



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y calidad del servicio en el Instituto de
Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón
Chachapoyas, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Acuña Tocto, Cecilia Hortencia (orcid.org/0000-0002-7175-8607)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por su afecto, comprensión, sacrificio, por siempre multiplicar esfuerzos y ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida y su apoyo incondicional siempre.

Agradecimiento

A Dios por darme la fuerza necesaria, a cada miembro de mi familia y amistad que hizo posible y/o contribuyó a que se concrete esta etapa. Así mismo expresar mi gratitud a mi asesora de tesis, Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, por su apoyo, confianza, disposición y dedicación durante las diferentes fases de elaboración de mi tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstrac	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.3.1. Población	15
3.3.2. Muestra	16
3.3.3. Muestreo	16
3.3.4. Unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.4.1. Técnicas	16
3.4.2. Instrumentos	16
3.4.3. Validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19

4.1.	Resultados descriptivos	19
4.1.1.	Gobierno digital	19
4.1.2.	Dimensiones de gobierno digital	20
4.1.3.	Calidad de servicio	21
4.1.4.	Dimensiones de calidad de servicio	22
4.2.	Análisis inferencial	23
4.2.1.	Validación de la hipótesis general	23
4.2.2.	Validación de la hipótesis específica 01	24
4.2.3.	Validación de la hipótesis específica 02	25
4.2.4.	Validación de la hipótesis específica 03	26
4.2.5.	Validación de la hipótesis específica 04	27
V.	DISCUSIÓN	28
VI.	CONCLSUIONES	34
VII.	RECOMENDACIONES	36
	REFERENCIAS	37
	ANEXO	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital en el IESTP “Perú Japón”	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gobierno Digital en el IESTP “Perú Japón”	20
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”	21
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.	22
Tabla 5 Coeficiente de Correlación del Gobierno Digital y la Calidad de Servicio	23
Tabla 6 Coeficiente de Correlación de la dimensión externa y calidad de servicio	24
Tabla 7 Coeficiente de Correlación de la dimensión interna y calidad de servicio	25
Tabla 8 Coeficiente de Correlación de la dimensión relacional y calidad de servicio	26
Tabla 9 Coeficiente de Correlación de dimensión promoción y calidad de servicio	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles sobre la variable 1: Gobierno digital	19
Figura 2 Niveles de las dimensiones de la variable Gobierno digital	62
Tabla 3 Niveles de la variable 2: Calidad de servicio	63
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	22

Resumen

La investigación buscó determinar si existe una relación entre el Gobierno digital y la Calidad del Servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, durante el periodo 2022, aplicándose un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental transversal descriptivo simple, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, igualmente dentro de los resultados obtenidos se determinó que de acuerdo al coeficiente de alfa de Cronbach se aprecia un valor de 0.91 para la variable gobierno digital por las 27 preguntas establecidas, es decir posee aceptable confiabilidad, además el 81.1% de los encuestados consideran que el Gobierno digital mejorar la calidad de servicio de la instrucción, del mismo modo se ha evidenciado que si existe una correlación entre las variables de estudio con un p-valor de 0,030, cuyo valor es menor que el nivel de significancia 0,05, sin embargo, también se apreció que no existe relación entre las dimensiones del Gobierno digital con la Calidad del Servicio, esto nos conlleva a delimitar que se deben implementar mejores mecanismos digitales dentro del instituto materia de estudio.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad del servicio, usuarios

Abstract

The research sought to determine if there is a relationship between the digital government and the Quality of Service in the Institute of Higher Technological Education Peru Japan Chachapoyas, during the period 2022, applying a type of basic research, with a simple descriptive cross-sectional non-experimental design, The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, also within the results obtained, it was determined that according to the Cronbach alpha coefficient, a value of 0.91 is appreciated for the digital government variable for the 27 established questions, that is, it has acceptable reliability, in addition, 81.1% of the respondents consider that the digital government improves the quality of instruction service, in the same way it has been shown that if there is a correlation between the study variables with a p-value of 0.030, whose value is less than the 0.05 level of significance, however, it was also noted that there is no relationship between the dimensions of the digital Government with the Quality of the Service, this leads us to define that better digital mechanisms must be implemented within the institute subject of study.

Keywords: *Digital government, quality of service, users*

I. INTRODUCCIÓN

La aplicación de la tecnología y comunicación cambian de forma radical la administración de los gobiernos, sin embargo, la falta de este cambio digital permite que no se brinde una eficaz calidad de servicios a los usuarios, ante este problema, se evidencia que en la entidad, materia de investigación, se presenta una ineficaz calidad de servicio, pues no cuenta con un adecuado gobierno digital para el dominio de los recursos administrativos, lo que faculta que dentro de dicha institución los procesos educacionales sean más burocráticos.

Por ello desde en un contexto internacional, Sommar et al. (2021) percibió que la tecnología influye como un gobierno digital sostenible, que sirve como estudio de transformación, información y solitud administrativa, en beneficio de usuarios, así mismo, Burak (2020) estableció dentro del proceso de desarrollo digital uno de los problemas que se presentan es la pretensión de conocimiento, pues por más que el gobierno presente herramientas digitales, estas no han llegado a expandirse de conocimiento a todo el gobierno, por lo que permite delimitar que aún existen deficiencias dentro de un gobierno digital, recíprocamente Kuldosheva (2021) estableció que las reformas digitales desarrollan un gobierno electrónico en base al desempeño del sector público, donde se logra una gobernabilidad abierta de acuerdo a la democracia, la participación y la sociedad inclusiva, en función a los diversos autores, Porrúa (2019) planteó que en latino América y el Caribe tienen un 73% de estrategia de gobierno digital, pues la tecnología ha incurrido dentro de las empresas y los gobiernos de manera abismal.

Correspondiente a lo mencionado, desde un contexto nacional, Calderón (2021) analizó que, dentro del estado peruano, se evidencia una falta de transformación digital, viéndose estancados diferentes sectores del gobierno, ante esto Huamán (2020) comprendió que el gobierno electrónico presenta ventajas de gestión pública eficientes a situaciones excepcionales, ante lo mencionado se estableció que el Perú, de acuerdo con su ordenamiento jurídico a delimitado la aplicación de un gobierno digital en el Decreto Legislativo N.º 1412, pues esta ley presenta como objetivo establecer un gobierno digital para adecuar la gestión de servicios a través del uso de la tecnología y la comunicación dentro de los tres niveles de gobierno (Apoyo Consultoría, 2022), de igual forma, Díaz (2019)

estableció que los medios tecnológicos dentro del gobierno sirven para ejecutar una mejor gestión estricta y de transparencia ante el manejo administrativo de los fondos públicos, de hecho, Sparrow (2020), comprendió que la conectividad digital brinda grandes brechas de acceso y de calidad administrativa al usuario, lo que falta es poder capacitar adecuadamente el conocimiento tecnológico con el fin de mejorar la administración pública.

Desde un contexto local, se comprendió que, ante las manifestaciones del estado por las medidas del COVID-19, se tuvo que adecuar a un sistema tecnológico educacional dentro del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, en adelante IESTP “Perú Japón”, pues el gobierno de gestión digital ha impartido mucho dentro del ámbito de educación, sin embargo, la aplicación de este mecanismo tecnológico en su totalidad no ha llegado a respaldar la calidad de servicio por parte del instituto, teniendo en cuenta las falencias respecto al uso de las TICs.

De acuerdo al problema planteado, se tuvo: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022?, ante esto como problemas específicos serán: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022?, y d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022?.

Justificación teórica, buscó delimitar doctrinalmente el gobierno digital y como influiría este, en la calidad del servicio brindado por la institución, teniendo en cuenta las dimensiones de ambas variables y sus definiciones teóricas y conceptuales.

Justificación práctica, este permitió acceder a una mejor calidad de servicio, debido a que la aplicación del gobierno digital permitirá que la organización mejore su atención en beneficio de sus trabajadores y estudiantes, además será un ente más competitivo, debido a que se generará, mayor capacitación, organización y transformación tecnológica en beneficio administrativo de todo el Instituto, con el fin

de cumplir con el objetivo de ser una familia tecnológica en beneficio del futuro de los pueblos y de la ciudadanía.

Justificación metodológica, se tomó como diseño el no experimental, con un enfoque cuantitativo, aplicando como muestra la población del instituto, como técnica la encuesta, aplicando criterios éticos y de rigor científico, con el fin de tener una investigación viable y confiable.

El objetivo general de la investigación fue: establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022, así mismo los objetivos específicos serán: a) Establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022; b) Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022; c) Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022, y d) Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022, además, las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022; b) Existe relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022; c) Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022, y d) Existe relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte de la investigación, se buscó dar credibilidad a la investigación mediante la indagación de trabajos previos que den valor científico a las variables, es por ello que, en el ámbito internacional, Mejía (2019), cuyo objetivo fue analizar el gobierno digital y las personas, la metodología empleada fue descriptiva, concluyendo que, la utilización del gobierno digital en cualquier parte del país, simplifica y digitaliza los servicios públicos y genera mejores vías de atención al usuario, además que un gobierno digital es abierto y genera una técnica de administración, la cual es una herramienta que ayuda a poder desarrollar de manera tecnológica las actividades, esta información es determinante para sustentar la variable y conocer más a fondo sobre el desarrollo de un gobierno digital dentro de administración pública.

Igualmente, Franco y Cruz (2018), tuvo como objetivo conocer el gobierno electrónico y como este aplica aspecto de calidad y eficiencia dentro de Oaxaca, es así que se empleó una metodología descriptiva, concluyendo que, la calidad de los servicios públicos eficientes se genera mediante el uso de las tecnologías de la transformación y la comunicación que se presentaban por parte del gobierno hacia los ciudadanos, esta investigación es relevante porque da a conocer los alcances que tendría un gobierno digital aplicado en una entidad.

Asimismo, bajo los mismos lineamientos De Grande (2020), sostuvieron como objetivo analizar la aplicabilidad del gobierno electrónico como servicio online dentro del Estado de Argentina, empleando una metodología con un método cualitativo no experimental, concluyó que, en Argentina, el uso de las plataformas online estatales han sido complejas y es un desafío dentro de la gestión de procesos administrativos, la presente investigación manifiesta la importancia porque abre el campo del análisis sobre la calidad de servicio online que sujeta la posibilidad de mejorar la productividad.

