et al. (2022) los cuales indagaron sobre las TIC respecto a calidad en el servicio en Yucatán, México. Entre sus objetivos se destacó: “a) medir la percepción del uso de las TIC, b) relacionar las TIC con aspectos físico, c) relacionar las TIC con confiabilidad, d) relacionar las TIC con interacción con el personal, e) relacionar las TIC con políticas” (p.251). Fue una investigación de nivel relacional, con enfoque cuantitativo. Como muestra fueron 282 personas de Yucatán, en la que se consideró a las encuestas administrándose dos cuestionarios, con respuestas de escala Likert con de 7 y 23 preguntas respectivamente. Las dimensiones de calidad de servicio fueron, aspecto físico, confiabilidad, interacción con el personal, políticas (Dabholkar, Thrope yRentz, 1996). Mientras que para las TIC solo que consideró una medida global. Los hallazgos demostraron de acuerdo a la calidad en el servicio que entre las mejores puntuaciones obtenidas fueron las dimensiones de políticas (4.5), seguida de Interacción (4.49) y confiabilidad (4.44). Mientras que aquellas con peores desempeños implicaron a, aspectos físicos (3.92). También se halló relación directa, de nivel moderado respecto al uso de TIC y la calidad en el servicio ( $r = ,402$ ;  $p=0.000<0.01$ ). Asimismo, se confirmó relaciones entre el uso de las TIC y las dimensiones, aspectos físicos ( $r = ,495$ ;  $p=0.000<0.01$ ) y confiabilidad ( $r = ,127$ ;  $p=0.000<.01$ ). No pudo hallarse asociación de las TIC y los factores como interacción con el personal ( $r = - ,03$ ) y políticas ( $r = ,04$ ). Concluyó que en general se tiene una percepción alta sobre el servicio ofrecido en los usuarios.

Rivera (2022) investigó respecto a la capacitación virtual en relación a calidad del servicio considerando a una organización de tipo bancario del Cantón de Vinces, Ecuador. Entre sus objetivos se pretendió. “a) asociar el material de apoyo y la calidad del servicio, b) relacionar la productividad y la calidad del servicio, c) asociar la metodología y la calidad del servicio, d) relacionar la aceptación y la calidad del servicio, e) asociar el aprendizaje y la calidad del servicio, d) relacionar contenidos y la calidad del servicio” (p. 3). La investigación fue cuantitativa, de nivel relacional. La población censal implicó a 125 trabajadores del Cantón de Vinces, Ecuador, además la encuesta fue la técnica usada, además pudieron considerarse a dos cuestionarios con respuestas tipo Likert de 20 reactivos en cada instrumento respectivamente. Las dimensiones de capacitación virtual aludieron a: material de

apoyo, productividad, metodología, aceptación, aprendizaje, contenidos (Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, 2014). Las dimensiones para calidad de servicio implicaron: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía (Parasuraman, et al., 1985). Se halló asociación positiva y significativa sobre la capacitación virtual y las calidades de los servicios ( $Rho=,58$ ;  $p=0.00<0.01$ ). Existieron asociaciones positivas moderadas y altas entre las dimensiones de material de apoyo ( $Rho=,65$ ), productividad ( $Rho=,52$ ), metodología ( $Rho=,40$ ), aceptación ( $Rho=,68$ ), aprendizaje ( $Rho=,51$ ), contenidos ( $Rho=,41$ ) con la calidad de servicio respectivamente.

Ruiz (2020) se investigó el grado de conocimientos y la práctica en referencia al gobierno electrónico en Guayaquil, Ecuador. Los objetivos de estudio fueron “a) relacionar conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico, b) asociar interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico, c) relacionar seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico, d) asociar equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico” (p. 24). El estudio, con tipo relacional, y cuantitativa. El número poblacional de estudio fueron 4425 trabajadores de una entidad municipal de Guayaquil, y se determinó una muestra probabilística de 327 colaboradores, en la que se consideró a la encuesta como la técnica de estudio, mientras que cuestionarios usados fueron dos con respuestas tipo Likert de 14 y 9 preguntas de forma respectiva. Las dimensiones de conocimiento sobre gobierno electrónico fueron, conectividad, interoperabilidad, seguridad y equipo informático (Gil & Luna, 2010). Las dimensiones para la práctica sobre el gobierno electrónico implicaron: relaciones gobierno – gobierno, relaciones gobierno – ciudadano y relaciones gobierno – empresas (Martínez, 2017). Los hallazgos demostraron asociación positiva y alta en relación en los niveles de conocimientos y aspecto práctico según el gobierno electrónico ( $Rho =,89$ ;  $p=0.00<0.01$ ). De la misma manera existieron asociaciones positivas y altas entre conectividad ( $Rho = ,84$ ), interoperabilidad ( $Rho = ,86$ ), seguridad ( $Rho = ,84$ ), equipo informático ( $Rho = ,88$ ) y la práctica sobre gobierno electrónico. Se concluyó que es necesario promover en los trabajadores, capacitaciones respecto a comprender y manejar los sistemas informáticos, así como de los equipos del mismo para agilizar el acceso a los datos informativos.

A continuación, se abordan los fundamentos teóricos que sostienen a los constructos de la investigación describiendo la evolución teórica de los constructos de estudio, sus modelos teóricos, sus definiciones conceptuales y finalmente sus dimensiones.

Con referencia a la evolución del gobierno electrónico, como progreso del desarrollo de TIC, según las entidades del gobierno, este está fundado alrededor de los años 50'. Durante ese período, las TIC fueron introducidas en el sector público, principalmente a través del uso de computadores que tenían capacidades para procesar en lotes. Esto permitió la automatización de labores monótonas, como el cálculo de salarios y el procesamiento de impuestos. A medida que transcurría la década de los sesenta, el progreso en la tecnología informática permitió que las entidades del sector público adquirieran computadoras centrales (mainframes) más potentes, lo que facilitó la ejecución de tareas fundamentales (Arguelles, 2022). Sobre los años 80', se produjo un avance significativo con la promoción de computadores de tipo personal, que ofrecían mayores capacidades con tamaños reducidos. Gracias a esto, numerosos funcionarios del sector público tuvieron acceso a una computadora para realizar sus labores diarias, lo que resultó en mejoras sobre indicadores de eficiencias como de ahorrar tiempo. A medida que se acercaba la década de los noventa, el surgimiento de la primera generación de Internet, conocida como web 1.0, brindó a los gobiernos la posibilidad de transformar sus sistemas de organización, comunicación y prestación de servicios (Arguelles, 2022). Dicho procesos, en general, están estrechamente relacionados con los esfuerzos de reforma organizativa y administrativa de los gobiernos (Narrea, 2017 citado en Flores, 2020).

A mitad de la década del 2000, coincidiendo respecto al auge de la internet, surgió la web 2.0, también reconocida también sobre el nombre de web social. En este periodo, aparecieron Facebook y MySpace, plataformas de blogs y microblogs como Twitter, wikis y plataformas multimedia como YouTube. Estas innovaciones tecnológicas, junto con el desarrollo de aplicaciones móviles, marcaron cambios significativos sobre la manera del como interactúan un grupo de personas en línea (Arguelles, 2022). Posteriormente, a mediados de la misma década, surgió la web

3.0, lo que llevó a hablar del gobierno electrónico 3.0. Esta nueva etapa se caracterizó por el aumento para promover información y del progreso de formas más eficientes de procesarlos, lo que representó un avance en el desarrollo del gobierno electrónico (Ronzhyn & Wimmer, 2018 citados en Arguelles, 2022). En la actualidad, se ha presenciado la aparición conocida como web 4.0 y la introducción de tecnologías de disrupción respecto al cómputo cognitivo como de procesos de análisis avanzado. Estos avances han generado un nuevo debate sobre un periodo de progreso en relación a los sistemas de gobierno electrónico conocidas ahora como gobierno electrónico 4.0. Esta nueva fase implica la adopción como uso de nuevas tecnologías emergentes sobre los ámbitos gubernamentales, con el objetivo de mejorar la eficiencia, asumir decisiones en base a una fuente de información junta a la interacción con los ciudadanos (Arguelles, 2022).

Con relación a la evolución del estudio de calidad de servicio, el desarrollo histórico del concepto como calidad el mismo fue objeto de investigación y estudio. Y es que, durante el periodo de la Revolución Industrial, han podido llevarse a cabo inspecciones para identificar productos defectuosos y se han establecido normas y medidas de calidad. En el período comprendido entre 1930 y 1949, se introdujo los controles estadísticos de la calidad, utilizando herramientas y técnicas de tipo estadístico justamente para ejercer controles del mismo (Chang, 2016 citado en Hernández et al., 2018).

Entre los años 1959 y 1979, se puso un gran énfasis en asegurar la calidad, con un enfoque en coordinar a los diferentes miembros en las etapas de producción. Se cubrió toda la cadena de producciones y se implicó a todos los actores en los controles para abordar problemáticas y dificultades, así como de mejorar la calidad desde el plano administrativo, la promoción de programas, juntos a diseños de los sistemas de calidad. Luego, durante los años de 1980, la gestión estratégica de la calidad se centró en sacar provecho de oportunidades, optimizar las capacidades y las competencias. De esta manera, llegó a introducirse los aspectos de planificaciones estratégicas además del establecimiento de objetivos como de metas (Rodríguez et al., 2010 citado en Hernández et al., 2018).

Desde el final de los años 80 hasta los años 90, se evidenció un aumento significativo en el interés por el concepto de calidad, en parte motivado por las difusiones del Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige. Durante este período, las empresas lograron progresos importantes para optimizar la calidad (Evans & Lindsay, 2008). Es importante destacar que, aunque la calidad tuvo su origen como una técnica de mejora de procesos en el ámbito de la manufactura, siendo que su alcance llegó a extenderse a lo largo de diversos sectores sociales, especialmente a los servicios públicos (Hidalgo et al., 2020). Durante estos años, surgieron dos enfoques analíticos en relación a la calidad. Por un lado, la escuela nórdica, también conocida como tradición europea, formulada por Grönroos (1984), y por otro lado, el enfoque norteamericano, definido por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) (Amaya et al., 2020). Cabe destacar que la concepción de calidad, fue progresando junto al concepto de excelencia sobre el rendimiento, por lo cual se busca alinear e integrar las actividades empresariales, resultando en la entrega continua de valor a los clientes y accionistas, y contribuyendo a la efectividad global y la sostenibilidad organizacional (Evans & Lindsay, 2008).

En cuanto a las teorías del gobierno electrónico, el Modelo Teórico de la Nueva Gestión Pública (NGP). El propósito a largo plazo de este modelo es optimizar el aspecto de calidad de vida en la ciudadanía mediante un proceso de actualización como de eficiencia de los sistemas gubernamentales. Esto implica transformaciones sobre la manera como tienden a brindarse cada servicio tanto al gobierno, al ciudadano, a una empresa, incluso a los mismos funcionarios del estado. En este sentido, pudieron establecerse cuatro tipos de relaciones fundamentadas en los sistemas de TIC, las cual ayuda a optimizar las gestiones integradas como también compartidas de los propios servicios que se realizando en las administraciones públicas: i) Gobierno a Gobierno (G2G); ii) Gobierno a Ciudadano (G2C); iii) Gobierno a Empresa (G2B); y iv) Gobierno ha Empleado (G2E) (Barragán, 2019). En diversos portales de gobierno electrónico, se encuentran de manera explícita y clara las relaciones y actividades necesarias para lograr el objetivo de ofrecer un servicio al ciudadano, a los gobiernos y entidades organizacionales. Para alcanzar este objetivo, es crucial establecer una estrecha colaboración y vínculo respecto al sector privado, sumado a los gobiernos además

de los ciudadanos a lo largo de las diversas etapas del desarrollo y promoción del gobierno electrónico (CEPAL 2011 citado en Barragán, 2019a).