De igual manera, Moreno (2021), elaboraron como objetivo analizar la forma de inserción de la política de Gobierno Digital y como esta contribuirá a mejorar el acceso a la información con el fin de brindar un adecuado servicio, usando como metodología un modelo cualitativo descriptivo, concluyendo que, la transformación digital es parte de las políticas del gobierno colombiano, de esta manera los

resultados han impactado, debido a que la investigación es trascendente porque consiste en agenciarse de información correcta sobre la calidad de servicio que se desarrolla dentro de la administración pública y de las empresas, buscando además generar una mejor atención a la ciudadanía, desde el servicio que brindan hasta los problemas que resuelven.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022). Tuvo como objetivo reconocer el gobierno digital y su importancia hacia los objetivos del 2030 para mejorar el desarrollo sostenible, es así como desarrolló una metodología descriptiva, concluyendo que, los países latinoamericanos coincidieron en la importancia que tiene el gobierno digital, esta información fortalece la investigación dando cabida sustentada a las variables.

A nivel nacional, Peralta (2021) sostuvo el objetivo de establecer cuál es la relación que se presenta ante el gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Morales frente a su calidad de servicio, además esta investigación tuvo como metodología básica no experimental, concluyendo que, existe una relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio, existiendo una correlación positiva moderada, por lo que, en dicha entidad pública se está ejecutando lo que es un gobierno digital y con ello han mejorado la calidad de servicio, esta investigación aporta a la investigación en el ámbito del gobierno digital y la eficacia de servicio como políticas públicas.

De igual forma, Ascencio (2019) trabajó el objetivo comprobar la calidad de servicio del gobierno electrónico, desarrollando una metodología básica con una dirección cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, concluyendo que, es ineludible optimar la calidad de servicio, asimismo los avances tecnológicos son determinantes para que se brinde una mejor atención a los usuarios, esta investigación ayuda a la comprensión de la variable gobierno digital y calidad, es decir observar el beneficio que trae un buen gobierno digital dentro del Estado peruano.

También, Roseth, Reyes y Yee (2021), abarcó como objetivo analizar los servicios estatales y gobierno digital durante la pandemia, la metodología empleada fue descriptiva, no experimental, concluyendo que, durante la pandemia, se ha

utilizado muchas herramientas tecnológicas para brindar los servicios a la población, pero es evidente que los estados no han estado preparados para este tipo de modalidad virtual, se obtendrá de manera concatenada la satisfacción del usuario, esta investigación favorece en entender los alcances de la variable de la calidad del servicio dentro de la administración de una empresa que también es ejecutable en el sector público.

Además, Chereque (2022), trabajó el objetivo de determinar en qué medida el Gobierno digital se relaciona con la calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, siendo la metodología básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, concluyendo que, se evidencia una correlación positiva moderada entre las variables Gobierno Digital y las consecuencias que este genera frente a la calidad de Servicio que se le brinda al usuario en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, es así que, se concluye que en la Municipalidad se está realizando buenas prácticas sobre un gobierno digital y al mismo tiempo en la calidad de servicio, esta investigación es sustancial porque admite enlazar ideas referentes a la variable descrita, pues de esta manera se acredita la que dentro de la administración pública, trabajan de manera conjunta para poder ejercer una eficaz calidad de servicio al usuario.

Suclupe (2020), tuvo como objetivo establecer qué relación se presenta ante el gobierno digital con la calidad de servicio, dentro de la institución, pues metodológicamente se comprende que la investigación en base a la metodología utilizada básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversa, concluyó que se presenta una relación alta entre la unión del gobierno digital el servicio que la institución brinda, pues se comprende que dentro de la administración pública el gobierno digital es parte de la innovación pública, esto se debe a que esta investigación guarda relevancia en relación con las variables de la investigación.

Así mismo, en relación con la fundamentación teoría se analizó la primera variable relacionada al gobierno digital, donde el Decreto Legislativo N.º 1412, presentado el 13 de septiembre del 2018 a través del expresidente Martín Alberto Vizcarra Cornejo, en su capítulo primero, denominado gobierno digital, define en el artículo 6, que el gobierno digital es aquel estudio que se aplica desde un aspecto

tecnológico, donde tanto la información como la comunicación, son medios gestores públicos que permiten que se incorpore un mejor trato al usuario a través de la aplicación de los principios, las leyes, las reglas, las políticas, entre otros aspectos gubernamentales de gestión.

De igual forma, Tellez y Carbajal (2017), señalaron que el gobierno digital es el uso y beneficio que realizan los gobiernos con la tecnología, lo que hace más eficiente la gestión. Delgado (2020), señala que, el gobierno digital puede considerarse como un instrumento fundamental en el cual se encomienda y perfecciona la gestión por proceso, favoreciendo en la valoración y búsqueda, aprobando construir un gobierno accesible.

Por otro lado, Martínez (2018), analizó que, el gobierno digital es la innovación de la tecnológica dentro de un gobierno estatal, pues permite un modelo de uso tecnológico de información y comunicación, orientado a la administración, organización y gestión digital; así mismo, en función a lo que menciona la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2019), se indica que, el estado digital reside en otorgar nuevas ideas de valor público, y hacer que los procedimientos y servicios estatales se realicen mediante una plataforma con diseño digital, con la finalidad de que se mejore la administración pública, de manera abierta, eficiente, clara, ante el servicio de la comunidad.

Pues de acuerdo a lo que menciona Mejía (2018), el gobierno digital optimiza la prestación de servicios, para mejorar el manejo ventajas en la gestión pública, donde los habitantes tengan el camino más idóneo a los servicios públicos ofrecidos por la administración, del mismo modo, Toro, Gutiérrez y Correa (2020), comprende que al ejecutar un gobierno digital se ayudaría con la aproximación de la sociedad con el Estado, desarrollando así, la transparencia y la mejora en los servicios, ya que en el Perú se está realizando una serie de estrategias para la ejecución de Gobierno Digital por las entidades estatales.

Dentro de esta variable, se presentaron dimensiones como externa, es decir es un sistema de gestión que involucra un apoyo necesario frente a responsabilidades específicas, pues esto desarrolla poder ver como la actividad en el negocio se está conllevando desde un aspecto externo de vida, donde se busca

tomar en consideración de qué manera se están prestando los servicios y qué interrelación se genera entre el usuario y empresa (CMC, 2018)

De igual forma se comprendió que los sistemas de externalización son aquellos procesos importantes donde se establece la gestión de infraestructura frente a la contratación de proveedores o de empresas técnicas, con el fin de garantizar recursos y herramientas para que se desarrolle las actividades de manera eficaz, pues estas contrataciones se dirigen con el fin de planificar mejor servicio en relación a los procedimientos externos que se desarrollan bajo criterios contractuales políticos y procedimentales (Santiso, 2018).

A su vez, Salvador (2002), estableció que el gobierno electrónico corresponde al uso de las tecnologías de la información, las cuales vienen desarrollando un rol fundamental dentro de los mecanismos de gestión de los Estados con el fin de mejorar los recursos que se le brindan a los ciudadanos, a su vez estableció cuatro dimensiones entre las que se tiene a la dimensión interna, externa, promocional y racional.

Una de las dimensiones que se comprende dentro de esta variable esta denominada como externa, esta hace referencia a la aplicación del gobierno tecnológico externo, pues este tipo de gobierno mejora el aspecto administrativo de una empresa, debido a que permite que el Gobierno se presente de manera transparente, donde se aumente la confianza, se fortalezca la participación y se busque un bienestar social a través de los trabajadores, colaboradores ,para que de esta manera se pueda expresar la satisfacción social del usuario

Por otra parte, se tuvo como relevancia que, un gobierno digital interno permitirá establecer objetivos y metas a trazar dentro de la misma empresa, donde se perseguir a organizaciones y personas involucradas, con el fin de cumplir aspectos necesarios para mejorar y evolucionar dentro del gobierno, ya que esto genera impactos positivos de aceptación y credibilidad entre los trabajadores y los usuarios (Guzmán, 2019).

Así mismo, otra dimensión es lo relacional del gobierno digital, pues se comprende que este actúa en función a la conectividad que se tiene con otras entidades para poder procesar trámites o servicios, como bien se menciona, la mayor parte de las empresas, se encuentran relacionadas entre sí a través de medio de comunicación o tecnológico, ya que la transformación digital genera

diversas relaciones públicas frente a las empresas que se encuentran asociadas con el gobierno, basada en un aspecto de liderazgo y de capacidad digital, donde se facilita una transformación virtual a través de cambios culturales y de mejora frente a una comunicación digital integral (Cuenca et al., 2019).

Correspondiente a esto, se mencionó que la gestión digital brinda una relación social, donde se transforma una mejor capacidad y cambio de naturaleza ante las sociedades que interactúan frente a ella, es decir es una transformación que relaciona a personas, empresas y territorios para garantizar la conectividad de manera equitativa, entre el desarrollo de la persona y la igualdad de oportunidades, por lo que se generaría un mejor impulso de las comunicaciones hasta llegar a una conectividad total de alta calidad y se convierta progresivamente como un acto de desarrollo de la empresa, y una acción de calidad de atención hacia el usuario a través de los medios básicos (Garmendia, 2020).

Por último, dentro de la variable de gobierno digital, se analizó como dimensión a la promoción, la cual se caracteriza a través de la participación de otras personas, grupos, instituciones, frente a una plataforma de líneas libres, promoviendo y fomentando una movilización colectiva, con el fin de que se constituya un elemento positivo dentro de la gestión pública, pues de esta manera se da poder a desarrollar la cultura y la implementación de infraestructuras o equipos que sean necesarios para poder agilizar y brindar un gobierno digital.

Es por ello que se mencionó que, es efectivo poder proporcionar y promocionar la gestión dentro del conocimiento frente al entorno institucional, ya que de esta manera se estaría generando un mejor desarrollo de la cultura y de conocimiento, ante todos los trabajadores administrativos dentro del gobierno, pues la aplicación de la tecnología y la información requiere de estudio y análisis por parte de todos los trabajadores, esto quiere decir que se desarrollaría una mejor participación ciudadana a través de intercambio de información, toma de decisiones objetivas y medios de participación con la administración pública.

Ahora, con relación a la segunda variable, correspondiente a la calidad de servicio, Villalba (2013) sostuvo que se tiene que pronosticar su uso en la gramática es variada, por eso una manera de distinguir el significado en su conjunto es ponderar las teorías que se apoyan, pues es importante pensar entonces cómo las

peculiaridades de los servicios son herramientas precisas en la edificación de la calidad del servicio.

Esto se hace mención en relación a la prestación de servicios de primera línea para la población que lo requiere, es por ello que esta variable se llegó a concatenar con un gobierno digital, que brinde los servicios a la población de manera oportuna, por lo que se evalúa que la eficacia de servicios públicos es el progreso que viene asumiendo la gestión pública, con la proyección de mejorar la administración, respecto a los bienes y servicios que se brinde a la comunidad, esto está sujeto a lo que establece la norma y principalmente al ambiente o contexto que genere a los administrados, construyendo buenos lazos de comunicación (Cardozo, 2021).

De acuerdo a lo que mencionó Lerner (2020), se comprende que la calidad de servicio es uno de los actos más importante que se tiene dentro de una empresa, pues esto genera que se brinde una mejor producción y comercialización de bienes, donde se prestan servicios en función a las necesidades del usuario, pues este es un factor clave para poder adaptar lo que requiere el cliente frente a la institución buscando niveles de competitividad especialmente con instituciones que se desenvuelven dentro del índice de calidad de servicios denominados como globalización, además se fundamenta en cumplir las expectativas que requiere el cliente ante la aplicación de los métodos y los procedimientos.

Por otra parte, Castañeda (2022), analizó que la calidad de servicios tiene un fin de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes, pues es de importancia tomar en cuenta estos aspectos, ya que permite brindar una recomendación con otros consumidores y fidelización entre ellos mismos, porque cada vez los consumidores demandan en poder recibir una mejor atención de calidad a través del cumplimiento de sus expectativas.

Conforme a lo que mencionó Rojas et al., (2020), la calidad de servicio es un medio alternativo que tienen las empresas para poder dictaminar la tensión del cliente, pues se sustenta en las expectativas de la necesidad de que esté requiere a través de una pre información donde se emplea una investigación al sector logístico y al proceso confiable coherente que la empresa brinda al cliente, para esto se analizan los espacios entre el personal integrado y las actividades

inherentes al trabajo, donde se ofrece un servicio de alta calidad al cliente buscando que se cumplan sus expectativas.

Como bien se sabe, el servicio estandarizado de las perspectivas del cliente busca que la calidad del servicio cumpla las necesidades del usuario, es por ello que se aplica la escala de SERVQUAL, la cual ha sido generada desde el año 1985, a través de sus creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, con el fin de medir cuáles eran las expectativas del usuario en relación con el servicio que brindaba la entidad y de qué manera como esta podía cumplir con el cumplimiento de la visión de los clientes.

Correspondiente a lo que mencionó Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir, que se busca acceder a un beneficio común.

En relación a la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basadas en elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo a los componentes básico de los servicios de productos (Zeithaml y Parasuraman, 2008).

Ahora con respecto a la primera dimensión denominada elementos tangibles, Zeithaml y Parasuraman (2008), se hace referencia que es todo tipo de aspecto o recurso material que dispone la empresa que genera representación física dentro del servicio, pues esto se basa en documentos, folletos, informes, o cualquier objeto que se puede tocar como material de escritorio, correspondiente a esto Alvarado et al. (2020), establecieron que dentro de una empresa se presentan elementos tangibles relacionados con el aspecto físico de la empresa, esto comprende que los elementos de escritorio forman parte de un acto organizacional dentro de la empresa, pues esto garantizar que los empleadores ejecutan mejor su organización interna.

Es por ello que en relación a esta dimensión se toma en consideración indicadores como: equipos modernos, apariencia del personal y material del servicio, pues todos estos aspectos van a permitir medir, el grado del servicio de calidad que la empresa brinda por parte de los recursos tangibles o de tangibilidad de cada empresa (Hernández et al., 2018).

De acuerdo a la segunda dimensión referente a la fiabilidad, Zeithaml y Parasuraman (2008), se comprendió que este servicio brindado por cada una de las empresas debe de brindarse de manera oportuna y confiable en relación con sus servicios hacia los usuarios, pues de acuerdo a Berry y Parasuraman la confiabilidad es uno de los temas más usados dentro de la evaluación del servicio, ya que de manera determina este es uno de los factores que todo tipo de empresa debe de brindar (Díaz y Sánchez, 2017).

Por otra parte, se basa que la confiabilidad del servicio es la clave que se aplica dentro del mercado para poder brindar una seguridad de forma correcta, con el fin de que no se genere un error ante el servicio brindado por la institución, pues esto permite cumplir las promesas de atención de calidad y la excelencia del servicio, pues la prueba de este servicio se puede observar a través del desempeño impecable que se ofrece al cliente (Berry y Parasuraman, 1991).

Así mismo, en relación con la dimensión, se hallan indicadores como la calidad del servicio y el desempeño del buen servicio, pues esto va a poder evaluar la capacidad que tiene la empresa en poder prestar servicios que se comprometen con la seguridad del usuario sobre su información brindada, además a través de esta dimensión se va a poder evaluar la esencia de la calidad del servicio que la empresa está brindando (Benavente & Figueroa, 2012).

Ahora, con respecto a la tercera dimensión referente a la seguridad, Zeithaml y Parasuraman (2008), esta se basó en la atención que se brinda por parte de los trabajadores y las habilidades que estos tienen frente a sus operaciones, pues se define que esta habilidad transmite confianza en relación al conocimiento del servicio brindado (Reyes, Mayo & Loredo, 2009).

Es así que el objetivo de esta dimensión versa en prevenir todo tipo de accidentes laborales que se producen a raíz de las actividades de producción, por lo tanto, sobre la base a esta dimensión se va a delimitar las medidas de seguridad e higiene que tiene que tener la institución para generar una buena producción, seguridad y calidad de producto.

En relación a esta dimensión, se tomó en consideración que indicadores como la confianza, el conocimiento de procesos y el personal cortés, todos estos aspectos se aplican con el fin de medir la seguridad que la empresa brinda a los usuarios frente a su calidad de servicio, pues de esta manera se evidencia la

amabilidad de cada trabajador y la seguridad que se brinda ante los peligros o riesgos (Duque, 2005).

Por otro lado, en relación con la cuarta dimensión denominada calidad de respuesta, Zeithaml y Parasuraman (2008), esta delimitó cuál es el compromiso de la organización en relación con el servicio que brinda frente al usuario, pues esta debe de presentarse de manera oportuna con el fin de ayudar al cliente, es por ello que se conceptualiza como una voluntad del personal que tiene ante la resolución de respuestas (Efrén, Echeverri & Ruiz, 2010)

Además, se comprendió que a través de esta dimensión se va a poder establecer la voluntad de los trabajadores con relación a la ayuda a los clientes, y el servicio que estos prestan de manera rápida frente a las necesidades de los consumidores.

Por lo tanto, dentro de esta dimensión, se tomó en cuenta indicadores como la información oportuna, servicio rápido y disposición de ayuda, pues todas estas dimensiones permitirán delimitar la calidad de respuesta en relación a lo que brinda el servicio.

Finalmente, como última dimensión se tiene a la empatía, Zeithaml y Parasuraman (2008), la cual se genera como una de las cualidades de ponerse en lugar del otro, en este caso en ponerse en el lugar del cliente, para poder determinar cuáles sus requerimientos ante el servicio brindado, es así que se demuestra que la empatía dispone una organización de atención personalizada, pues toma en cuenta la capacidad que tiene el personal de poder reconocer las emociones del usuario y la calidad del servicio brindada (Reyes, Mayo & Loredó, 2009).

En relación con esta dimensión se hallan indicadores como, la atención individualizada, la comprensión de atención y la preocupación e interés por el usuario, es relación a esto, se va a poder medir la capacidad que tienen los trabajadores de prestar a los clientes la atención debida, individualizada y cuidado frente a sus requerimientos con la empresa (Solórzano y Aceves, 2013).

Esto va a comprender que la suma de todas las dimensiones generadas a través de un modelo SERVQUAL, va a permitir acceder a un mejor servicio en base a una seguridad confiable, teniendo los recursos adecuados, brindando ayuda a los clientes a través de la confianza y prestando una atención individual y cuidadosa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo de investigación, esta fue de enfoque cuantitativo, con tipología básica, direccionada al conocimiento actual de los fenómenos de estudio en relación con el problema, pues esta investigación se aplicó debido a que buscó incrementar conocimiento sobre el gobierno digital y calidad de servicio (Martínez, 2018).

Así mismo, se aplicó el método hipotético deductivo, el cual se basa en un procedimiento metodológico que permite a través de premisas tratar una hipótesis en relación con la metodología de la ciencia, pues de esta manera se describirá el método científico basado en ciclos de la comprobación de hipótesis, pues esto parte desde lo observado hasta las conclusiones probables (Arrieta, 2018).

Correspondiente al diseño de la investigación, esta comprendió un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional, de corte transversal o transeccional, pues de acuerdo con lo que menciona Matta (2019), se analiza que no se manipula la variable y que solo busca establecer una relación existente entre ambas variables, pues los datos recogidos en un solo momento no solo serán del cuestionario, sino también para poder establecer cuál es la relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

De manera conceptual se interpretan las variables, en relación con un aspecto operación, donde se tomaron en consideración:

La variable independiente, Gobierno digital, según Salvador (2020), señaló que, el gobierno electrónico corresponde al uso de las tecnologías de la información, las cuales vienen desarrollando un rol fundamental dentro de los mecanismos de gestión de los Estados con el fin de mejorar los recursos que se le brindan a los ciudadanos.

Teniendo como definición operacional que, de acuerdo con la variable de gobierno digital, Salvador (2002), se establecieron cuatro dimensiones entre las que se tiene a la dimensión interna, externa, promocional y racional.