Asimismo, el modelo teórico de las TIC. Este modelo, se hace referencia a la utilización de tecnologías informáticas, servicios, aplicaciones, equipos y programas de información, lo que implica el uso de distintos equipos como el aspecto telefónico, los aprendizajes remotos, computadores, televisión, redes, además de la Internet. (Armenta, 2018). El gobierno electrónico, basado en estas premisas, no solo facilita el intercambio de datos informativos, además optimizar los accesos a las informaciones que están asociadas respecto a las administraciones públicas respecto de los servicios al ciudadano y las organizaciones. Además, promueve mayores eficiencias y promoción de un sistema transparente en sus operaciones gubernamentales, y genera cambios en la organización en general (Gil, 2008 citado en Armenta, 2018).

Por otra parte, entre los modelos teóricos de la calidad del servicio, se asumió el modelo teórico de Grönroos (1988 citado en Abteen et al., 2019). De acuerdo con esta teoría, la calidad del usuario se ve afectada por tres elementos: el rendimiento técnico del producto o servicio adquirido, la eficacia operativa en la prestación del servicio y la percepción general de la empresa según la comunicación y las experiencias pasadas. Tanto el rendimiento técnico como la eficacia operativa son aspectos internos de la organización, mientras que el tercer aspecto tiene una proyección externa, pero se origina en el interior de la empresa. En resumen, la calidad del servicio, se basa en cómo percibe el cliente y puede alcanzarse a través de la integración de la calidad de lo que se ofrece (rendimiento técnico), la forma en que se proporciona (eficacia operativa) y la imagen que el cliente tiene de la organización y su entorno (Grönroos, 1988 citado en Abteen et al., 2019).

El Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993 citados por Henao, 2020). Los expertos describen la calidad de servicio como la evaluación general que realiza el cliente sobre la excelencia del servicio, la cual se fundamenta en el análisis comparativo que surge sobre el grado de expectativas y la percepción de los servicios proporcionados. Además, se indica que, la calidad del servicio está relacionada con los niveles y orientaciones que se dan cuando surgen discrepancias

que existen en las organizaciones sobre la percepción y expectativa del consumidor. En otras palabras, la calidad de servicio se determina al evaluar si el servicio supera, se logra o se halla inferior al nivel de expectativa del cliente, considerando sus percepciones en relación con la experiencia vivida (Zeithaml, 2009). En el modelo Servqual, los autores identifican cinco brechas o "gaps" que son considerados factores causales frente a la carencia de calidad en los servicios que brinda una empresa. Estas brechas se pueden resumir en aspectos deficitarios los cuales se dan en relación a la percepción de los ejecutivos sobre las calidades de los servicios, juntos a las labores que se hallan relacionadas al servicio brindado. Los gaps representan las áreas en las cuales pueden producirse desviaciones o diferencias sobre la expectativa de los usuarios, relacionada a la entrega real de los servicios por parte de la organización (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985 citado en Henao, 2020).

Entre las definiciones de las variables de estudios, en cuanto a los conceptos de gobierno electrónico, para la ONU (2011 citado en Encarnación et al., 2021) se define como el uso de TIC, por parte de las instituciones gubernamentales con el objeto de optimizar la calidad del servicio informático, proporcionados a los ciudadanos, y que permite trabajar de forma eficaz y eficiente sobre las gestiones públicas, lo cual se valora como un proceso transparente en el ámbito estatal y fomentado participaciones ciudadanas. Por su parte, Naser & Concha (2011 citados en García & Plasencia, 2020) es la transformación de las gestiones gubernamentales mediante la integración intensa de TIC respecto a las formas de gestiones, planificaciones y de tipo administrativo, de acuerdo a una forma de gobierno.

Para Rincón & Vergara (2017) implica el uso de TIC, durante la práctica de organismos y personas, que pertenecen tanto un sector privado como público, encargados de la gestión de los asuntos estatales. Su objetivo es garantizar la prestación del servicio público, fortalecer los procedimientos de origen democrático y apoyar la implementación de políticas públicas de manera ágil y económica.

Para Menacho et al. (2020) implica la aplicación de las TIC respecto a brindar programas y servicios a la ciudadanía. Esto conlleva a una comunicación rápida y

eficiente, sin aumentar los periodos en la entrega de información, ni tampoco es de un aspecto complejo al aplicarse. Finalmente, para Medina et al. (2021) se refiere a la utilización de TIC, especialmente Internet, en base al gobierno a fin de ofrecer adecuadas pautas de información y servicios al ciudadano, empresas y otras entidades gubernamentales. También permite un mejor control de los procesos de negocios y públicos. Efectivamente, la utilización de las TIC ha brindado a los gobiernos locales una oportunidad para aumentar las iniciativas y herramientas de participación ciudadana, así como para interactuar de manera más estrecha con la sociedad (Tejedo et al., 2022), no obstante, se vuelve relevante resaltar que cuando se implementa de forma efectiva los sistemas del gobierno electrónico, ello implica la necesidad urgente de cambios culturales en la sociedad, ya que implica la adopción y el uso de las TIC y recursos tecnológicos avanzados (Fernández et al., 2023).

Mientras tanto, en referencia al concepto de calidad de los servicios, las definiciones de esta variable se describen las siguientes, según Gronross (1984 citados en Shabbir et al., 2017) es el resultado del procedimiento evaluativo en el cual el usuario compara la expectativa propia respecto al servicio y la experiencia vivida. Por su parte, Parasuraman et al. (1985 citado en Mohammad et al., 2018) implica una apreciación juiciosa o de actitudes generales asociadas a la superioridad de los servicios obtenidos. Kassim & Abdullah (2010) hacen referencia en aspectos de accesibilidad que ofrecen las instituciones electrónicas, lo cual tiende a traducirse en un espacio de ahorro efectivo del tiempo y dinero para los usuarios. Además, la calidad del servicio implica, satisfacción de las necesidades individuales tiene un rol relevante para optimizar la eficiencia electrónica y en la ampliación de la satisfacción de los consumidores. De acuerdo con Shu (2011 citado en Liao et al., 2017) la calidad de los servicios se fundamenta en las perspectivas del cliente u usuarios, quienes realizan evaluaciones comparando el servicio que esperaban con el que realmente recibieron.

Los componentes dimensionales del constructo gobierno electrónico, se asumió la propuesta de Rincón & Vergara (2017) sobre el gobierno electrónico se compone de las siguientes dimensiones: externa, interna, relacional, promoción: Externa: Este componente está relacionado con la entrega del servicio, además de las

capacidades de interactuar con la ciudadanía utilizando novedosos focos para comunicarte y brindar informaciones las cuales se dan a lo largo de la implementación de TIC. Interna: Alude a las promociones de los sistemas electrónicos que poseen una influencia significativa sobre la entidad y las gestiones internas de los administrativos locales públicos, por lo que es fácil la adaptación y actualización de los sistemas públicos hallan en la utilización de las TIC una oportunidad para impulsar cambios transformadores y mejorar las dinámicas internas.

Relacional: Se centra en crear redes, junto con los procesos de intercambios sobre los recursos con otros actores sociales e institucionales relevantes. Esto se realiza tanto para mejorar los servicios y los procesos de trabajo existentes, como para generar nuevas oportunidades. Promoción: Las acciones de este componente se enfocan sobre dos indicadores elementales. El primero alude al desarrollo promocional mediante una infraestructura idónea que facilite el acceso a las TIC. En segundo lugar, promocionar una cultura, la cual adapte a nuevos modelos de trabajo y retos planteados por el uso de TIC.

Con respecto a los componentes dimensionales del constructo la calidad del servicio, para efecto del estudio se asume la propuesta de dimensiones de Kassim & Abdullah (2010) asumiendo en el estudio de Bustamante (2021): Facilidad de uso/Usabilidad: Esta dimensión enfatiza la importancia de considerar la usabilidad en los primeros pasos de los procesos en su desarrollo hasta la finalización de las tareas finales antes de implementar los sistemas. Diseño del sitio web: Esta dimensión abarca la planificación de las etapas que se encargan de la navegación, usabilidad, interacción, estructura del contenido y distribución en el sitio web.

Garantía de la información: Esta dimensión se refiere a la confianza que se otorga al sistema para proteger el contenido textual y asegurar su correcto funcionamiento, lo cual es vital para los usuarios confiables del sistema. Personalización: Esta dimensión abarca el conjunto de herramientas y características de aplicación utilizadas sobre los diseños los cuales experimentan los usuarios finales. Estas herramientas son variadas y pueden incluir desde la simple visualización del nombre del usuario hasta la adaptación de la navegación según las necesidades y

comportamientos del usuario. Sensibilidad: Esta dimensión se refiere a las dificultades que enfrentan los clientes al utilizar los servicios institucionales, así como las capacidades y respuestas que posee la entidad para ayudar y motivar a los clientes a evitar y resolver esas dificultades.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue básica, en consideración a las investigaciones que se enfocadas en indagar y recopilar información nueva que destaque como aporte de forma teórica más que de manera práctica (Castañeda, 2014).

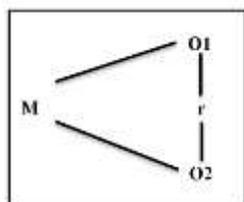
Asimismo, el enfoque asumido fue de enfoque cuantitativo, según el cual estudia un conjunto de problemas de diversos contextos con base de brindar explicaciones y determinismo conductuales asumiendo el uso de técnicas estadísticas (Sánchez, 2019).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Se asumió el diseño no experimental, en el cual queda constatado que el investigador en ningún momento abriga el propósito de manipular las variables que investiga (Niebles et al., 2019). También se destaca que el estudio fue correlacional, por la cual implica un estudio que analiza las posibles asociaciones que puedan darse entre dos o más variables (Ramos, 2017). Mientras tanto, como un elemento de tiempo, el estudio fue transversal, cuya aspecto esencial de medición es que el mismo se lleva a cabo en un tiempo único, careciendo de un posible seguimiento posterior (Manterola et al., 2019).

#### Figura 1

*Esquema del diseño de estudio*



Dónde:

O<sub>1</sub>: Gobierno electrónico

O<sub>2</sub>: Calidad del servicio al ciudadano

r : Relación

M: Muestra: usuarios de una entidad estatal.

### **3.2. Variables, operacionalización**

En razón de los constructos investigados, llegó a asumirse como constructo al gobierno electrónico (variable independiente – cualitativa) y como la calidad del servicio al ciudadano (variable dependiente – cualitativa). (Anexo 1)

#### **Definición conceptual:**

Gobierno electrónico: Implica el uso de TIC, relacionada a la práctica de organismos y personas, que pertenecen tanto un sector privado como público, encargados de la gestión de los asuntos estatales. Su objetivo es garantizar la prestación del servicio público, fortalecer los procedimientos de origen democrático y apoyar la implementación de políticas públicas de manera ágil y económica (Rincón & Vergara, 2017).

Calidad de servicio al ciudadano: Hace referencia en aspectos de accesibilidad que ofrecen las instituciones electrónicas, lo cual tiende a traducirse en una especie de ahorros en efectivo de tiempo y dinero para los usuarios. Además, la calidad del servicio implica, satisfacción de las necesidades individuales tiene un rol relevante para optimizar la eficiencia electrónica y en la ampliación de la satisfacción de los consumidores (Kassim & Abdullah, 2010).

#### **Definición operacional:**

Gobierno electrónico, respecto a este constructo se estimará en uso del Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico el cual tiende a conformarse de 28 ítems además de 4 dimensiones como, externa, interna, relacional, promoción.

Calidad de servicio al ciudadano: Con relación al constructo el mismo podrá estimarse utilizando el Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano, conformado por 30 reactivos y 5 componentes como, facilidad de uso/usabilidad, diseño del sitio web, garantía de la información, personalidad, sensibilidad.

#### **Indicadores:**

Gobierno electrónico: El constructo tendió a componerse por 4 factores, dimensión externa con sus indicadores, nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación; dimensión interna con sus

indicadores, impacto en la gestión pública, mejora en la gestión pública; dimensión relacional con sus indicadores, facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio, transparencia; dimensión promoción con sus indicadores, acceso adecuado para los ciudadanos, cambio de paradigmas.