Teniendo como indicadores a la prestación de servicios, interrelación con los usuarios, los cambios de cultura administrativa, la formación de los empleados en la TICs, la motivación de los empleados para el uso de las TICs, las relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios, las relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios y el desarrollo de cultura.

La variable dependiente, calidad de servicio, Parasuraman et al., (1991), Correspondiente a lo que menciona la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común.

Dentro de la definición operacional, en relación con la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basadas en elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo con los componentes básicos de los servicios de productos. Así mismo para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta. (Parasuraman et al.,1991).

Teniendo como indicadores, equipos Modernos, apariencia del personal, material del servicio, calidad del servicio, desempeño del buen servicio, confianza, conocimiento de procesos, personal Cortes, información oportuna, servicio rápido, disposición de ayuda, atención individualizada, comprensión en la atención y preocupación e interés por el usuario.

3.2.1. Población, muestra y muestreo

3.2.2. Población

La población se encontró constituida por los colaboradores del Instituto De Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón, siendo un total de 60 personas que pertenecen a la plana jerárquica, docente, administrativa, personal de servicio y guardianía de la misma institución.

Criterios de inclusión: Plana jerárquica, personal administrativo y docentes

Criterios de exclusión: Personal de servicio y guardianía

3.2.3. Muestra

Para poder seleccionar la muestra se ha aplicado un muestreo por conveniencia, donde permite trabajar con una población ya identificada, para esto se toma en cuenta que este estudio será en relación con 53 personas, las cuales pertenecen al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.

3.2.4. Muestreo

La investigación aplicó un muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta la facilidad de acceso para la aplicación del instrumento

3.2.5. Unidad de análisis

Se tuvo como unidad de análisis al personal jerárquico, administrativo y docente del Instituto De Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

De acuerdo con la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual ha servido para poder recolectar los datos en información, que es indispensable en relación con las variables, pues este estudio se basa de acuerdo con la opinión y lo que se percibe frente al conocimiento del estudio de las personas basándose en el objeto de conocimiento.

3.3.2. Instrumentos

Los instrumentos dentro de la vía de recolección de información son apropiados en relación al criterio de mediación, pues de esta manera se representa la variable, por medio del cuestionario, y también de formularios, donde se va a poder establecer y definir eficazmente una recolección de datos, siendo así se comprende qué, el instrumento es el cuestionario el cual se basa en un conjunto de preguntas las cuales se realizará en relación con los indicadores y las dimensiones de las variables que se encuentran planteados dentro de la propia investigación.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario para variable Gobierno Digital

Autor: elaborado por Cecilia Hortencia Acuña Tocto

Dimensiones: externa, interna, correlacional y promoción

Baremos: Nivel bajo (<63), nivel medio (64-100), nivel alto (101-135).

Ficha técnica de instrumento 2: Cuestionario Calidad de servicio

Nombre: Cuestionario para variable Calidad de servicio

Autor: Zeithaml, Parasumaran y Berry

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, calidad de respuesta y empatía

Baremos: Nivel bajo (22-66), nivel medio (67-111), nivel alto (112-154).

3.3.3. Validez y confiabilidad

Este estudio fue validado en relación con el entendimiento de los expertos que se dedican a la investigación científica y académica, pues esas personas serán expertos en gestión pública y gestión administrativa, 03 con grado de doctor, aplicando como medio de recolección de datos la encuesta, la cual se encuentra plasmada a través de preguntas en función a las dimensiones (Ver anexos).

Esta investigación tuvo una fiabilidad efectiva ante el cuestionario, pues la aplicación del instrumento se aplicó a un total 11 expertos como muestra piloto, donde los datos fueron analizados con relación a un alfa de Cronbach, para poder comprender como el gobierno digital se relaciona con la calidad de servicio. Así mismo se obtuvo como resultado 0.913 para la variable Gobierno digital, siendo esto muy aceptable, por lo que fue utilizado para la medición de la variable en estudio.

3.4. Procedimientos

Para iniciar nuestro proyecto de investigación se eligió la entidad de estudio. Así mismo en relación con la recolección de datos se inició en conformidad a la autorización del director general de la institución, pues el mismo facilitó información necesaria para evaluar a los administrados, los cuales se obtuvieron a través de un período de 2 días; de esta manera, se ha coordinado la colaboración de los expertos dentro de la investigación, donde las encuestas han sido llenadas a través de un formulario virtual drive logrando su aplicación en su totalidad, finalmente los resultados se exportaron a una hoja de cálculo en Excel y para que esta información fuese eficaz, se ingresaron los datos dentro del programa estadístico SPSS 25, estadística con el fin de que la relación sea estudio en función a las variables.

3.5. Método de análisis de datos

La investigación tomó como método de análisis de datos el modelo Correlación de Rho de Spearman, siendo este un método no paramétrico, el cual busca examinar la correlación entre las dos variables de enfoque cuantitativo, con el fin de ser utilizado principalmente para mediar de qué manera el gobierno digital se relaciona con la calidad de servicio (Mordenti, 2021).

3.6. Aspectos éticos

Pérez et al. (2019), señaló que la ética o los aspectos éticos, son considerados el conjunto de principios por lo que se puede asegurar que la investigación es considerada buena, tomando en cuenta que deberán tener en consideración que las personas deben de ser respetadas, y por último la Justicia.

Es por ello que en concordancia con la Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV, la presente investigación ha sido desarrollada respetando los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, utilizándose la beneficencia lo cual va a corresponder al aporte y logro obtenido en la investigación, la normal eficiencia se va a ver orientada en el tratamiento real de los datos y estudios obtenidos, justicia la veracidad en los documentos seleccionados y autonomía en que la investigación se ve orientada a los criterios tomados por el investigador. Así mismo se tendrá en cuenta el salvaguardo de la integridad de las personas, la confidencialidad de sus datos personales y el anonimato para proteger los intereses personales de los colaboradores en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

De acuerdo con los procedimientos ejecutados en la presente tesis, tenemos los siguientes resultados:

4.1.1. Gobierno digital

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital en el IESTP “Perú Japón”,

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	64-100	10	18.9%
Alto	101-135	43	81.1%
Total		53	100.0%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento gobierno digital

En la tabla 1, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Gobierno Digital, predominando el nivel alto con un porcentaje de 81.1%, esto nos conlleva a que existe una adecuada manifestación en torno a la variable gobierno digital, mientras que con un 18.9% se acentúa el nivel medio, finalmente se ha evidenciado que no se alcanzó porcentaje alguno en el nivel bajo.

4.1.2. Dimensiones de gobierno digital

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gobierno Digital en el IESTP “Perú Japón”.

Dimensión	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Externa	Medio	15-23	21	39.6
	Nivel alto	24-30	32	60.4
Interna	Nivel medio	22-34	12	22.6
	Nivel alto	35-45	41	77.4
Racional	Nivel bajo	6-14	3	5.7
	Nivel medio	15-23	23	43.4
	Nivel alto	24-30	27	50.9
Promoción	Nivel medio	15-23	13	24.5
	Nivel alto	24-30	40	75.5

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento gobierno digital

En la tabla 2, en las respuestas obtenidas por dimensiones del Gobierno Digital, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia de la dimensión interna con un porcentaje de 77.4%, las dimensiones externa, relacional y promoción, tienen un comportamiento regular, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión racional, con un 5.7% que es donde se debería reforzar la institución.

4.1.3. Calidad de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel bajo	22-66	16	30.2
Nivel medio	67-111	16	30.2
Nivel alto	112-154	21	39.6
Total		53	100.0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento calidad de servicio

En la tabla 3, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Calidad de Servicio, siendo el nivel alto predomina en la percepción de los encuestados con 39.6%, mientras que la percepción del nivel bajo y nivel medio alcanza un porcentaje de 30.2% respectivamente.

4.1.4. Dimensiones de calidad de servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Dimensión	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Fiabilidad	Bajo	5-15	18	34.0
	Medio	16-26	20	37.7
	Alto	27-35	15	28.3
Capacidad de respuesta	Bajo	4-12	16	30.2
	Medio	13-21	19	35.8
	Alto	22-28	18	34
Seguridad	Bajo	4-12	18	34
	Medio	13-21	19	35.8
	Alto	22-28	16	30.2
Empatía	Bajo	4-12	21	39.6
	Medio	13-21	13	24.5
	Alto	22-28	19	35.8
Bienes tangibles	Bajo	5-15	18	34
	Medio	16-26	14	26.4
	Alto	27-35	21	39.6

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento calidad de servicio

En la tabla 4, en las respuestas obtenidas por dimensiones de Calidad de Servicio, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia de la dimensión bienes tangibles con un porcentaje de 39.6%, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, tienen un comportamiento regular, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión empatía, con un 39.6% que es donde se debería reforzar la institución.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Validación de la hipótesis general

Ho: No existe correlación entre el Gobierno Digital y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Ha: Existe correlación entre el Gobierno Digital y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Tabla 5

Coefficiente de Correlación del Gobierno Digital y la Calidad de Servicio

			Gobierno Digital	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	1.000	,299*
		Sig. (bilateral)		.030
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,299*	1.000
		Sig. (bilateral)	.030	
		N	53	53

***. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).**

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos gobierno digital y calidad de servicio.

De acuerdo al objetivo general es: Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 5 que, p-valor es 0,030, cuyo valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, hay evidencia para rechazar la Ho, por consiguiente, se acepta la Ha; es decir, la variable Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del IESTP “Perú Japón”, esta relación representa un 0,299 teniendo una correlación positiva baja.

4.2.2. Validación de la hipótesis específica 01

Ho: No existe correlación entre la dimensión externa y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Ha: Existe correlación entre la dimensión externa y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Tabla 6

Coefficiente de Correlación de la dimensión externa y calidad de servicio

			Dimensión Externa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Externa	Coeficiente de correlación	1.000	.236
		Sig. (bilateral)		.089
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.236	1.000
		Sig. (bilateral)	.089	
		N	53	53

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos gobierno digital y calidad de servicio

De acuerdo con el objetivo específico es: Establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 6 que, p-valor es 0,089; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la Ho, por lo tanto, se rechaza la Ha; es decir, la dimensión externa del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”.