Calidad de servicio al ciudadano: Se planteó a partir de 5 dimensiones como, dimensión facilidad de uso/usabilidad con sus indicadores, mejoras en la interfaz, manejable navegación, rendimiento de la carga, originalidad; dimensión diseño del sitio web con sus indicadores, presentación multimedia, menú de navegación, plano de navegación, fácil acceso al sitio web; dimensión garantía de la información con sus indicadores, información de la institución, información del usuario, información de complemento; dimensión personalidad con sus indicadores, presentación, contenido, navegación; dimensión sensibilidad con sus indicadores, capacidad de respuesta, actualización del servicio.

**Escala de medición:** Ordinal - cualitativa

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** el concepto de población, está en implicancia al conglomerado de individuos quienes suelen compartir una selección de características particulares (Vilaplana, 2019). De acuerdo a lo descrito, se asumió como población censal en el estudio, al promedio de 50 usuarios que en promedio asisten al mes, entre varones (42%) y mujeres (58%) cuyas edades fluctúan entre los 18 y 59 años, que pertenecen a agrupaciones políticas y otros realizan gestiones personales, los cuales asisten a la entidad gubernamental del Jurado Nacional de Elecciones de la ciudad de Piura.

**Tabla 1**

*Población de estudio que asisten al Jurado Nacional de Elecciones de Piura*

Sujetos de estudio	Hombres	Mujeres	Total
Usuarios	21	29	50

**Nota:** Jurado Nacional de Elecciones, Piura.

- **Criterios de inclusión**

Usuarios que desearon participar de forma voluntaria.

Usuarios que asistieron a la entidad estatal de la ciudad de Piura.

- **Criterios de exclusión**

Usuarios los cuales dejaron de responder al menos una pregunta durante la evaluación de instrumentos.

**3.3.2 Unidad de análisis:** Se analizaron a 50 usuarios que asisten a la entidad gubernamental del Jurado Nacional de Elecciones de la ciudad de Piura.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Se usó la encuesta, en implicancia a un proceder de recolección de informaciones considerando como instrumento un cuestionario previamente planteado sobre los objetivos que pretende medir (Macias et al., 2018).

**Instrumento:** El cuestionario fue el instrumento de estudio, el cual surge a partir de planteamientos de preguntas previamente establecidas sobre unas variables a medir (Pozzo et al., 2019).

En la primera variable, pudo tomarse en consideración, el Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico de Martínez (2023) el cual tiene como significancia analizar la percepción respecto a la utilización del sistema de gobierno electrónico en usuarios que asisten a una entidad estatal. El cuestionario estuvo integrado por 28 reactivos, dimensionado en 4 componentes, externa (6 ítems), interna (8 ítems), relacional (7 ítems), promoción (7 ítems), implicando una escala ordinal y del tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Por otro lado, se utilizó el Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano del autor Bustamante (2021) el cual está sujeto al propósito de estimar el nivel de la calidad de los servicios obtenidos en usuarios que asisten a una entidad estatal. El cuestionario cuenta con 30 reactivos, además de 5 componentes

como, Facilidad de uso/Usabilidad (6 ítems), Diseño del sitio web (6 ítems), Garantía de la información (6 ítems), Personalidad (6 ítems), Sensibilidad (6 ítems), implicando una escala ordinal y del tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

#### **Validez de contenido:**

El análisis de validez del contenido se realizó con el juicio en 3 experimentados jurados, entre los cuales destacan, el Dr. Luis Arturo Navarro Alban, el Mg. Maletsunyane Elihu Navarro Espinoza y el Mg. Luis Alberto De la Cruz Alama, quienes de forma unánime coincidieron en que los instrumentos en la redacción de sus ítems contaban con los criterios de coherencia, relevancia y claridad y donde se obtuvo una V de Aiken para el gobierno electrónico igual a 0.99 y para la calidad del servicio al ciudadano fue igual a 1.00.

#### **Validez de criterio**

Respecto a validez del constructo, implica cuan exitoso el cuestionario tiende a representar y medir el concepto teórico (Sánchez et al., 2018). En ese sentido, para la variable gobierno electrónico mediante la prueba r de Pearson los valores fluctuaron entre ,745\* a ,978\*\* además de que el grado de significación fue inferior a .05. Asimismo, para la calidad del servicio al ciudadano los coeficientes fluctuaron entre ,754\* a 979\*\* con niveles de significación menores a 0.05. Siendo que en ambas variables respaldan los criterios teóricos.

#### **Validez de constructo**

Este tipo de validez está basado entre las asociaciones que se dan respecto a los puntajes de un instrumento frente a la puntuación del constructo (Sánchez et al., 2018). En relación al constructo gobierno electrónico en el análisis dimensión – total, los valores fluctuaron ,952\*\* a ,970\*\* además de que el grado de significación fue inferior a .05. Asimismo, para la calidad del servicio al ciudadano los coeficientes fluctuaron entre ,917\*\* a ,992\*\* con niveles de significación menores a 0.05. Siendo que en ambas variables respaldan los constructos teóricos.

## **Confiabilidad**

El nivel de fiabilidad en los cuestionarios pudo obtenerse, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, en la que el constructo gobierno electrónico llegó a obtener un valor de 0.990, mientras que para la calidad del servicio al ciudadano el coeficiente fue 0.980 implicando ser un coeficiente aceptable de consistencia interna.

## **3.5. Procedimientos**

De acuerdo a los procedimientos en la recolección de información, se tomó en cuenta fuentes de información como artículos científicos, antecedentes previos, el aporte de datos estadísticos, modelos teóricos, etc. Asimismo, llegó a identificarse una población objetivo, en la que se asistió a realizar gestiones públicas en una institución gubernamental, por la cual se solicitó al directivo de dicha entidad una entrevista en la que se pueda plasmar los objetivos de estudio y seguidamente llegó a solicitar los permisos necesarios para aplicar las escalas de medición. Además, a cada participante se le brindó la información del estudio quedando constancia en cada uno de los participantes que el formar parte de la investigación era voluntaria, esto estuvo descrito cuando firmaron el consentimiento informado. Una vez aplicado los instrumentos, se vaciaron en una hoja de Excel en la que se codificaron los valores estableciendo así una base de datos, para el análisis en el programa SPSS.

## **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados llegaron a obtenerse utilizando la estadística descriptiva, referida a resumir la información en tablas, gráficas o figuras (Rendón et al., 2016), Además, para verificar los objetivos del estudio, se pudo emplear el estadístico inferencial, en consonancia al uso sobre distintas modalidades y técnicas con origen estadística el cual ayuda a responder a los objetos de la investigación (Toala & Mendoza, 2019). Asimismo, en primer lugar, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por la cual pudo determinarse la distribución de los datos, la cual fue asimétrica, pasando por ende a utilizarse la prueba Rho de Spearman. Los objetivos pudieron lograrse, utilizando el

software estadístico SPSS versión 26, así como otras herramientas como MS Excel 2019 para organizar los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación tendió a salvaguardar la imagen de los sujetos de estudio de forma privada y confidencialidad de los resultados, donde se clarificaron los objetivos de la investigación y se permitió a los individuos, decidir libremente si deseaban participar en el estudio o no, siempre respetando su autonomía e integridad. En cuanto a principios éticos, se consideraron los siguientes: i) Beneficencia, que busca beneficiar a los participantes del estudio y preservar su bienestar. ii) No maleficencia, que implica asegurar el cuidado y la integridad en las personas que participaron. iii) Autonomía, que garantiza que cada sujeto del estudio fuese consciente y autónomo en su participación. iv) Justicia, que promueve un trato justo y equitativo respecto al trato que recibirán todos los participante sin discriminación u ataque (Moreno & Carrillo, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Contrastación de Hipótesis

#### Prueba de hipótesis y objetivo general

La relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

**Tabla 2**

*Correlación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano*

Correlaciones			Calidad del servicio al ciudadano
Rho de	Gobierno	Coeficiente de correlación	,744**
Spearman	electrónico	Sig. (bilateral)	0.00
		N	50

**Nota:** \*\*. Grado de correlación significativa del 0.01.

**Nota:** Cuestionarios aplicados según una institución pública de Piura, 2023.

La Tabla 2, demostró una significancia de 0.00 ( $p < .01$ ), implicando una asociación significativa que se establece entre las variables analizadas. Sumado a ello, la correlación obtenida por Rho estimó un valor de .744\*\* interpretándose la misma como una correlación alta y positiva. De esta manera se aceptó la hipótesis del investigador, en consonancia a que los constructos que se analizaron se relacionaron de forma significativa, positiva y con un nivel alto de correlación.

## Prueba de hipótesis y objetivo 1

La relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

Describir la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

**Tabla 3**

*Correlación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano*

Correlaciones			Calidad del servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	,949**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

**Nota:** \*\*. Grado de correlación significativa del 0.01.

**Nota:** Cuestionarios aplicados según una institución pública de Piura, 2023.

La Tabla 3, demostró una significancia de 0.00 ( $p < .01$ ), implicando ser una asociación significativa que se establece entre las variables analizadas. Asimismo, la correlación obtenida por Rho estimó un valor de .949\*\* interpretándose la misma como una correlación alta y positiva. De esta manera se aceptó la hipótesis del investigador, por lo cual, los constructos que se analizaron se relacionaron de forma significativa, positiva y con un nivel alto de correlación.

## Prueba de hipótesis y objetivo 2

La relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

Conocer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano*

Correlaciones			Calidad del servicio al ciudadano
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	,818**
Spearman	interna	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

**Nota:** \*\*. Grado de correlación significativa del 0.01.

**Nota:** Cuestionarios aplicados según una institución pública de Piura, 2023.

La Tabla 4, demostró una significancia de 0.00 ( $p < .01$ ), implicando ser una asociación significativa que se establece sobre los constructos analizados. Además, la correlación obtenida por Rho estimó un valor de .818\*\* interpretándose la misma como una correlación alta y positiva. De esta manera se aceptó la hipótesis del investigador, por lo cual, los constructos que se analizaron se relacionaron de forma significativa, positiva y con un nivel alto de correlación.

### Prueba de hipótesis y objetivo 3

La relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano*

Correlaciones			Calidad del servicio al ciudadano
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	0.063
Spearman	relacional	Sig. (bilateral)	0.660
		N	50

**Nota:** Cuestionarios aplicados según una institución pública de Piura, 2023.

La Tabla 5, demostró una significancia de 0.660 ( $p > .05$ ), implicando ausencia de asociación entre las variables que se analizaron. Asimismo, la correlación obtenida por Rho estimó un valor de 0.063 interpretándose la misma como una correlación baja y positiva. De esta manera se aceptó la hipótesis nula.

#### Prueba de hipótesis y objetivo 4

La relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta.

Identificar la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano*

<b>Correlaciones</b>			Calidad del servicio al ciudadano
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	0.190
Spearman	promoción	Sig. (bilateral)	0.186
		N	50

**Nota:** Cuestionarios aplicados según una institución pública de Piura, 2023.

La Tabla 6, demostró una significancia de 0.186 ( $p > .05$ ), demostrando ausencia de asociación entre las variables que se analizaron. Asimismo, la correlación obtenida por Rho estimó un valor de .190 interpretándose la misma como una correlación baja y positiva. De esta manera se aceptó la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo principal del estudio, este implicó determinar la asociación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. En respuesta a ello, pudo determinarse asociación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública fue positiva, alta y de forma significativa (Rho de Spearman = ,744\*\*;  $p=0.00 < 0.01$ ).

El resultado obtenido guarda relación con estudios previos, como el de Yumpe (2022) quien llegó a determinar asociación positiva entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios brindados en una institución (Rho=,59;  $p = 0.00 < 0.01$ ); asimismo la investigación de Rodríguez (2022) puso en evidencia los hallazgos en la que se demostró asociación positiva y moderada respecto al gobierno digital y la calidad de servicio (Rho =0.540;  $p=0.00 < 0.01$ ); también Rivera (2022) estableció relación entre la capacitación virtual y la calidad del servicio (Rho=,58;  $p=0.00 < 0.01$ ), mientras que Polanco et al. (2022) determinó asociación entre el uso de las TIC que forma parte del gobierno electrónico y la calidad en el servicio ( $r = ,402$ ;  $p=0.000 < 0.01$ ), por su parte Mendez (2021) de la manera llegó en su estudio a confirmar la existencia de asociación positiva sobre el gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios (Rho = 40;  $p < 0.01$ ).

En ese sentido, considerando lo contrastado, se aduce que la utilización de las TIC en base a las gestiones de las entidades del gobierno, efectivamente mejoran la calidad del servicio de informaciones ofrecidas a los ciudadanos (Maldonado et al., 2023; Buenaño et al., 2021); considerando incluso que el gobierno electrónico aumenta los aspectos eficientes y eficaces en las gestiones públicas, como también de procesos transparentes y el aspecto participativo de la ciudadanía según García & Montiel (2017), por lo tanto, estas herramientas tecnológicas desempeñan un papel crucial sobre las administraciones públicas actuales, mediante la mejora de los accesos a las informaciones y optimiza la entrega de un servicio con calidad en las instituciones públicas.

Con relación al objetivo específico 1, este se basó en describir la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Al respecto, el análisis inferencial confirmó

asociación respecto a la dimensión externa y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, la cual fue positiva, alta y de forma significativa (Rho de Spearman = ,949\*\*;  $p=0.00<0.01$ ). Teóricamente la dimensión externa se refiere al componente que está relacionado con la entrega del servicio, además de las capacidades de interactuar con la ciudadanía utilizando novedosos focos para comunicarte y brindar informaciones las cuales se dan a lo largo de la implementación de TIC (Rincón & Vergara, 2017).

Lo obtenido del análisis, tiende a asociarse con la investigación realizada por Yumpe (2022) el cual llegó a afirmar existencia de asociación positiva y significativa entre la dimensión externa y la calidad de servicio (Rho=,61;  $p = 0.00<0.01$ ). Del mismo modo, la investigación de Mendez (2021) llegó a confirmar asociación entre la dimensión externa del gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios y la comunicación (Rho=,40;  $p<0.01$ ).

Es importante señalar que la escasa utilización de los sistemas de gobierno electrónico que puede darse en la entidades estatales, genera reclamos por parte de la ciudadanía, que siempre espera más de sus autoridades y que, en última instancia, se siente frustrada ante la falta de respuestas contundentes al problema (Pillaca, 2022). En ese sentido, de acuerdo a los resultados y contrastación, es plausible llegar a reafirmarse en que la promoción de un gobierno electrónico con la ciudadanía está estrechamente relacionada a las calidades del servicio ofrecido en los contextos de organismos gubernamentales (Encomenderos, 2020 citado en Ramos et al., 2021). Infiriendo de esta manera de que si este proceso de promover una mayor interacción y conocimiento entre el ciudadano respecto al servicio electrónico, ello puede afectar el desarrollo y el grado de calidad de los servicios brindados por parte de las administraciones públicas, pueden surgir problemáticas significativas, por efecto de los reclamos de la población, distanciamiento entre las sociedades respecto de cada una de las autoridades, ausencia de formación por parte del funcionario, entre otros.

En cuanto al objetivo específico 2, el mismo implicó, conocer la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Los hallazgos del análisis inferencial

demonstraron que efectivamente existió asociación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, la cual fue positiva, alta y significativa (Rho de Spearman = ,818\*\*;  $p=0.00 < 0.01$ ). Desde la perspectiva teórica, el componente interna, alude a la promoción del gobierno electrónico posee una influencia significativa sobre la entidad y las gestiones internas de los administrativos locales públicos, por lo que es fácil la adaptación y actualización de los sistemas públicos hallan en la utilización de las TIC una oportunidad para impulsar cambios transformadores y mejorar las dinámicas internas (Rincón & Vergara, 2017).

De acuerdo con las investigaciones previas, estas avalaron los resultados obtenidos, dado que concuerdan con los resultados hallados, como en el estudio de Yumpe (2022) cuya investigación pudo comprobar asociación positiva entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio (Rho=,49;  $p = 0.00 < 0.01$ ); de la misma forma el estudio de Mendez (2021) puso en evidencia asociación respecto de la dimensión interna del gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios y la comunicación (Rho=,31;  $p < 0.01$ ).

Cabe señalar que frente a la realidad de la aplicación de los sistemas de gobierno electrónico adheridas por las entidades estatales, se ha podido reconocer que alrededor del 90% de los casos, los fracasos de este sistema no se debieron específicamente al sistema digital o software, más bien en referencia a la falta del conocimiento debido por parte de las personas respecto a los procedimientos organizacional o propios de la empresa (Cano, 2018). En esa línea, se puede aducir de acuerdo con la ONU (2011 citado en Encarnación et al., 2021) que el gobierno electrónico, al poner en práctica las herramientas de las TIC, propuesta en algunas instituciones gubernamentales, efectivamente ayudan a optimizar la calidad del servicio informático, proporcionados a los ciudadanos. Esto es importante, dado que permite trabajar de forma eficaz y eficiente sobre las gestiones públicas, lo cual se valora como un proceso transparente en el ámbito estatal y fomentado participaciones ciudadanas, siendo que estos últimos lleguen de esa forma a valorar los servicios brindados mediante dichas herramientas digital como servicios de calidad y por lo tanto en su implementación, es necesario un planteamiento bien gestionado para el buen sostenimiento de estos sistemas de atención.

Respecto al objetivo específico 3, se fundamentó en establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Como resultado del análisis inferencial, llegó a establecerse que no existió relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 ( $Rho$  de Spearman= 0.063;  $p=0.660 > 0.05$ ). En la teoría, la dimensión relacional se centra en crear redes, junto con los procesos de intercambios sobre los recursos con otros actores sociales e institucionales relevantes. Esto se realiza tanto para mejorar los servicios y los procesos de trabajo existentes, como para generar nuevas oportunidades (Rincón & Vergara, 2017).

Dichos resultados se contrapusieron a investigaciones como la de Yumpe (2022) en el cual si se confirmó asociación significativa y positiva entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio ( $Rho=,48$ ;  $p = 0.00 < 0.01$ ). Otro estudio que fue contrario a los resultados encontrados fue el de Mendez (2021) cuyo autor determinó asociación significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios y la comunicación ( $Rho=,27$ ;  $p < .01$ ).

Es importante resaltar que en el ámbito del sector público, según Pillaca (2022) se ha observado una extensión de esta propensión por dar mejora y calidad del servicio que se brinda, utilizando el servicio electrónico que ha sido característica en el sector privado especialmente. Por ello, las empresas estatales se han sentido obligadas a optimizar la calidad respecto del servicio brindado a fin de promover la satisfacción entre sus usuarios. Para lograrlo, se han utilizado herramientas de innovación y gobierno electrónico, las cuales se han vuelto aún más exigentes en el contexto de la pandemia. Se puede decir entonces que el punto de partida que ayude a implementar los sistemas de gobierno electrónico, estos deben estar basado en reconocer las perspectivas de sus clientes dado que estos evaluarán el grado de calidades de los servicios a comparar aquello brindado con las expectativas que tengan del mismo. Y en esa línea según Rincón & Vergara (2017) el propósito del gobierno electrónico es justamente garantizar la prestación del servicio público, fortalecer los procedimientos de origen democrático y apoyar la implementación de políticas públicas de manera ágil y económica. De esa manera

incluso se puede tener un mayor control de los procesos de servicio brindado al público.

Finalmente, el objetivo específico 4 pretendió, identificar la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. El análisis inferencial, llegó a establecer que no existió relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 ( $Rho = 0.190$ ;  $p=0.186 > 0.05$ ). Teóricamente la dimensión de promoción alude a las acciones de dos indicadores elementales. El primero se refiere al desarrollo promocional mediante una infraestructura idónea que facilite el acceso a las TIC. En segundo lugar, promocionar una cultura, la cual adapte a nuevos modelos de trabajo y retos planteados por el uso de TIC (Rincón & Vergara, 2017).

Este resultado encontrado fue contrario a los resultados de estudios previos como el de Yumpe (2022) el cual si llegó a determinar asociación significativa y positiva entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad de servicio ( $Rho=,37$ ;  $p<.01$ ). Sumado a ello, otra investigación que fue distinta a los resultados encontrados como fue el de Mendez (2021) quien llegó a confirmar asociación significativa respecto de la dimensión promoción del gobierno electrónico respecto a la calidad de los servicios de la información ( $Rho=,32$ ;  $p<0.01$ ).

Es menester destacar que el gobierno electrónico, para Medina et al. (2021) implica la utilización de TIC, especialmente Internet, a fin de ofrecer adecuadas pautas de información y servicios al ciudadano, empresas y otras entidades gubernamentales. En ese sentido es que en cada entidad se debe de promover políticas y cambios de cultura en la que poco a poco se impregnen el sistema virtual en la gestión de procesos que brindan las entidades del estado y para ello requiere de estructuras de trabajo lo suficiente planificadas y de capacitaciones a los colaboradores que brindarán dicho servicio, lo que en otras palabras también implicaría desarrollar las competencias digitales en estos.

De esa manera se esperaría que al utilizarse de forma eficiente el gobierno electrónico en los gobiernos locales, brindaría una mayor oportunidad para

aumentar las iniciativas y herramientas de participación ciudadana, así como para interactuar de manera más vinculada con los usuarios. De ahí que se vuelve relevante enfatizar como las implementaciones efectivas de los sistemas de gobierno electrónico, implican la necesidad urgente por realizar cambios culturales y de gestión organizacional en las entidades gubernamentales ya que ello implica la adopción y el uso de las TIC y recursos tecnológicos avanzados.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó asociación en referencia al gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023, la cual fue positiva y alta ( $Rho = ,744^{**}$ ;  $p=0.00 < 0.01$ ), lo cual implica que a una mejor percepción del desarrollo del gobierno electrónico se apreciaría una mejor calidad del servicio al ciudadano, y viceversa.
2. Se describió asociación en referencia a la dimensión externa y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta ( $Rho = ,949^{**}$ ;  $p=0.000 < 0.01$ ), cuya implicancia demuestra que al existir un mayor o menor desarrollo de la dimensión externa que alude a la forma en que se entrega o brinda el servicio electrónico, ello será favorable o no asociado a la calidad del servicio al ciudadano.
3. Se conoció asociación en referencia a la dimensión interna y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta ( $Rho = ,818^{**}$ ;  $p=0.000 < 0.01$ ), es decir que a una mejor percepción de la dimensión interna que se valora en cómo se están organizando los procesos internos para brindar el servicio electrónico, ello formará parte del cómo se perciba la calidad de atención al ciudadano.
4. Se estableció que no existió asociación en referencia a la dimensión relacional y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 ( $Rho$  de Spearman= 0.063;  $p=0.660 > 0.05$ ), por lo cual se considera que ambas variables en análisis son independientes.
5. Se identificó que no existió asociación en referencia a la dimensión promoción y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023 es positiva y alta ( $Rho = 0.190$ ;  $p=0.186 > 0.05$ ), por lo que se puede aducir al respecto que los constructos analizados son independientes.