4.2.3. Validación de la hipótesis específica 02

Ho: No existe correlación entre la dimensión interna y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Ha: Existe correlación entre la dimensión interna y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Tabla 7

Coefficiente de Correlación de la dimensión interna y calidad de servicio

			Dimensión interna	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	dimensión interna	Coeficiente de correlación	1.000	.129
		Sig. (bilateral)		.359
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.129	1.000
		Sig. (bilateral)	.359	
		N	53	53

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos gobierno digital y calidad de servicio

De acuerdo con el objetivo específico es: Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad del servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 7, que p-valor es 0,359; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la Ho, por lo tanto, se rechaza la Ha; es decir, la dimensión interna del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

4.2.4. Validación de la hipótesis específica 03

Ho: No existe correlación entre la dimensión relacional y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Ha: Existe correlación entre la dimensión relacional y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Tabla 8

Coefficiente de Correlación de la dimensión relacional y calidad de servicio

			Dimensión Relacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Relacional	Coeficiente de correlación	1.000	.222
		Sig. (bilateral)		.110
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.222	1.000
		Sig. (bilateral)	.110	
		N	53	53

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos gobierno digital y calidad de servicio

De acuerdo al objetivo específico es: Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 8, que p-valor es 0,110; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la Ho, por lo tanto, se rechaza la Ha; es decir, la dimensión relacional del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

4.2.5. Validación de la hipótesis específica 04

Ho: No existe correlación entre la dimensión promoción y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Ha: Existe correlación entre la dimensión promoción y la Calidad del servicio en el IESTP “Perú Japón”.

Tabla 9

Coefficiente de Correlación de dimensión promoción y calidad de servicio

			Dimensión Promoción	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Promoción	Coefficiente de correlación	1.000	-.037
		Sig. (bilateral)		.795
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	-.037	1.000
		Sig. (bilateral)	.795	
		N	53	53

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos gobierno digital y calidad de servicio

De acuerdo con el objetivo específico es: Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 9, que p-valor es 0,795; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la Ho, por lo tanto, se rechaza la Ha; es decir, la dimensión promoción del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

V. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación se delimita los resultados obtenidos, es decir, se realiza la interpretación de los mismos, bajo los objetivos propios de la investigación. En relación al objetivo general se buscó establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas, 2022, donde en la tabla 05 se obtuvo que de acuerdo al objetivo general es: Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se observa en la tabla 5 que, p-valor es 0,030, cuyo valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, hay evidencia para rechazar la H_0 , por consiguiente, se acepta la H_a ; es decir, la variable Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del IESTP “Perú Japón”, esta relación representa un 0,299 teniendo una correlación positiva baja.

De los resultados obtenidos dan credibilidad a la investigación y con ello muestran una relación con lo establecido por Suclupe (2020), tuvo como objetivo establecer qué relación se presenta ante el gobierno digital con la calidad de servicio, dentro de la institución, pues metodológicamente se comprende que la investigación en base a la metodología utilizada básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, concluyó que se presenta una relación alta entre la unión del gobierno digital y el servicio que la institución brinda, pues se comprende que dentro de la administración pública el gobierno digital es parte de la innovación pública, esto se debe a que esta investigación guarda relevancia en relación a las variables de la investigación.

De igual manera, Ascencio (2021) trabajó el objetivo comprobar la calidad de servicio del gobierno electrónico, desarrollando una metodología básica con una dirección cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, concluyendo que, es ineludible optimar la calidad de servicio, asimismo los avances tecnológicos son determinantes para que se brinde una mejor atención a los usuarios, esta investigación ayuda a la comprensión de la variable gobierno digital y calidad, es decir observar el beneficio que trae un buen gobierno digital dentro del Estado peruano.

Los resultados muestran que existe una relación entre las variables de gobierno digital y calidad de servicio, lo cual genera una mejor seguridad su

aplicabilidad en el IESTP - Perú Japón, para alimentar lo señalado es adecuado mencionar a Salvador (2020), señaló que, el gobierno electrónico corresponde al uso de las tecnologías de la información, las cuales vienen desarrollando un rol fundamental dentro de los mecanismos de gestión de los Estados con el fin de mejorar los recursos que se les brindan a los ciudadanos, lo cual guarda relación con Parasuraman, et al. (1991), quienes establecen que la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común.

De los resultados obtenidos del objetivo general, si bien son buenos, es necesario que el gobierno digital en su implementación cree una mejor calidad de servicio innovando frecuentemente.

En relación con el primer objetivo específico sobre establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se ha obtenido lo siguiente:

En la tabla 6, se observa que p-valor es 0,089; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la H_0 , por lo tanto, se rechaza la H_a ; es decir, la dimensión externa del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

Como se puede evidenciar de los resultados obtenidos se debe de tomar como referencia lo que menciona Peralta (2021) quien sostuvo como objetivo poder determinar cómo el gobierno digital se relaciona conjuntamente con la calidad de servicios, esto en base a un aspecto metodológico básica no experimental, concluyó que, el gobierno digital tiene una relación con la calidad de servicio, pues existe una correlación positiva moderada, por lo que, en dicha entidad pública se está ejecutando lo que es un gobierno digital y con ello han mejorado la calidad de servicio, esta investigación aporta a la investigación en el ámbito del gobierno digital y la eficacia de servicio como políticas públicas.

Dentro de la misma línea, Franco y Cruz (2018), tuvo como objetivo conocer el gobierno electrónico y como este aplica aspecto de calidad y eficiencia dentro de Oaxaca, es así que se empleó una metodología descriptiva, concluyendo que, la

calidad de los servicios públicos eficiente se genera mediante el uso de las tecnologías de la transformación y la comunicación que se presentaban por parte del gobierno hacia los ciudadanos, esta investigación es relevante porque da a conocer los alcances que tendría un gobierno digital aplicado en una entidad.

De los resultados es notable que en el IESTP “Perú Japón”, dentro de su administración, no realiza sus actividades mediante un gobierno electrónico, es por ello que los resultados son negativos para la gestión de dicha institución, ante ello es adecuado tener en cuenta lo que precisa Mejía (2018), el gobierno digital optimiza la prestación de servicios, para mejorar el manejo ventajas en la gestión pública, donde los habitantes tengan el camino más idóneo a los servicios públicos ofrecidos por la administración, del mismo modo.

De los resultados obtenidos sobre la dimensión externa del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, lo cual hace que en dicha institución es necesario aplicar las políticas del Estado para obtener mejores resultados en la calidad de servicios que reciben los administrados.

En relación con el segundo objetivo específico en función a establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se ha obtenido lo siguiente:

En la tabla 7, se observa que p-valor es 0,359; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la H_0 , por lo tanto, se rechaza la H_a ; es decir, la dimensión interna del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

Al tener como resultado que en IESTP “Perú Japón”, que la dimensión interna del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio, se puede observar a necesidad de mejoras en dicha entidad, es por ello que, es adecuado tener en cuenta lo que señalan, Roseth, Reyes y Yee (2021), abarcó como objetivo analizar los servicios estatales y gobierno digital durante la pandemia, la metodología empleada fue descriptiva, no experimental, concluyendo que, durante la pandemia se ha utilizado muchas herramientas tecnológicas para

brindar los servicios a la población, pero es evidente que los estados no han estado preparados para este tipo de modalidad virtual, se obtendrá de manera concatenada la satisfacción del usuario, esta investigación favorece en entender los alcances de la variable de la calidad del servicio dentro de la administración de una empresa que también es ejecutable en el sector público.

Asimismo, De Grande (2020), sostuvieron como objetivo analizar la aplicabilidad del gobierno electrónico como servicio online dentro del Estado de Argentina, empleando una metodología con un método cualitativo no experimental, concluyo que, en Argentina, el uso de las plataformas online estatales han sido complejas y es un desafío dentro de la gestión de procesos administrativos, la presente investigación manifiesta la importancia porque abre el campo del análisis sobre la calidad de servicio online que sujeta la posibilidad de mejorar la productividad.

Aunado a ello, es idóneo señalar que un gobierno digital interno permitirá establecer objetivos y metas a trazar dentro de la misma empresa, donde se persigue a organizaciones y personas involucradas, con el fin de cumplir aspectos necesarios para mejorar y evolucionar dentro del gobierno, ya que esto genera impactos positivos de aceptación y credibilidad entre los trabajadores y los usuarios (Guzmán, 2019).

De la aplicación del instrumento de investigación se denota que la dimensión interna del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP "Perú Japón", por lo que, es notable que en dicha institución es oportuno la aplicación del gobierno tecnológico interno para mejorar la administración pública, de esta manera también se mejoraría el servicio, por medio de acceso a la información, además se estaría ejecutando una mejor transparencia, pues la confianza pública aumentaría y se fortalecería la participación de la población.

En relación al tercer objetivo específico sobre establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP "Perú Japón", se ha conseguido que, en la tabla 8, se observa que p-valor es 0,110; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay

suficiente evidencia para aceptar la Ho, por lo tanto, se rechaza la Ha; es decir, la dimensión relacional del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

De acuerdo a los resultados obtenidos que la dimensión relacional del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio, es adecuado indicar la investigación de Moreno (2021), elaboraron como objetivo analizar la forma en que la inserción de la política de Gobierno Digital y como esta contribuirá a mejorar el acceso a la información con el fin de brindar un adecuado servicio, usando como metodología un modelo cualitativo descriptivo, concluyendo que, la transformación digital es parte de las políticas del gobierno colombiano, con el fin de obtener resultados de impacto, esta investigación es trascendente porque consiente agenciarse de información correcta sobre la calidad de servicio que se desarrolla dentro de la administración pública y de las empresas, buscando además generar una mejor atención a la ciudadanía, desde el servicio que brindan hasta los problemas que resuelven. Con lo cual es evidente que la relación de las entidades es un pilar para tener buenos resultados en el servicio brindado a la población.

Dentro de los lineamientos de la investigación, Cuenca et al., (2019), refiere que la dimensión relacional del gobierno digital, comprende que este actúa en función a la conectividad que se tiene con otras entidades para poder procesar trámites o servicios, como bien se menciona, la mayor parte de las empresas, se encuentran relacionadas entre sí a través de medio de comunicación o tecnológico, ya que la transformación digital genera diversas relaciones públicas frente a las empresas que se encuentran asociadas con el gobierno.

Del resultado que la dimensión relacional del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, es notorio que en dicho Instituto es necesario tener mejoras, puesto que, a pesar de tener convenios institucionales, estos no tienen resultados en el servicio brindado a los administrados.

El cuarto objetivo específico en relación a establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, se ha logrado obtener como resultado que, en la tabla 9, se observa que

p-valor es 0,795; siendo este valor mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces hay suficiente evidencia para aceptar la H_0 , por lo tanto, se rechaza la H_a ; es decir, la dimensión promoción del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”.

Los resultados obtenidos muestran la gran debilidad que vive el IESTP “Perú Japón”, por lo que, amerita tener en cuenta lo expresado por Suclupe (2020), tuvo como objetivo establecer cuál es la relación que se presenta por parte del gobierno digital hacia la calidad de servicio, así mismo en relación a la metodología utilizada básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, concluyendo que se presenta una relación significativa por parte del gobierno digital hacia la calidad de servicio y que dentro de la administración pública el gobierno digital es parte de la innovación pública, esta investigación guarda relevancia en relación a las variables de la investigación.

Estableciendo un énfasis de los resultados, la dimensión promocional se caracteriza porque brinda la oportunidad de participación de otras personas, grupos, instituciones, frente a una plataforma de líneas libres, promoviendo y fomentando una movilización colectiva, con el fin de que se constituye un elemento positivo dentro de la gestión pública, pues de esta manera se da poder desarrollar la cultura y la implementación de infraestructuras o equipos que sean necesarios para poder agilizar y brindar un gobierno digital.

Del resultado del tercer objetivo, sobre la dimensión promoción del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, es adecuado referir que, en dicha institución no existe una correcta gestión pública, toda vez que, los resultados muestran que la figura del gobierno electrónico es totalmente desconocido en dicha entidad y por ende no están alcanzando una buena calidad de servicio a los administrados, por ende el poder de proporcionar y promocionar la gestión dentro del conocimiento frente al entorno institucional, ya que de esta manera se estaría generando un mejor desarrollo de la cultura y de conocimiento, ante todos los trabajadores administrativos dentro del gobierno, pues la aplicación de la tecnología y la información requiere de estudio y análisis en dicha entidad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : La variable Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del IESTP “Perú Japón”, esto es porque el gobierno digital como política de Estado está enfocada a tener mejores resultados por los servicios que brinda a la población, teniendo en cuenta que va a depender de la entidad como gestione sus recursos en mejorar la calidad de servicio hacia los administrados, mediante el uso del gobierno electrónico hace que la entidad sea innovadora y eficaz en el servicio.
- Segunda** : La dimensión externa del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, no existe relación entre dichos indicadores porque la institución no hace uso de mecanismos tecnológicos para mejorar la calidad del servicio y facilitar el acceso a la información que reciben los administrados, lo cual es un beneficio que está perdiendo la institución, ya que la misma le generaría transparencia y mayor confianza por parte de la población.
- Tercera** : La dimensión interna del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, lo cual muestra una debilidad que tiene la entidad en diseñar sus objetivos internos, y no cumple con realizar mejoras e implementar un gobierno electrónico, es por ello por lo que no hay una buena aceptación del servicio brindado por parte de los administrados.
- Cuarta** : La dimensión relacional del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, a pesar de contar con convenios institucionales tanto en el sector público y privado, no llega a conectarse

adecuadamente y mejorar la calidad de servicio, demostrando que no existe comunicación con las entidades asociadas.

Quinta : La dimensión promoción del gobierno digital no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio del IESTP “Perú Japón”, lo cual denota que la participación de los administrados e instituciones es precaria en este aspecto, por la no difusión de los servicios que brinda a través de medios tecnológicos idóneos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Que se implemente el gobierno digital como plan de gestión pública en IESTP “Perú Japón”, para obtener mejores resultados en los servicios que brinda a toda la comunidad educativa.
- Segunda** : Que el IESTP “Perú Japón”, capacite a su personal en el uso de los mecanismos tecnológicos para que mediante ellos se pueda implementar un mejor servicio dentro de su administración.
- Tercera** : Que el IESTP “Perú Japón”, dentro de su administración cada año, determine sus metas y objetivos involucrando a todo el personal que labora en dicha institución, lo cual generaría una mejor aceptación por parte de los trabajadores y de la población.
- Cuarta** : Que el IESTP “Perú Japón”, actualice sus convenios y relaciones institucionales, tanto con las entidades del sector público y privado, para tener un mejor servicio en los trámites que realice, lo cual crearía una transformación digital con mayor envergadura.
- Quinta** : Que el IESTP “Perú Japón”, primero implemente un gobierno digital para brindar sus servicios, luego lo promocióne a través de campañas que lleguen a toda la población, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brindan a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado Vélez, J. A., Almeida Blacio, J. H. y Vega Carrillo, D. F. (2020). *Aplicación del modelo Servqual para la evaluación de la calidad del servicio de comerciantes minoristas en Santo Domingo, Ecuador, Revista Espacios*, <https://www.revistaespacios.com/a20v41n36/a20v41n36p01.pdf>
- Apoyo Consultoría (2022). *Agenda Digital para el Perú 2021 – 2026, Comex Perú*, https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf
- Arrieta, E. (2018). *Método inductivo y deductivo, Diferenciador*, <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Ascencio, S. A. (2019). *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Benavente, & Figueroa. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basados en la escala Servqual. Santiago: Repositorio de la Universidad de Chile*.
- Berry, Leonard y Parasuraman, A. (1991), *Marketing en las empresas de servicios*, grupo editorial Norma, México.
- Burak, E. (2021). *From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? Sustainability*. <file:///C:/Users/USER/Downloads/sustainability-12-00860-v2.pdf>
- Calderón, A. (2021). Perú Digital. *El camino hacia la transformación, Amazon web services institute*. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>

Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*, Zenvia,

<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca.>

Chereque, P. (2022). *El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza*, 2022.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87453/Chereque_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022). *Especialistas coinciden en importancia del Gobierno digital en la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/notas/especialistas-coinciden-importancia-gobierno-digital-la-implementacion-la-agenda-2030>

Cuenca Fontbona, J. Matilla, K. y Compte Pujol, M. (2019). *Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas*, *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1684-09332020000100005&script=sci_arttext

De Grande, P. (2020). *Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina*. *Revista Digital FCE-UNLP*, SSN 2314 – 3738. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>

Delgado Lucas H. B. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización (Vol. 10)*. *Serie Científica de La Universidad 45 de Las Ciencias Informáticas*. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695/573>

Díaz Gonzales, P. F. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el congreso de la república, periodo 2016 – 2018*, *Universidad San Martín de Porres*.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6891/d%C3%ADaz_gpf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz Vásquez, V. A. y Sánchez Bustamante, O. A. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo -2016, [Tesis de la Universidad Señor de Sipan]*, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar*

Efrén Barrera R, Cardona L., Echeverry T., Viana G, Ruiz J, Aigner M. (2010). *Investigación sobre los niveles de satisfacción de los clientes.* file:///C:/Users/user/Downloads/1494-4690-1-PB.PDF

Franco, J. L. y Cruz, C. A. (2018). *Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.* file:///C:/Users/cidiv/Downloads/65678-195568-1-PB.pdf

Garmedia Pérez, G. M. (2020). *Estrategia Digital Navarra 2030*, <https://gcpublica.navarra.es/publica01/EDN2030/Documents/EDN2030.pdf> España.

Guzmán Napurí, C. (2019). *Gobierno digital para la modernización de la gestión pública, Universidad Continental.* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/gobierno-digital-para-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>

Hernández Palma, H. Barrios Parejo I. y Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad libre de Colombia.*

<https://Texto%20del%20artículo-3243-1-10-20180823.pdf>

<https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>

Huamán Pérez, R. P. (2020). *La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia*, *Circulo de Derecho Administrativo*.
file:///C:/Users/USER/Downloads/22873-Texto%20del%20art%C3%ADculo-89918-1-10-20201021.pdf

Kuldosheva, G. (2021). *Desafíos y oportunidades de la transformación digital en el sector público en economías en transición: examen del caso de Uzbekistán*, *ADB Institute*.
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/696281/adbi-wp1248.pdf>

Lerner, M. (2020). *Calidad de servicio: factor clave de competitividad*, [Informe de la Universidad Católica de San Pablo],
<https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>

Martinez, C. (2018). Investigación Descriptiva: Tipos y características. *Investigación descriptiva*

Martinez, J. (2018). *Municipal electronic government. The case of the municipalities of the state of Sonora, 2009 and 2011*. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*. University of Guadalajara. México.

DOI: <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>. Recuperado de e-ISSN: 2007-3607

Mata, S. L. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Investigalia.

Mejía, A. (2018). *Electronic government of El Salvador: services*. *Environment*, 65, 42-60. DOI: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>

Mejía, M. I. (2019). *El gobierno digital necesita personas, no más software*. *Banco de desarrollo de américa latina*.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/08/el-gobierno-digital-necesita-personas-no-mas-software/>

- Mordenti, A. (28 de Diciembre de 2021). *Análisis de datos: técnicas y metodologías para la aplicación de Analytics*. Obtenido de Network Digital 360: <https://www.innovaciondigital360.com/big-data/analisis-de-datos-tecnicas-y-metodologias-para-la-aplicacion-de-analytics/>
- Moreno, E. C. (2021). *Análisis de la implementación de la política de gobierno digital en el MADS y su contribución a la transformación digital para el acceso a la información pública (2018 – 2020)*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional de la Universidad Externado de Colombia. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/4300/JIA-spa-2021-Analisis_de_la_implementacion_de_la_politica_de_gobierno_digital_en_el_mads_y_su_contribucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2019). *¿Cómo avanzan los países hacia un gobierno digital?* <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Peralta, A. D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, R. M., Berea, B. R., Roy, G. I., Palacios, C. L., & Rivas, R. R. (2019). *Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos*. *Alergia México*, 52.
- Porrúa, M. A. (2018). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*, BID, <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV. *Modificación Código de Ética de Consejo Universitario en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado el domingo 23 de mayo del 2017*.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Reyes, S. Mayo, J. & Loredó, N. (2009), *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*, Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Rockcontent (2019). *Gobierno digital: alta tecnología integrada a la gestión pública, blog virtual.*

<https://rockcontent.com/es/blog/gobierno-digital/>

Roseth, B. Reyes, A. M. y Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas.* Sarah Schineller. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>

Salvador (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas.*

Santiso, C. (2018). *La nueva economía de los datos: El gobierno digital como política de Estado*, Gobernate.