## VII. RECOMENDACIONES

- Con respecto al gerente que dirige la organización, se insta a continuar promocionando el gobierno electrónico en sus distintos canales virtuales, así como de continuar desarrollando en el personal de trabajo la actualización continua de los sistemas electrónicos con el propósito de mantener adecuadamente el nivel de calidad de los servicios al ciudadano, de forma continua.
- A los gerentes, se les recomienda seguir desarrollando mejoras en el sistema de divulgación de los servicios virtuales de la entidad estatal mediante sus diversas plataformas digitales, y/o analizando nuevas alternativas para que el ciudadano pueda tener mayor conocimiento sobre los diversos canales de información y de gestión según sea el servicio que desea realizar.
- A los directivos y jefes de área, se les insta a seguir promoviendo y capacitando al personal de trabajo para que se encuentre actualizado con las gestiones del gobierno electrónico, y en la que cada trabajador nuevo pueda adherir rápidamente el soporte electrónico para mantener eficazmente una calidad de servicio.
- A los directivos de las entidades estatales, se recomienda gestionar mayores redes de apoyo con otras instituciones para afianzar progresos y mejoras continuas del servicio electrónico, afianzando alianzas con otras empresas de tal manera que se siga optimizando y actualizando dichos sistemas de apoyo virtual para el ciudadano.
- A los gerentes de la entidad gubernamental, se insta a seguir manteniendo una mejora continua de la cultura e infraestructura que promocióne efectivamente una mejor promoción del gobierno electrónico, para garantizar la calidad del servicio brindado.

## REFERENCIAS

- Abteen, M., Abbas, S., & Ashkan, H. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Amaya, P., Felix, E., & Rojas, S. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632–642. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 10(24). <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2022.24.81028>
- Armenta, R. (2018). Gobierno electrónico en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 8, 53–63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7933765>
- Ávila, C., & María, G. (2022). Adopción de Tics y sus Efectos sobre los Procesos en las Pymes. Una Revisión de Literatura. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 7(4), 36. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3890>
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador [Tesis doctoral]. In *Universidad Andina Simón Bolívar*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7416>
- Buenaño, C., Tenesaca, C., Zúñiga, X., & Marques, L. (2021). Inversión de las empresas ecuatorianas en las TICS durante el siglo XXI y ante la pandemia Covid-19. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 6(9), 203–223. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3021>
- Bustamante, I. (2021). La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020 [Tesis de maestría]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56858>

- Cañar, J., & Hidalgo, A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 6(3), 2165–2189. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2498>
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 499–510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Castañeda, C. (2014). La investigación y la pirámide de la evidencia. *UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(3), 257–266. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/45>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>
- Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (7ma ed.). México: CENGAGE Learning.
- Fernández, L., Fernández, Y., Hidalgo, C., Aliaga, J., & Fuster, D. (2023). E-government and its development in the region: challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0939. <https://doi.org/10.26668/BUSINESSREVIEW/2023.V8I1.939>
- Flores, Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones: Escuela de Posgrado de La Universidad Nacional Del Altiplano de Puno*, 9(3), 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616775>
- García, G., & Montiel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21–36. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V4N3.2017.81>

- García, W., & Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124–147. <https://www.redalyc.org/journal/3783/378365834007/378365834007.pdf>
- Henao, L. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Revista Contaduría y Administración*, 65(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 28, 179–195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hidalgo, L., Márquez, F., González, D., & Egas, J. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 5(2), 377–394. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i2.1282>
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 1355–5855. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Liao, W., Tang, T., & Chi, L. (2017). A Study of Applying Quality Function Deployment & Service Quality Model to Service Quality of Credit Department of Farmers' Association – a Case Study in Taiwan. *International Research Journal of Applied Finance*, 8(2), 47–69. <https://bit.ly/2Y2Ursp>
- Macias, J., Valencia, A., & Montoya, I. (2018). Involved factors in the research results transfer in higher educational institutions. *Chilean Engineering Magazine*, 26(3), 528–540. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000300528>
- Maldonado, Í., Pérez, R., Fernández, A., Santa Cruz, C., & Musayón, O. (2023). Las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Cloud Computing en la Gestión de la Calidad en Universidades Públicas. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 14(39), 370–384. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8810202>

- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23–41. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/456065109004.pdf>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F., & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, ISSN-e 0719-4706, Vol. 7, Nº. Extra 8 (Abril-Junio), 2020 (Ejemplar Dedicado a: Gobernanza: Reforma y Modernización Del Estado), 7(8), 111–123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791033>
- Mendez, J. (2021). Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo [Tesis de maestría]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2951845>
- Mohammad, A., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction: M-commerce in the Jordanian context. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 73–102. <https://doi.org/10.1108/JSIT-03-2017-0016>
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2020). *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación. Segunda versión revisada y ampliada 2020*. (7ma ed.). Universidad Central. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Niebles, W., Hoyos, L., & De La Ossa, J. (2019). Organizational climate and teaching performance in private universities of Barranquilla. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 283–294. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- ONU. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaC>

- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I4.2834](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2834)
- Polanco, P., Hernández, F., & Morales, M. (2022). Incidencia de las TIC en la percepción de calidad en el servicio en tiendas de abarrotes de Mérida, Yucatán, México. *Economía & Negocios*, 4(2), 249–266. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1463>
- Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2019). Using questionnaires in research on universities: analysis of experiences from a situated perspective. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 12(2), 1–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7057073>
- Ramos, A., Quispe, J., & Ventura, G. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929–9938. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I5.1045](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.1045)
- Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9–17. <https://doi.org/10.33539/AVPSICOL.2015.V23N1.167>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). Descriptive statistics: description and representation of variables. *Revista Alergia de Mexico*, 63(4), 397–407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico* (1era ed.). Universidad del Rosario. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=48419>
- Rivera, C. (2022). Capacitación virtual y calidad de servicio de los trabajadores del BanEcuador, agencia Cantonal Vices, Ecuador, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Tesis de maestría. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3081558>

- Rodriguez, J. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial - 2022 [Tesis de maestría]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3327575>
- Ruiz, H. (2020). Nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3047612>
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(8), 1295–1317. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Tejedo, F., Araujo, J., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. <https://doi.org/10.1016/J.TECHSOC.2022.101978>
- Toala, G., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 5(2), 56–70. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.2.abril.56-43>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS: Revista Del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 203–226. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6629071>
- Vilaplana, A. (2019). Infographies as innovation in scientific articles: valuation of the scientific community. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de*

*Didáctica*, 37(1), 103–121. <https://doi.org/10.14201/et2019371103121>

Yumpe, C. (2022). Gobierno electrónico y calidad del servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo [Tesis de maestría].

In *Repositorio Institucional* - UCV.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3239197>

Zambrano, C., Vélez, X., & Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 5(3), 355–374. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>

Zeithaml, V. (2009). *Delivering Quality Service. Balancing and expectations* (5ta ed.). New York: Free Press.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tecnic/instrum
Gobierno electrónico	Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil y económica (Rincón & Vergara, 2017).	Esta variable se medirá a través del Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico el cual se constituye de 28 ítems y de 4 dimensiones como, Externa, Interna, Relacional, Promoción	Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de servicio</li> <li>▪ Nivel de interacción</li> <li>▪ Uso de canales de información y comunicación.</li> </ul>	Encuesta/ cuestionario
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impacto en la gestión pública</li> <li>▪ Mejora en la gestión pública.</li> </ul>	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilidad para intercambiar información</li> <li>▪ Mejoras en el proceso</li> <li>▪ Mejoras en el servicio</li> <li>▪ Transparencia.</li> </ul>	
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoción de las TIC</li> <li>▪ Acceso adecuado para los ciudadanos</li> <li>▪ Cambio de paradigmas.</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tecnic/instrum
Calidad del servicio al ciudadano	Se refiere a la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un papel importante en la mejora de la eficiencia electrónica (Kassim & Abdullah, 2010)	Esta variable se medirá a través del Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano el cual se constituye de 30 ítems y de 5 dimensiones como, Facilidad de uso/Usabilidad, Diseño del sitio web, Garantía de la información, Personalidad, Sensibilidad.	Facilidad de uso/Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoras en la Interfaz</li> <li>▪ Manejable navegación</li> <li>▪ Rendimiento de la carga</li> <li>▪ Originalidad.</li> </ul>	Encuesta/ cuestionario
			Diseño del sitio web	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación multimedia</li> <li>▪ Menú de navegación</li> <li>▪ Plano de navegación</li> <li>▪ Fácil acceso al sitio web.</li> </ul>	
			Garantía de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de la Institución</li> <li>▪ Información del usuario</li> <li>▪ Información de complemento.</li> </ul>	
			Personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación</li> <li>▪ Contenido</li> <li>▪ Navegación.</li> </ul>	
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de respuesta</li> <li>▪ Actualización del servicio.</li> </ul>	

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Usted está siendo invitado(a) a participar en una investigación titulada, "Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023". El objetivo del estudio es: Describir la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano. Su participación consistirá en responder un cuestionario, el cual le tomarán aproximadamente entre 10 a 15 minutos responder cada uno según la disposición de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los parámetros de investigación. Si alguna de las preguntas durante el desarrollo de los cuestionarios le parece confusa o incómoda, tiene Ud. el derecho de hacérselo saber a la investigadora.

Lea atentamente cada ítem y responda con una X si sucede: 1 totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo.

De antemano, agradezco su valiosa colaboración.

Información General.

Sexo: M      F

Edad: \_\_\_\_\_

N°	ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1. Externa</b>						
1	Considera usted que, el servicio implementado por la entidad en aspectos como pagos en línea es simple y efectivo.					
2	Considera usted que, la entidad ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información.					
3	Considera usted que, la entidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.					

4	¿Considera usted, de utilidad que en la entidad le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites?					
5	Los servicios de la entidad han mejorado con el uso de la plataforma virtual					
6	El servicio de la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)					
<b>Dimensión 2. Interna</b>						
7	Considera usted que, el servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los usuarios.					
8	Considera usted que, los colaboradores de la entidad se han adaptado al sistema de la virtualidad.					
9	Considera usted que, con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad.					
10	¿Considera usted, que la institución viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?					
11	¿Considera usted, que el hecho que la institución esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?					
12	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital están acorde a las tendencias tecnológicos del momento?					
13	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la institución es de utilidad para Ud.?					
14	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?					
<b>Dimensión 3. Relacional</b>						
15	Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos.					

16	Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes.					
17	Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos.					
18	Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia.					
19	Los trámites en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.					
20	¿Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital de la institución?					
21	¿Considera usted, útil que en la plataforma digital de la institución se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?					
<b>Dimensión 4. Promoción</b>						
22	Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión.					
23	Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios.					
24	Considera usted que debemos utilizar plataformas digitales.					
25	La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus usuarios.					
26	La institución promueve el uso de las redes sociales con sus usuarios.					
27	La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus usuarios.					
28	La institución dispone de una adecuada infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.					

## Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Usted está siendo invitado(a) a participar en una investigación titulada, "Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023". El objetivo del estudio es: Describir la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano. Su participación consistirá en responder un cuestionario, el cual le tomarán aproximadamente entre 10 a 15 minutos responder cada uno según la disposición de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los parámetros de investigación. Si alguna de las preguntas durante el desarrollo de los cuestionarios le parece confusa o incómoda, tiene Ud. el derecho de hacérselo saber a la investigadora.

Lea atentamente cada ítem y responda con una X si sucede: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

De antemano, agradezco su valiosa colaboración.

Información General.

Sexo: M      F

Edad: \_\_\_\_\_

N°	ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1. Facilidad de uso</b>						
1	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.					
2	Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.					
3	La confirmación de su solicitud se realiza en el tiempo adecuado.					
4	El tiempo de carga es el adecuado.					
5	Es rápido el acceso de lo que deseaba solicitar.					
6	La página tiene un diseño novedoso.					
<b>Dimensión 2. Diseño del sitio web</b>						
7	El diseño de la página, da una sensación de calidad.					
8	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.					
9	La información brindada en la página es actualizada.					
10	Los tramites ofrecidos en la página de la institución están siempre disponibles.					
11	La interacción en la página es de fácil acceso.					

12	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la institución.					
<b>Dimensión 3. Garantía de la información</b>						
13	La información en la página de la institución es veraz.					
14	Los correos de atención al cliente están habilitados.					
15	Los teléfonos de la institución que brinda la página están habilitados.					
16	La información del usuario se registra por única vez.					
17	La información que solicita la página al usuario es concreta.					
18	La institución acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.					
<b>Dimensión 4. Personalidad</b>						
19	La página de la institución tiene una presentación del servicio que ofrecen.					
20	Los contenidos brindados en la página de la institución son claros y precisos.					
21	La página de la institución le permite acceder como usuario.					
22	La página de la institución esta adecuada a su interés.					
23	La página de la institución brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades.					
24	La página de la institución es fácil de navegar.					
<b>Dimensión 5. Sensibilidad</b>						
25	El tiempo de espera por la solicitud del trámite es el adecuado.					
26	La página de la institución ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.					
27	El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud es pertinente.					
28	El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.					
29	La página de la institución brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.					
30	La página de la institución permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.					

## ANEXO 3: Evaluación de juicio de expertos

### EXPERTO 1

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico que forma parte de la investigación «Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023».

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS ARTURO NAVARRO ALBAN
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Fiscalizador Zonal, Director Regional
Institución donde labora:	DIRECCIÓN REGIONAL DE PRODUCCIÓN- DIREPRO PIURA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación psicométrica:	

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil y económica (Rincón & Vergara, 2017).	Externa	Esta dimensión se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC.
	Interna	El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y gestión interna de la administración pública local. La adaptación y modernización de los aparatos públicos encuentran en el uso de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras.
	Relacional	Según esta se genera la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales como para la generación de nuevos.
	Promoción	Las actividades en esta dimensión giran alrededor de dos ejes: por un lado, la promoción de una infraestructura adecuada para facilitar el acceso; y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Gobierno Electrónico elaborado por Martínez Tume, Biani Marysely en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Externa
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Externa	Nivel de servicio	Considera usted que, el servicio implementado por la entidad en aspectos como pagos en línea es simple y efectivo.	4	4	4	
		Los servicios de la entidad han mejorado con el uso de la plataforma virtual	4	4	4	
	Nivel de interacción	Considera usted que, la entidad ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información.	4	4	4	
		Considera usted, de utilidad que en la entidad le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites	4	4	4	
	Uso de canales de información y comunicación	Considera usted que, la entidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	
		El servicio de la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interna
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Interna	Impacto en la gestión pública	Considera usted que, el servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los usuarios.	4	4	4	
		¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la institución es de utilidad para Ud,?	4	4	4	
		¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	4	4	3	
		Considera usted que, los colaboradores de la entidad se han adaptado al sistema de la virtualidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que la institución viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	4	4	4	
	Mejora en la gestión pública	Considera usted que, con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que el hecho que la institución esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?	4	4	4	
		¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital están acorde a las tendencias tecnológicos del momento?	4	3	4	

- Tercera dimensión: Relacional
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Relacional	Facilidad para intercambiar información	Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos.	4	4	4	
	Mejoras en el proceso	Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes.	4	4	4	
		¿Considera usted, útil que en la plataforma digital de la institución se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?	4	4	4	
	Mejoras en el servicio	Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos.	4	4	4	
		Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital de la institución.	4	4	4	
	Transparencia	Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia.	4	4	4	
		Los trámites en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Promoción
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Promoción	Promoción de las TIC	Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión sobre el uso de su plataforma digital.	4	4	4	
		La institución promueve el uso de las redes sociales con sus usuarios.	4	4	4	
		La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus usuarios.	4	4	4	
	Acceso adecuado para los ciudadanos	La institución dispone de una adecuada infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	4	4	4	
	Cambio de paradigmas	Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios.	4	4	4	
		La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus usuarios.	4	4	4	
		Considera usted que debe la institución utilizar plataformas digitales.	4	4	4	



DNI: 02785885

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano que forma parte de la investigación **Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS ARTURO NAVARRO ALBAN
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Fiscalizador Zonal, Director Regional
Institución donde labora:	DIRECCIÓN REGIONAL DE PRODUCCIÓN- DIREPRO PIURA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación psicométrica:	

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
se refiere a la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un papel importante en la mejora de la eficiencia electrónica (Kassim & Abdullah, 2010)..	Facilidad de uso/Usabilidad	Esta dimensión establece que la usabilidad idóneamente debe tomarse en cuenta, iniciando el proceso de desarrollo hasta la culminación de últimas finales faenas antes de efectuar sus sistemas.
	Diseño del sitio web	La cual establece que el encargado de construir las etapas del plan, aquellas que se encargan sobre la navegación por internet, la usabilidad, la interacción, la estructura del contenido y del bosquejo estructural de distribución en el sitio web.
	Garantía de la información	Garantía de la información: está referida a la confianza que se le brinda al sistema el cual protege el contenido textual que operan y trabajen como es de vital importancia que lo hagan, de esa forma se percibe un buen control de sus fidedignos usuarios.
	Personalidad	Es una caja de herramientas de tecnologías y características de aplicación utilizadas en el diseño de una experiencia de usuario final. Las cuales son muy variados, desde visualización simple del nombre el usuario, esto sucede cuando la navegación se adecua a las necesidades y comportamientos.
	Sensibilidad	Son las complicaciones que enfrentan los clientes al aprovechar o utilizar los servicios de la organización y la capacidad o respuesta de la organización para ayudar o motivar a los clientes a evitar y resolver esas complicaciones.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano elaborado por Bustamante, Ingrid en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

- Primera dimensión: Facilidad de uso/Usabilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Facilidad de uso/Usabilidad	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.	4	4	4	
		Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.	4	4	4	
	Manejable navegación	La confirmación de su solicitud se realiza en el tiempo adecuado.	4	4	4	
		El tiempo de carga es el adecuado.	4	4	4	
	Rendimiento de la carga	Es rápido el acceso de lo que deseaba solicitar.	4	4	4	
	Originalidad	La página tiene un diseño novedoso.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sitio web
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Diseño del sitio web	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.	4	4	4	
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.	4	4	4	
		La información brindada en la página es actualizada.	4	4	4	
		Los tramites ofrecidos en la página de la institución están siempre disponibles.	4	4	4	
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.	4	4	4	
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la institución.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Garantía de la información
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Garantía de la información	Información de la institución	La información en la página de la institución es veraz.	4	4	4	
		Los correos de atención al cliente están habilitados.	4	4	4	
		Los teléfonos de la institución que brinda la página están habilitados.	4	4	4	
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.	4	4	4	
		La información que solicita la página al usuario es concreta.	4	4	4	
	Información de complemento	La institución acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Personalidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Personalidad	Presentación	La página de la institución tiene una presentación del servicio que ofrecen.	4	4	4	
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la institución son claros y precisos.	4	4	4	
		La página de la institución le permite acceder como usuario.	4	4	4	
		La página de la institución esta adecuada a su interés.	4	4	4	
	La página de la institución brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4		
Navegación	La página de la institución es fácil de navegar.	4	4	4		

- Quinta dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Sensibilidad	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite es el adecuado.	4	4	4	
		La página de la institución ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.	4	4	4	
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud es pertinente.	4	4	4	
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.	4	4	4	
	Actualización del servicio	La página de la institución brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.	4	4	4	
		La página de la institución permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.	4	4	4	



DNI: 02785885

## EXPERTO 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico que forma parte de la investigación «Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023».

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	MALETSUNYANE ELIHU NAVARRO ESPINOZA	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Asesora legal, Asistente administrativo, Apoyo legal	
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en investigación psicométrica:		

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil y económica (Rincón & Vergara, 2017).	Externa	Esta dimensión se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC.
	Interna	El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y gestión interna de la administración pública local. La adaptación y modernización de los aparatos públicos encuentran en el uso de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras.
	Relacional	Según esta se genera la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales como para la generación de nuevos.
	Promoción	Las actividades en esta dimensión giran alrededor de dos ejes: por un lado, la promoción de una infraestructura adecuada para facilitar el acceso; y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Gobierno Electrónico elaborado por Martínez Tume, Biani Marysely en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Externa
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Externa	Nivel de servicio	Considera usted que, el servicio implementado por la entidad en aspectos como pagos en línea es simple y efectivo.	4	4	4	
		Los servicios de la entidad han mejorado con el uso de la plataforma virtual	4	4	4	
	Nivel de interacción	Considera usted que, la entidad ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información.	4	3	4	
		Considera usted, de utilidad que en la entidad le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites	3	4	4	
	Uso de canales de información y comunicación	Considera usted que, la entidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	
		El servicio de la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	4	4	3	

- Segunda dimensión: Interna
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Interna	Impacto en la gestión pública	Considera usted que, el servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los usuarios.	4	4	4	
		¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la institución es de utilidad para Ud.?	3	4	3	
		¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	4	4	4	
		Considera usted que, los colaboradores de la entidad se han adaptado al sistema de la virtualidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que la institución viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	4	3	4	
	Mejora en la gestión pública	Considera usted que, con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que el hecho que la institución esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?	3	4	4	
		¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital están acorde a las tendencias tecnológicas del momento?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relacional
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Relacional	Facilidad para intercambiar información	Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos.	4	4	4	
	Mejoras en el proceso	Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes.	4	4	3	
		¿Considera usted, útil que en la plataforma digital de la institución se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?	3	4	4	
	Mejoras en el servicio	Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos.	4	4	4	
		Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital de la institución.	4	4	3	
	Transparencia	Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia.	4	4	4	
		Los trámites en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Promoción
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Promoción	Promoción de las TIC	Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión sobre el uso de su plataforma digital.	4	4	4	
		La institución promueve el uso de las redes sociales con sus usuarios.	4	4	4	
		La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus usuarios.	4	4	4	
	Acceso adecuado para los ciudadanos	La institución dispone de una adecuada infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	4	4	4	
	Cambio de paradigmas	Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios.	4	4	4	
		La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus usuarios.	4	4	4	
		Considera usted que debe la institución utilizar plataformas digitales.	4	4	4	

  
 Heleynyrene Elina Navarro Espinoza  
 ABOGADA  
 ICAP 5015

DNI: 72356943

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano que forma parte de la investigación **Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	MALETSUNYANE ELIHU NAVARRO ESPINOZA	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Asesora legal, Asistente administrativo, Apoyo legal	
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en investigación psicométrica:		

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
se refiere a la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un papel importante en la mejora de la eficiencia electrónica (Kassim & Abdullah, 2010).	Facilidad de uso/Usabilidad	Esta dimensión establece que la usabilidad idóneamente debe tomarse en cuenta, iniciando el proceso de desarrollo hasta la culminación de últimas finales faenas antes de efectuar sus sistemas.
	Diseño del sitio web	La cual establece que el encargado de construir las etapas del plan, aquellas que se encargan sobre la navegación por internet, la usabilidad, la interacción, la estructura del contenido y del bosquejo estructural de distribución en el sitio web.
	Garantía de la información	Garantía de la información: está referida a la confianza que se le brinda al sistema el cual protege el contenido textual que operan y trabajen como es de vital importancia que lo hagan, de esa forma se percibe un buen control de sus fidedignos usuarios.
	Personalidad	Es una caja de herramientas de tecnologías y características de aplicación utilizadas en el diseño de una experiencia de usuario final. Las cuales son muy variados, desde visualización simple del nombre el usuario, esto sucede cuando la navegación se adecua a las necesidades y comportamientos.
	Sensibilidad	Son las complicaciones que enfrentan los clientes al aprovechar o utilizar los servicios de la organización y la capacidad o respuesta de la organización para ayudar o motivar a los clientes a evitar y resolver esas complicaciones.