<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/gobierno-digital-como-politica-de-estado/>

Solórzano, M. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente.* Revista *El buzón de Pacioli*, Año XIII, No. 82, Julio-septiembre 2013. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad Obregón, Sonora, México.

Sommar, C. J., Kulanovic, A., Kaharevic, A., Wihlborg, E. & Iacobaeus, H. (2021). *Best practice of digital government in emerging democracies: Illustrations, challenges and reflections of state building processes*, Hicss, <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/70876/0210.pdf>

- Sparrow Alcázar, B. (2020). *La transformación digital y servicios públicos en el Perú. Un análisis post – pandemia*, Biblioteca Nacional del Perú, <https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2020/12/transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf>
- Suclupe, K. K. (2020). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Téllez, E. (2017). *Reflexiones en torno a la “ciudadanía digital”*. *REVISTA DOXA DIGITAL*, 7(13), 47 - 65. <https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/34>
- Toro, A. F. Gutiérrez, C. C. y Correa, L. C. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. *Revista Trilogía*, ISSN 2145-4426. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235>
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. *Revista Punto de vista*.
file:///C:/Users/cidiv/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(1).pdf
- Zeithmal, V. y Parasuraman, A. (2008). *Servicio de Calidad*. Estados Unidos: Editorial AMA.

ANEXOS

Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional del	calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022	servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022	Relacional	Motivación de los empleados para el uso del tic	16-21		
	3) Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022	3. Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022		Promoción			
Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional del	4) Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio del Instituto	4. Existe relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022.	Variable 2: Calidad de servicio Concepto: Parasuraman et al., (1991), Correspondiente a lo que menciona la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común. En relación con la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basada en elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo con los componentes básico de los servicios de productos (Parasuraman et al., 1991).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	Equipos Modernos Apariencia del personal	1-9 10-15	Escala de Likert	Nivel bajo (22-66)
Fiabilidad	Material del servicio	16-24	1. Nunca 2. Casi nunca	Nivel medio (67-111)			
Seguridad	Calidad del servicio	25-33	3. Indeciso	Nivel alto (112-154)			

<p>gobierno digital con la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Perú Japón Chachapoyas, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Perú Japón Chachapoyas, 2022?</p>			<p>Calidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<p>Desempeño del buen servicio</p> <p>Confianza</p> <p>Conocimiento de procesos</p> <p>Personal Cortes</p> <p>Información oportuna</p> <p>Servicio rápido</p> <p>Disposición de ayuda</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Comprensión en la atención</p> <p>Preocupación e interés por el usuario</p>	<p>34-42</p>	<p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
--	--	--	--	--	--------------	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: cuantitativo,</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental con corte transversal</p> <p>Método: hipotético deductivo</p>	<p>Población: 60 trabajadores entre plana jerárquica, docente, administrativa, personal de servicio y guardiana de la misma institución.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 53 trabajadores de la institución, entre plana jerárquica, doce y administrativa.</p>	<p>Variable 1: Gobierno Digital</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <p>Inferencial:</p> <p>Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> <p>Dónde:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TITULO: GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PUBLICO PERÚ JAPÓN CHACHAPOYAS, 2022

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GOBIERNO DIGITAL	La variable independiente, Gobierno digital, según Salvador (2020), señaló que, el gobierno electrónico corresponde al uso de las tecnologías de la información, las cuales vienen desarrollando un rol fundamental dentro de los mecanismos de gestión de los Estados con el fin de mejorar los recursos que se le brindan a los ciudadanos.	Teniendo como definición operacional que, de acuerdo con la variable de gobierno digital, Salvador (2002), se establecieron cuatro dimensiones entre las que se tiene a la dimensión interna, externa, promocional y racional.	Externa	Prestación de servicios.	Ordinal
				Interrelación con los usuarios.	
			Interna	Cambios de Cultura administrativa.	
				Formación de los empleados en la TICs.	
				Motivación de los empleados para el uso de las TICs	
			Relacional	Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios	
				Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios	
			Promoción	Desarrollo de cultura	

				Implementación infraestructuras y equipos necesarios
CALIDAD DE SERVICIO	<p>tiene lo expresado por Parasuraman et al., (1991), Correspondiente a lo que menciona la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común.</p> <p>En relación con la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basada en elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo con los componentes básico de los servicios de productos (Parasuraman et al.,1991).</p> <p>En relación con la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basada en elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo con los componentes básico de los servicios de productos (Parasuraman et al.,2008).</p>	<p>En relación con la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basada en elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo con los componentes básico de los servicios de productos (Parasuraman et al.,1991).</p>	Elementos Tangibles	Equipos Modernos
				Apariencia del personal
				Material del servicio
			Fiabilidad	Calidad del servicio
				Desempeño del buen servicio
			Seguridad	Confianza
				Conocimiento de procesos
				Personal Cortes
			Calidad de respuesta	Información oportuna
				Servicio rápido
				Disposición de ayuda

			Empatía	Atención individualizada
				Comprensión en la atención
				Preocupación e interés por el usuario

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable Gobierno digital

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como finalidad conocer la relación entre el Gobierno Digital y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5]. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL	Escala de calificación				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Externa					
Indicador: Prestación de servicios					
1. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?					
2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución?					
3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?					
Indicador: Interrelación con los usuarios					
4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario?					
5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?					
6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?					
Dimensión: Interna					
Indicador: Cambios de cultura administrativa					
7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución?					
8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?					
9. ¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución con el uso de las tecnologías?					
Indicador: Formación de los empleados en la TIC					
10. ¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?					

11. ¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?					
12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?					
Indicador: Motivación de los empleados para el uso de las TIC					
13. ¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?					
14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?					
15. ¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?					
Dimensión: Relacional					
Indicador: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios					
16. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales?					
17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?					
18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?					
Indicador: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios					
19. ¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas?					
20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?					
21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?					
Dimensión: Promoción					
Indicador: Desarrollo de cultura					
22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?					
23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?					
24. ¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?					
Indicador: Implementación, infraestructuras y equipos necesarios					
25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?					
26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?					
27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?					

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio
Modelo SERVQUAL de calidad de Servicio como instrumento de mejora.
(Zeithaml, Parasumaran y Berry)

INSTRUCCIONES:

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.

A continuación, se presenta el diseño del cuestionario de Servqual, para las expectativas y percepciones.

No existe respuesta correcta e incorrecta, solo interesa obtener un número que realmente refiere lo que usted piensa respecto a la calidad de servicio que ofrece la entidad.

Dimensión de fiabilidad.

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple							
2	Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo							
3	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo							
5	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							

Dimensión capacidad de respuesta

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes							
2	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarlo							
3	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita							

4	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.							
---	---	--	--	--	--	--	--	--

Dimensión seguridad

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza							
2	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización							
3	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía							
4	Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.							

Dimensión empatía

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La organización le proporciona atención individualizada o preferente							
2	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada							
3	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes							
4	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas							

Dimensión bienes tangibles

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno							
2	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas							
3	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos							
5	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes							

Anexo 4. Análisis de confiabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Externa								
1	¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?	x		x		x		
2	¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución?	x		x		x		
3	¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	x		x		x		
4	¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario?	x		x		x		
5	¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
6	¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?	x		x		x		
DIMENSION 2: Interna								
7	¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución?	x		x		x		
8	¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?	x		x		x		
9	¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución con el uso de las tecnologías?	x		x		x		
10	¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
11	¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?	x		x		x		
12	¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?	x		x		x		
13	¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?	x		x		x		
14	¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?	x		x		x		
15	¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?	x		x		x		
DIMENSION 3: Relacional								
16	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales?	x		x		x		
17	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
18	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
19	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas?	x		x		x		
20	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		

21	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
DIMENSION 4: Promoción								
22	¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?	x		x		x		
23	¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?	x		x		x		
24	¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
25	¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?	x		x		x		
26	¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
27	¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		

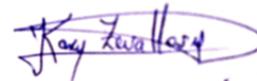
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Dr. ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR** DNI: 10682519

Especialidad del validador: **METODÓLOGA**

24 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa								
1	¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?	x		x		x		
2	¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución?	x		x		x		
3	¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	x		x		x		
4	¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario?	x		x		x		
5	¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
6	¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Interna								
7	¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución?	x		x		x		
8	¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?	x		x		x		
9	¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución con el uso de las tecnologías?	x		x		x		
10	¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
11	¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?	x		x		x		
12	¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?	x		x		x		
13	¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?	x		x		x		
14	¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuda al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?	x		x		x		
15	¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relacional								
16	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales?	x		x		x		
17	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
18	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
19	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas?	x		x		x		

20	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
21	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Promoción								
22	¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?	x		x		x		
23	¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?	x		x		x		
24	¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
25	¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?	x		x		x		
26	¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
27	¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. MARIO YLDEFONSO TORREJÓN ARELLANOS DNI: 08546245

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA Y GUBERNABILIDAD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de mayo del 2022

Mario Y. Torrejón Arellanos
DR. EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GUBERNABILIDAD

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Externa								
1	¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno digital?	x		x		x		
2	¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución?	x		x		x		
3	¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?	x		x		x		
4	¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario?	x		x		x		
5	¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
6	¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Interna								
7	¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución?	x		x		x		
8	¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?	x		x		x		
9	¿Se ha mejorado la calidad de servicio que brinda la institución con el uso de las tecnologías?	x		x		x		
10	¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
11	¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?	x		x		x		
12	¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?	x		x		x		
13	¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?	x		x		x		
14	¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuda al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?	x		x		x		
15	¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relacional								
16	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales?	x		x		x		
17	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
18	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
19	¿El gobierno digital ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas?	x		x		x		
20	¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
21	¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Promoción								
22	¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?	x		x		x		
23	¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?	x		x		x		
24	¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
25	¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?	x		x		x		
26	¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
27	¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		