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano elaborado por Bustamante, Ingrid en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

- Primera dimensión: Facilidad de uso/Usabilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Facilidad de uso/Usabilidad	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.	4	4	3	
		Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.	4	4	4	
	Manejable navegación	La confirmación de su solicitud se realiza en el tiempo adecuado.	4	4	4	
		El tiempo de carga es el adecuado.	4	4	4	
	Rendimiento de la carga	Es rápido el acceso de lo que deseaba solicitar.	4	3	4	
	Originalidad	La página tiene un diseño novedoso.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sitio web
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Diseño del sitio web	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.	4	4	4	
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.	4	4	4	
		La información brindada en la página es actualizada.	4	4	4	
		Los tramites ofrecidos en la página de la institución están siempre disponibles.	4	4	4	
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.	4	4	4	
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la institución.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Garantía de la información
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Garantía de la información	Información de la institución	La información en la página de la institución es veraz.	4	4	4	
		Los correos de atención al cliente están habilitados.	4	4	4	
		Los teléfonos de la institución que brinda la página están habilitados.	4	4	4	
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.	4	4	4	
		La información que solicita la página al usuario es concreta.	4	4	4	
	Información de complemento	La institución acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Personalidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Personalidad	Presentación	La página de la institución tiene una presentación del servicio que ofrecen.	4	4	3	
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la institución son claros y precisos.	4	4	4	
		La página de la institución le permite acceder como usuario.	4	4	4	
		La página de la institución esta adecuada a su interés.	4	4	3	
		La página de la institución brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4	
	Navegación	La página de la institución es fácil de navegar.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Sensibilidad	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite es el adecuado.	4	4	4	
		La página de la institución ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.	4	4	4	
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud es pertinente.	4	4	4	
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.	4	4	4	
	Actualización del servicio	La página de la institución brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.	4	4	4	
		La página de la institución permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.	4	4	4	

  
 M. Sc. Lic. en Derecho  
 ABOGADA  
 ICAP 5015

DNI: 72356943

## EXPERTO 3

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico que forma parte de la investigación «Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023».

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS ALBERTO DE LA CRUZ ALAMA	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Social ( <input type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Gerencia municipal, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Tesorería, Contabilidad	
Institución donde labora:	Municipalidad de 26 de Octubre	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en investigación psicométrica:	---	

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil y económica (Rincón & Vergara, 2017).	Externa	Esta dimensión se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC.
	Interna	El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y gestión interna de la administración pública local. La adaptación y modernización de los aparatos públicos encuentran en el uso de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras.
	Relacional	Según esta se genera la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales como para la generación de nuevos.
	Promoción	Las actividades en esta dimensión giran alrededor de dos ejes: por un lado, la promoción de una infraestructura adecuada para facilitar el acceso; y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC.

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Gobierno Electrónico elaborado por Martínez Tume, Biani Marysely en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario sobre el Gobierno Electrónico

- Primera dimensión: Externa
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Externa	Nivel de servicio	Considera usted que, el servicio implementado por la entidad en aspectos como pagos en línea es simple y efectivo.	4	4	4	
		Los servicios de la entidad han mejorado con el uso de la plataforma virtual	4	4	4	
	Nivel de interacción	Considera usted que, la entidad ha mejorado su atención con el uso de las tecnologías de información.	4	4	4	
		Considera usted, de utilidad que en la entidad le notifique por correo electrónico el avance y conclusión de los trámites	4	4	4	
	Uso de canales de información y comunicación	Considera usted que, la entidad cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	
		El servicio de la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interna
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Interna	Impacto en la gestión pública	Considera usted que, el servicio virtual implementado causa un impacto positivo en los usuarios.	4	4	4	
		¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la institución es de utilidad para Ud.?	4	4	4	
		¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	4	4	4	
		Considera usted que, los colaboradores de la entidad se han adaptado al sistema de la virtualidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que la institución viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?	4	4	4	
	Mejora en la gestión pública	Considera usted que, con la implementación de los canales virtuales, se tendría una mayor eficiencia en los servicios que brinda la entidad.	4	4	4	
		¿Considera usted, que el hecho que la institución esté llevando sus procedimientos administrativos a su canal virtual es evidencia de una adecuada reestructuración de los procesos internos en él?	4	4	4	
		¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la institución en su plataforma digital están acorde a las tendencias tecnológicos del momento?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relacional

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Relacional	Facilidad para intercambiar información	Considera usted que la implementación de las nuevas operaciones en línea permite la facilidad de intercambio de información en los tramites y servicios entre los administrados y ciudadanos.	4	4	4	
	Mejoras en el proceso	Considera usted que la implementación de pagos en línea, seguimiento de expedientes en línea y otros servicios mejoran la calidad del servicio brindado a los contribuyentes.	4	4	4	
		¿Considera usted, útil que en la plataforma digital de la institución se incorporen consultas relacionados a los procesos de otros organismos públicos: deudas atrasadas, lugar de pago más cercano?	4	4	4	
	Mejoras en el servicio	Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la entidad, sirven para el desarrollo de mejoras en los procesos.	4	4	4	
		Considera usted, conveniente que los pagos de sus trámites se efectúen a través de la plataforma digital de la institución.	4	4	4	
	Transparencia	Considera usted que la página web de sugerencias y reclamos facilita una adecuada transparencia.	4	4	4	
		Los trámites en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Promoción
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la implementación del gobierno electrónico

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Promoción	Promoción de las TIC	Considera usted que la entidad utiliza una publicidad adecuada para dar a conocer su gestión sobre el uso de su plataforma digital	4	4	4	
		La institución promueve el uso de las redes sociales con sus usuarios.	4	4	4	
		La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus usuarios.	4	4	4	
	Acceso adecuado para los ciudadanos	La institución dispone de una adecuada infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	4	4	4	
	Cambio de paradigmas	Considera usted que se debe mejorar los procesos de información virtual que brinda la entidad a los usuarios.	4	4	4	
		La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus usuarios.	4	4	4	
Considera usted que debe la institución utilizar plataformas digitales.		4	4	4		



**Mg. CPC Luis Alberto De La Cruz Alama**  
**MAT. 07-2626**  
**DNI: 40124559**

### **FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano que forma parte de la investigación **Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

#### **1.- Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	LUIS ALBERTO DE LA CRUZ ALAMA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gerencia municipal, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Tesorería, Contabilidad
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad de 26 de Octubre
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en investigación psicométrica:</b>	---

#### **2.- Propósitos de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### **3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano**

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano
Autor(es):	Martinez Tume, Biani Marysely
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a una entidad estatal
Significación:	

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
se refiere a la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un papel importante en la mejora de la eficiencia electrónica (Kassim & Abdullah, 2010)..	Facilidad de uso/Usabilidad	Esta dimensión establece que la usabilidad idóneamente debe tomarse en cuenta, iniciando el proceso de desarrollo hasta la culminación de últimas finales faenas antes de efectuar sus sistemas.
	Diseño del sitio web	La cual establece que el encargado de construir las etapas del plan, aquellas que se encargan sobre la navegación por internet, la usabilidad, la interacción, la estructura del contenido y del bosquejo estructural de distribución en el sitio web.
	Garantía de la información	Garantía de la información: está referida a la confianza que se le brinda al sistema el cual protege el contenido textual que operan y trabajan como es de vital importancia que lo hagan, de esa forma se percibe un buen control de sus fidedignos usuarios.
	Personalidad	Es una caja de herramientas de tecnologías y características de aplicación utilizadas en el diseño de una experiencia de usuario final. Las cuales son muy variados, desde visualización simple del nombre el usuario, esto sucede cuando la navegación se adecua a las necesidades y comportamientos.
	Sensibilidad	Son las complicaciones que enfrentan los clientes al aprovechar o utilizar los servicios de la organización y la capacidad o respuesta de la organización para ayudar o motivar a los clientes a evitar y resolver esas complicaciones.

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano elaborado por Bustamante, Ingrid en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio al ciudadano

- Primera dimensión: Facilidad de uso/Usabilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Facilidad de uso/Usabilidad	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.	4	4	4	
		Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.	4	4	4	
	Manejable navegación	La confirmación de su solicitud se realiza en el tiempo adecuado.	4	4	4	
		El tiempo de carga es el adecuado.	4	4	4	
	Rendimiento de la carga	Es rápido el acceso de lo que deseaba solicitar.	4	4	4	
	Originalidad	La página tiene un diseño novedoso.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sitio web
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Diseño del sitio web	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.	4	4	4	
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.	4	4	4	
		La información brindada en la página es actualizada.	4	4	4	
		Los tramites ofrecidos en la página de la institución están siempre disponibles.	4	4	4	
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.	4	4	4	
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la institución.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Garantía de la información
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Garantía de la información	Información de la institución	La información en la página de la institución es veraz.	4	4	4	
		Los correos de atención al cliente están habilitados.	4	4	4	
		Los teléfonos de la institución que brinda la página están habilitados.	4	4	4	
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.	4	4	4	
		La información que solicita la página al usuario es concreta.	4	4	4	
	Información de complemento	La institución acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Personalidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Personalidad	Presentación	La página de la institución tiene una presentación del servicio que ofrecen.	4	4	4	
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la institución son claros y precisos.	4	4	4	
		La página de la institución le permite acceder como usuario.	4	4	4	
		La página de la institución esta adecuada a su interés.	4	4	4	
		La página de la institución brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4	
	Navegación	La página de la institución es fácil de navegar.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Sensibilidad	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite es el adecuado.	4	4	4	
		La página de la institución ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.	4	4	4	
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud es pertinente.	4	4	4	
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.	4	4	4	
	Actualización del servicio	La página de la institución brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.	4	4	4	
		La página de la institución permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.	4	4	4	



Mg. CPC Luis Alberto De La Cruz Alama  
MAT. 07-2626  
DNI: 40124559

Validez de criterio - Pearson (Ítem – test) instrumento

**Gobierno electrónico**

Ítems	r de Pearson	Sig. (bilateral)
1	,800*	0.017
2	,843**	0.009
3	0.585	0.128
4	,938**	0.001
5	,878**	0.004
6	,906**	0.002
7	,847**	0.008
8	,802*	0.017
9	,920**	0.001
10	,920**	0.001
11	,872**	0.005
12	,972**	0.000
13	,946**	0.000
14	,978**	0.000
15	,978**	0.000
16	,912**	0.002
17	,906**	0.002
18	,972**	0.000
19	,962**	0.000
20	,948**	0.000
21	,838**	0.009
22	,978**	0.000
23	,750*	0.032
24	,962**	0.000
25	,953**	0.000
26	,745*	0.034
27	,946**	0.000
28	,978**	0.000

Validez de criterio - Pearson (Ítem – test) instrumento

**Calidad del servicio al ciudadano**

Ítems	r de Pearson	Sig. (bilateral)
1	,967**	0.000
2	,967**	0.000
3	,979**	0.000
4	,979**	0.000
5	,967**	0.000
6	,945**	0.000
7	,956**	0.000
8	0.621	0.100
9	,956**	0.000
10	0.584	0.128
11	,864**	0.006
12	,860**	0.006
13	,934**	0.001
14	0.584	0.128
15	0.584	0.128
16	0.584	0.128
17	,934**	0.001
18	0.301	0.468
19	,934**	0.001
20	,934**	0.001
21	0.584	0.128
22	,934**	0.001
23	,934**	0.001
24	,963**	0.000
25	,934**	0.001
26	,754*	0.031
27	,754*	0.031
28	0.157	0.711
29	,754*	0.031
30	,934**	0.001

## Validez de constructo – dominio total (dimensión-total)

### Gobierno electrónico

		Correlaciones				
		D1	D2	D3	D4	total
D1	Correlación de Pearson	1	,968**	,871**	,858**	,952**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.005	0.006	0.000
	N	8	8	8	8	8
D2	Correlación de Pearson	,968**	1	,904**	,906**	,976**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.002	0.002	0.000
	N	8	8	8	8	8
D3	Correlación de Pearson	,871**	,904**	1	,985**	,972**
	Sig. (bilateral)	0.005	0.002		0.000	0.000
	N	8	8	8	8	8
D4	Correlación de Pearson	,858**	,906**	,985**	1	,970**
	Sig. (bilateral)	0.006	0.002	0.000		0.000
	N	8	8	8	8	8
total	Correlación de Pearson	,952**	,976**	,972**	,970**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	8	8	8	8	8

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

### Calidad del servicio al ciudadano

		Correlaciones					
		C1	C2	C3	C4	C5	total2
C1	Correlación de Pearson	1	,995**	,866**	,915**	,956**	,992**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.005	0.001	0.000	0.000
	N	8	8	8	8	8	8
C2	Correlación de Pearson	,995**	1	,897**	,946**	,924**	,998**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.003	0.000	0.001	0.000
	N	8	8	8	8	8	8
C3	Correlación de Pearson	,866**	,897**	1	,883**	,755*	,917**
	Sig. (bilateral)	0.005	0.003		0.004	0.030	0.001
	N	8	8	8	8	8	8
C4	Correlación de Pearson	,915**	,946**	,883**	1	,760*	,948**
	Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.004		0.029	0.000
	N	8	8	8	8	8	8
C5	Correlación de Pearson	,956**	,924**	,755*	,760*	1	,918**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.030	0.029		0.001
	N	8	8	8	8	8	8
total2	Correlación de Pearson	,992**	,998**	,917**	,948**	,918**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	
	N	8	8	8	8	8	8

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

Confiabilidad instrumento 1. Gobierno electrónico

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.990	28

*Estadísticas de total de elemento*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	97.25	1039.643	0.783	0.990
2	97.25	1046.214	0.832	0.990
3	97.63	1061.125	0.554	0.991
4	97.00	1044.857	0.934	0.990
5	97.63	1042.839	0.868	0.990
6	97.38	1041.982	0.899	0.990
7	97.13	1045.554	0.835	0.990
8	96.88	1040.411	0.785	0.990
9	97.13	1032.982	0.913	0.990
10	97.13	1032.982	0.913	0.990
11	97.38	1033.411	0.861	0.990
12	96.75	1031.643	0.970	0.989
13	97.00	1044.286	0.942	0.990
14	96.88	1035.839	0.976	0.989
15	96.88	1035.839	0.976	0.989
16	97.00	1040.286	0.905	0.990
17	96.75	1037.643	0.898	0.990
18	96.75	1031.643	0.970	0.989
19	96.75	1039.357	0.959	0.989
20	96.88	1031.839	0.944	0.989
21	96.88	1042.125	0.825	0.990

22	96.88	1035.839	0.976	0.989
23	97.25	1049.357	0.731	0.990
24	96.75	1039.357	0.959	0.989
25	97.00	1030.286	0.948	0.989
26	96.88	1050.696	0.726	0.990
27	97.00	1044.286	0.942	0.990
28	96.88	1035.839	0.976	0.989

---

Confiabilidad instrumento 2. Calidad del servicio al ciudadano

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.980	30

*Estadísticas de total de elemento*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	113.25	361.357	0.964	0.979
2	113.25	361.357	0.964	0.979
3	113.38	351.982	0.977	0.978
4	113.38	351.982	0.977	0.978
5	113.25	361.357	0.964	0.979
6	113.38	343.411	0.938	0.979
7	113.50	346.571	0.951	0.978
8	113.13	363.554	0.591	0.980
9	113.50	346.571	0.951	0.978
10	112.88	369.554	0.560	0.980
11	113.38	355.982	0.852	0.979
12	113.25	352.786	0.846	0.979
13	113.13	358.125	0.929	0.979
14	112.88	369.554	0.560	0.980
15	112.88	369.554	0.560	0.980
16	112.88	369.554	0.560	0.980
17	113.13	358.125	0.929	0.979
18	113.63	372.554	0.245	0.983
19	113.13	358.125	0.929	0.979
20	113.13	358.125	0.929	0.979
21	112.88	369.554	0.560	0.980
22	113.13	358.125	0.929	0.979
23	113.13	358.125	0.929	0.979
24	113.25	348.786	0.959	0.978

25	113.13	358.125	0.929	0.979
26	113.38	364.839	0.738	0.979
27	113.38	364.839	0.738	0.979
28	113.63	382.268	0.130	0.981
29	113.38	364.839	0.738	0.979
30	113.13	358.125	0.929	0.979

---

## ANEXO 4: Prueba V de Aiken

### Variable 1. Gobierno electrónico

Dimensiones	Jueces	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 1	Juez 2	Juez 3
Dimensión Externa	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Dimensión Interna	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8	4	4	4	3	4	3	4	4	4
	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Relacional	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	19	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Promoción	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Dimensiones	Jueces	Claridad	Coherencia	Relevancia
	Ítems	UV Aiken	UV Aiken	UV Aiken
Dimensión Externa	1	1.00	1.00	1.00
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	0.89	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	1.00	1.00	1.00
	6	1.00	1.00	0.89
Dimensión Interna	7	1.00	1.00	1.00
	8	0.89	1.00	0.89
	9	1.00	1.00	0.89
	10	1.00	1.00	1.00
	11	1.00	0.89	1.00
	12	1.00	1.00	1.00
	13	0.89	1.00	1.00
	14	1.00	0.89	1.00
Dimensión Relacional	15	1.00	1.00	1.00
	16	1.00	1.00	0.89
	17	0.89	1.00	1.00
	18	1.00	1.00	1.00
	19	1.00	1.00	0.89
	20	1.00	1.00	1.00
	21	1.00	1.00	1.00
Dimensión Promoción	22	1.00	1.00	1.00
	23	1.00	1.00	1.00
	24	1.00	1.00	1.00
	25	1.00	1.00	1.00
	26	1.00	1.00	1.00
	27	1.00	1.00	1.00
	28	1.00	1.00	1.00
Promedio		0.99	0.99	0.98

**Coficiente V Aiken** 0.99

## Variable 2. Calidad del servicio al ciudadano

Dimensiones	Jueces	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 1	Juez 2	Juez 3
Dimensión Facilidad de uso	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Diseño del sitio web	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Garantía de la información	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Personalidad	19	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión Sensibilidad	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Dimensiones	Jueces	Claridad	Coherencia	Relevancia
	Ítems	UV Aiken	UV Aiken	UV Aiken
Dimensión Facilidad de uso	1	1.00	1.00	0.89
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	1.00	0.89	1.00
	6	1.00	1.00	1.00
Dimensión Diseño del sitio web	7	1.00	1.00	1.00
	8	1.00	1.00	1.00
	9	1.00	1.00	1.00
	10	1.00	1.00	1.00
	11	1.00	1.00	1.00
	12	1.00	1.00	1.00
	13	1.00	1.00	1.00
Dimensión Garantía de la información	14	1.00	1.00	1.00
	15	1.00	1.00	1.00
	16	1.00	1.00	1.00
	17	1.00	1.00	1.00
	18	1.00	1.00	1.00
	19	1.00	1.00	0.89
Dimensión Personalidad	20	1.00	1.00	1.00
	21	1.00	1.00	1.00
	22	1.00	1.00	0.89
	23	1.00	1.00	1.00
	24	1.00	1.00	1.00
	25	1.00	1.00	1.00
Dimensión Sensibilidad	26	1.00	1.00	1.00
	27	1.00	1.00	1.00
	28	1.00	1.00	1.00
	29	1.00	1.00	1.00
	30	1.00	1.00	1.00
	Promedio		1.00	1.00

**Coefficiente V Aiken** 1.00



## Variable 2. Calidad del servicio al ciudadano

ID	V1: Gobierno electrónico																																					
	Datos generales		D1. Estrategias pedagógicas				D1	Nivel	D2. Estrategias organizativas							D2	Total	D3. Estrategias tecnológicas						D3	Total	D4. Estrategias tecnológicas						D4	Total					
	Sexo	Edad	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21			22	23	24	25	26	27	28		
1	1	31	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	22	Medio	
2	1	47	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	28	Alto	
3	1	35	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
4	1	33	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
5	0	29	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto
6	0	47	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
7	0	34	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
8	1	34	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
9	0	28	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
10	1	32	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
11	1	35	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
12	0	39	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
13	0	49	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
14	1	35	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
15	0	24	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
16	1	28	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
17	0	38	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
18	1	50	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
19	0	26	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
20	1	26	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
21	1	45	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
22	1	49	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
23	1	30	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto
24	1	24	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
25	0	18	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
26	1	25	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
27	0	27	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
28	0	39	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
29	0	39	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
30	1	45	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto
31	1	28	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
32	0	29	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
33	1	32	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
34	1	40	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
35	1	37	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
36	1	37	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
37	1	26	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
38	1	25	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
39	0	35	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
40	0	23	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
41	1	20	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3	4	3	3	22	Medio	3	3	4	3	3	3	3	22	Medio
42	1	50	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
43	0	40	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
44	0	45	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto
45	0	27	4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	2	4	4	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	3	26	Alto	4	2	4	3	4	4	4	25	Alto
46	0	36	2	2	3	4	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	4	4	4	22	Medio	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	4	4	4	3	5	4	4	28	Alto
47	1	59	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	5	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto
48	0	43	2	3	4	3	2	3	17	Medio	4	5	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	3	3	3														

## ANEXO 6: Consentimiento informado

**Tabla 7**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables*

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.411	50	0.000
Calidad del servicio al ciudadano	0.211	50	0.000

**Nota:** Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 7, al analizar a distribución de las variables de estudios se pudo establecer que en las variables de análisis tuvieron un valor de significación inferior a 0.05, demostrando que en ambos constructos posee una distribución distinta a la normal. En esa media fue congruente el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## **ANEXO 7: Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023.

Investigadora: Martinez Tume, Biani Marysely.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023”, cuyo objetivo es describir la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Jurado Nacional de Elecciones de Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados del estudio serán un punto de partida para plantear alternativas para el desarrollo de los sistemas respecto al gobierno electrónico y por para mejorar la calidad de los servicios a los ciudadanos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se a través de formularios de Google forms que se enviarán en un link de forma virtual. Las respuestas de los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Martinez Tume, Biani Marysely email: bmartineztu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Alarcón Ilantos, Luis Rolando email: lralarconl@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## ANEXO 8: Autorización de aplicación de instrumentos



"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

Piura, 30 de mayo del 2023

**DRA:**

**VICTORIA GARCIA CEDANO**

**JEFA DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE PIURA DEL JNE**

**ASUNTO:** Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo exponerle lo siguiente:

Yo Biani Marysely Martínez Tume identificada con DNI N° 76855700, estudiante de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo –Filial Piura.

En estos momentos me encuentro realizando una investigación cuyo tema es: "Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023", para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes debemos elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo, solicito a usted autorización para la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,

Biani Marysely Martínez Tume  
ABOGADA  
ICAP. 5105

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº1511 -2022-UCV-VA-EPG-F01L01/J

Piura, 28 de mayo del 2023

**VISTO:**

El proyecto de investigación denominado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PIURA, 2023" presentado por el (la) Br. MARTINEZ TUME BIANI MARYSELY con código de estudiante N° 7002780600 del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA – grupo A5; y

**CONSIDERANDO:**

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN", los asesores DR.ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO y DR.CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

**RESUELVE:**

**Art. 1°.- APROBAR**, el Proyecto de Investigación denominado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PIURA, 2023", presentado por el (la) Br.MARTINEZ TUME BIANI MARYSELY con código de estudiante N° 7002780600.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, los docentes de la experiencia curricular de "DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN", el (la)DR.ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO y DR.CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, como asesores del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

**Art. 3°.- PRECISAR**, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Edwin Martín García Ramírez  
Jefe de la Escuela de Posgrado –Piura

**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

El que suscribe, Jefe de la Oficina Desconcentrada de Piura del Jurado Nacional de Elecciones, otorga la presente constancia de aplicación del instrumento (encuesta) del trabajo de investigación denominado “Gobierno Electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023” a:

la Srta. Biani Marysely Martínez Tume quien ha realizado a partir del 20 de junio de 2023, aplicó dos cuestionarios (encuesta) correspondiente al trabajo de investigación para obtener el grado académico. Por tal motivo nuestra institución comunica para los fines pertinentes.

Aprovechando la ocasión para testimoniarle los sentimientos de especial consideración.

Atentamente;



VICTOR GARCÍA CEDANO  
Jefe Oficina Desconcentrada  
Jurado Nacional de Elecciones

Piura, 07 de julio de 2023