22	¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?	x		x		x		
23	¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?	x		x		x		
24	¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
25	¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?	x		x		x		
26	¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		
27	¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Proceda a aplicar el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

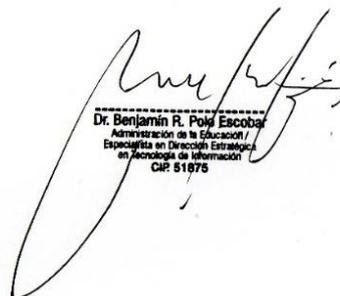
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Benjamin Roldan Polo Escobar **DNI: 08895412**

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

24 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Benjamin R. Polo Escobar
 Administración de la Educación /
 Especialista en Dirección Estratégica
 en Tecnología de Información
 CIP: 51075

SUJETO	DIMENSIÓN EXTERNA						DIMENSIÓN INTERNA						DIMENSIÓN RELACIONAL						DIMENSIÓN PROMOCIONAL						TOTAL					
	Prestación de servicios			Interrelación con los usuarios			Cambios de cultura administrativa			Formación de los empleados en las TICs			Motivación de los empleados para el uso de las TICs			Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios			Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios			Desarrollo de cultura				Implementación infraestructura y equipos necesarios				
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27			
1	3	1	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	79	
2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	86
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	93	
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	115	
5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94	
6	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	2	90		
7	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	96		
8	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	2	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	3	1	1	92		
9	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	123		
10	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	88		
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	95		
varianza	0.2479	1.3223	0.4132	0.4463	0.595	0.7769	0.3802	0.562	0.3306	0.562	0.92561983	1.173553719	0.7934	0.5124	0.561983471	0.247933884	0.2479	0.1983	0.3802	0.2479	0.7438	0.6942	0.7273	0.6281	0.9587	1.4545	1.5372	146.07		

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

K	27
Vi	17.6694
Vt	146.07

ALFA= 0.91284

Anexo 6. Carta de aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20222049807
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO PERÚ JAPÓN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
DR. MARIO YLDEFONSO TORREJÓN ARELLANOS	08546245

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [SÍ], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno digital y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
CECILIA HORTENCIA ACUÑA TOCTO	46328364

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chachapoyas, 23 de mayo del 2022

Firma: _____

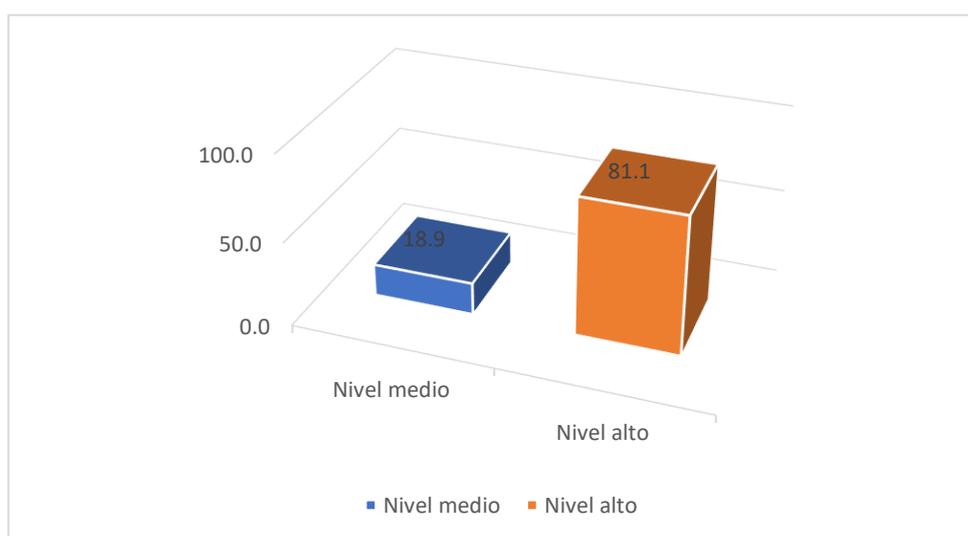


(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " F " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Figuras

Figura 1

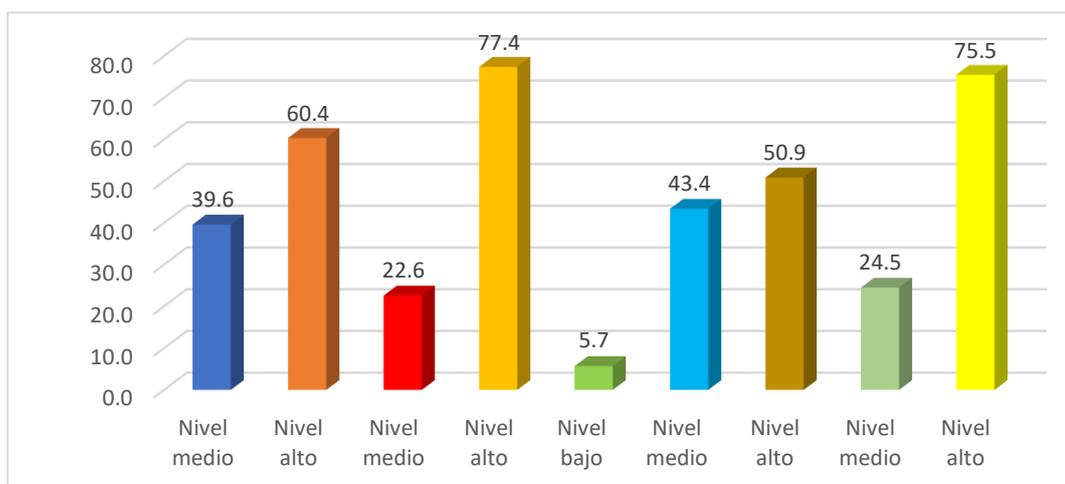
Niveles del Gobierno digital



Nota. la figura muestra los niveles de la variable gobierno digital.

Figura 2

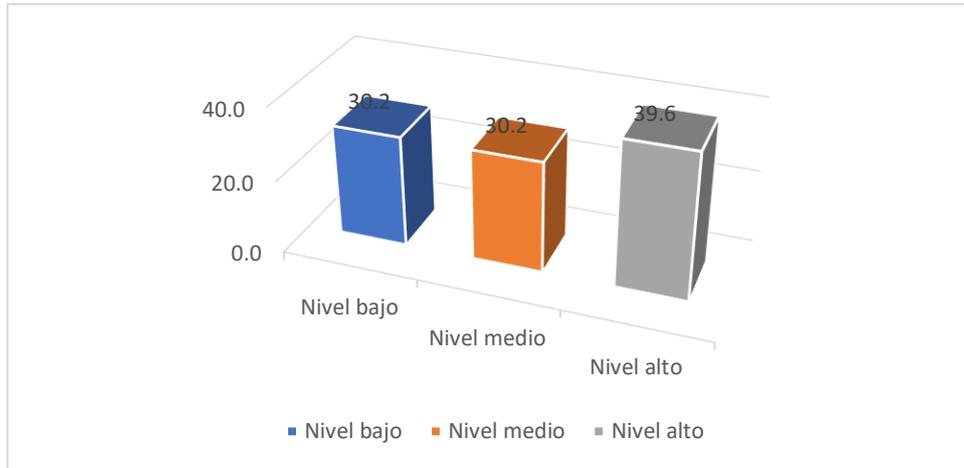
Niveles de las dimensiones del Gobierno digital



Nota. la figura muestra los niveles de las dimensiones de variable gobierno digital.

Figura 3

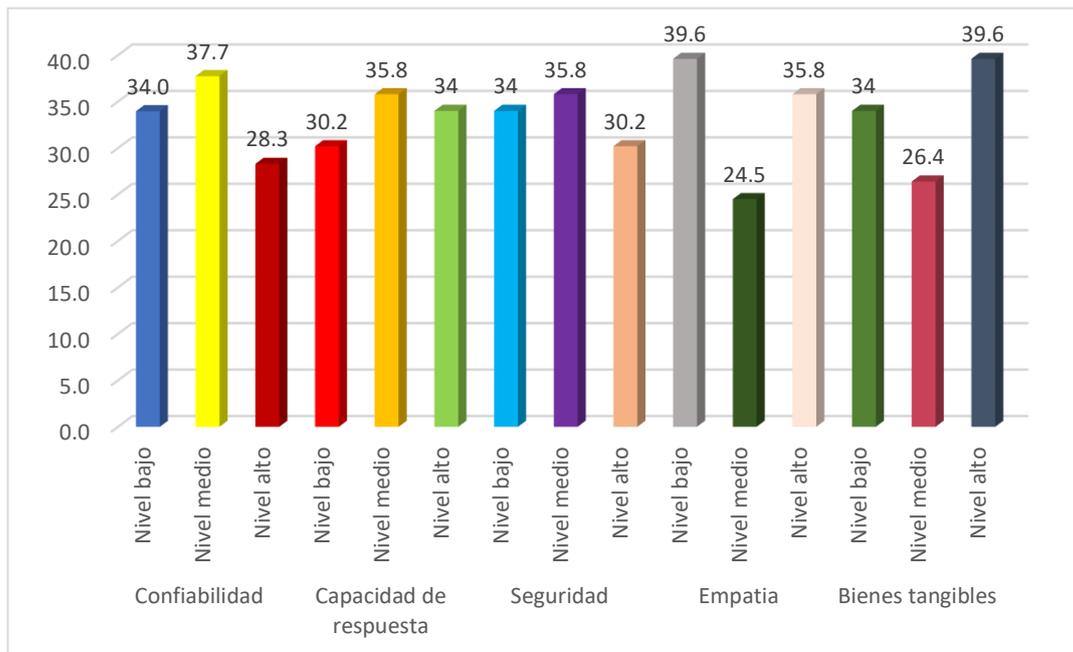
Niveles de Calidad de servicio



Nota. la figura muestra los niveles de la variable calidad de servicio

Figura 4

Niveles de las dimensiones de calidad de servicio



Nota. la figura muestra los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022", cuyo autor es ACUÑA TOCTO CECILIA HORTENCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 19- 07-2022 12:24:52

Código documento Trilce: TRI - 0345451