



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el
Ministerio Público – Piura**

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

AUTOR:

Sernaque Juarez, Darwin Jonathan (orcid.org/0000-0001-9288-5552)

ASESOR:

Dr. Obiol Anaya Erick Francesc (orcid.org/0000-0001-8807-3762)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

**Apoyo a la Reducción de Brechas y Carencias en la Educación en todos sus
Niveles**

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

*A Dios por darme fortaleza y sabiduría
durante la investigación, así como a mi
familia, quien me brinda soporte durante mis
logros y desafíos.*

Darwin Jonathan

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios de quien siento su compañía en todo momento, a mi familia por darme fuerzas y a mis asesores por orientarme con su conocimiento y poder con el apoyo de todos lograr mi objetivo.

Darwin Jonathan

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
Anexos	38

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable G.E. en el Ministerio Público de Piura	17
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable G.E. en el Ministerio Público de Piura	18
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable C.S. en el M.P. de Piura	18
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable C.S. en el M.P. de Piura	19
Tabla 5. Coeficiente de Correlación del G.D. y la C.S.	20
Tabla 6. Coeficiente de Correlación de la D.E. y C.S.	20
Tabla 7. Correlación de la D.I. y C.S.	21
Tabla 8. Correlación de la D.R. y C.S.	22
Tabla 9. Correlación de D.P. y C.S.	23

RESUMEN

La investigación buscó determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Calidad de servicio en el Ministerio Público sede Piura, teniendo como objetivo general buscar si existe una relación entre las variables antes mencionadas con el fin de poder mejorar la calidad administrativa de la institución con el adecuado uso de las tecnologías de la información, es por ello que planteo como interrogante: ¿Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en el Ministerio Público Sede Piura?, planteando como formulación del problema ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?, utilizando una metodología de tipo básica y diseño no experimental, transversal descriptivo simple, con una población de 554 participantes, con una muestra de 42 personas, utilizando el instrumento del cuestionario se llegó a la conclusión que, la variable Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,550 teniendo una correlación positiva moderada.

Palabras clave: gobierno, digital, calidad, servicio, fiscalía.

ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between the Digital Government and the Quality of service in the Public Ministry based in Piura, with the general objective of finding if there is a relationship between the aforementioned variables in order to be able to improve the administrative quality of the institution with the adequate use of information technologies, which is why I pose as a question: Is there a relationship between the digital government and the quality of service in the Piura Headquarters Public Ministry?, posing as a formulation of the problem What is the relationship between the Government to improve the quality of service in the Public Ministry - Piura?, using a methodology of basic type and non-experimental design, simple descriptive cross-sectional, with a population of 554 participants, with a sample of 42 people, using the instrument of the questionnaire was concluded that the Digital Government variable is significantly related to the Quality d Service of the Public Ministry of Piura, this relationship represents 0.550 having a moderate positive correlation.

Keywords: government, digital, quality, service, prosecution.

I. INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología se encuentra insertado en gran porcentaje de las operaciones de los usuarios al momento de adquirir bienes y servicios, pero hay mucha dificultad de incorporación en las entidades públicas, debido a problemas de recursos materiales y humanos, que no hacen posible alcanzar un servicio de calidad en las instituciones públicas a los administrados.

El Gobierno de España (2021), precisa que, el gobierno electrónico realiza una evaluación de como los gobiernos brindan el servicio digital en el continente europeo, en un estudio realizado en la mayor parte de los países europeo muestra que hacen uso de los servicios en línea lo cual apoya a la población. Asimismo, Pasquili (2020), refiere que, la manera de la transformación electrónica de los gobiernos es continua, que en 193 países vienen realizando sus actividades en línea, mediante el uso de las herramientas tecnológicas que hacen posibles la digitalización del Estado, en los mismos lineamientos.

Portillo (2019), señala que, los continuos avances de los gobiernos electrónicos dentro del estado mexicano es reconocido en muchos portales federales, que el uso de la tecnología hace un camino de servicio a la ciudadanía y genera las institucionalización, también, Romero (2022), indica que, un gobierno electrónico tiene a finalidad de generar mejor calidad de los servicios y ello lleva a la eficiencia en la transparencia y rendición de gastos, y con ello se combate actos ilícitos cometidos por los funcionarios de la administración pública.

De igual manera, Lauria (2021), menciona que, la incorporación de una forma de gobierno electrónico es un procedimiento continuo, el cual genera mejoras estructurales en la población con la inserción de la tecnología, es por ello que, es un proceso evolutivo y se debe de tener en cuenta la implementación de la tecnología para solventar las necesidades de los ciudadanos.

Moreira e Hidalgo (2020), refieren que, la tecnología ha mejorado su implementación en el gobierno electrónico en Ecuador, el cual se ha transformado como un hito internacional en la mejora de los servicios digitales en la administración pública, lo cual crea una eficiencia y optimiza los recursos del

estado, los progresos en materia de gobierno electrónica han impulsado al estado a tener una mejor gestión y con ello el cumplimiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

En el ámbito nacional, Laurente (2021), precisa que, en la administración pública del Perú ha habido muchos cambios para mejorar la implementación del gobierno electrónico, a través de la regulación de una normativa especial y un plan de gobierno, que el uso de las herramientas tecnológicas como parte de la innovación, en donde el Perú busca ser integrante de la OCDE, y para ello se ha sujetado a lo que refiere un gobierno digital.

Silva y Heredia (2021), establecen que, un gobierno electrónico crea un impacto adecuado sobre la población y los servicios que brinda la administración pública, pero el desconocimiento de este mecanismo de gestión pública crea un espacio en la relación de la administración pública, asimismo, el Diario Gestión (2022), señala que, la OCDE ha cursado una invitación al Perú, y de allí ha estado desarrollando en mejorar la implementación de sus políticas públicas y cumplir con los requisitos que le exige el organismo internacional, el cual será evaluado para acreditar su estándar de calidad, sobre la gobernanza pública y gobierno digital el cual genera una administración abierta y transparente y con ello diseñar una estructura en los servicios públicos.

Espinoza (2022), analiza que la aplicación de un gobierno electrónico va a generar una mejor eficiencia ante la seguridad y la fiabilidad de la aceptación, pues de esta manera se puede observar la calidad de servicio que brindaría el gobierno ante la promoción de la participación ciudadana, ya que los servicios serían eficientes y accesibles.

De acuerdo al problema planteado, se tiene ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?, ante esto como problemas específicos serán: ¿cuál es la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?; ¿cuál es la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?; ¿cuál es la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico con la calidad del

servicio en el Ministerio Público – Piura?; y ¿cuál es la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?.

Justificándose desde un aspecto teórico, ya que nace desde el problema que se evidencia y con ello la intención de generar enfoques teóricos sobre el problema materia de investigación con la finalidad contribuir en el conocimiento científico, ya que después de localizar el problema dentro del área científica se pretende dar una adecuada solución, generando la crítica y reflexión sobre las teorías existentes y contratándolas con los resultados obtenidos; la justificación metodológica, se enfoca en el desarrollo de un innovadores métodos o estrategias que faciliten tener un conocimiento acreditable, ya que se encuentra la crear un instrumento de investigación para la recolección de datos sobre las variables de investigación y luego procesarlos, aunado a ello esta justificación está en estudiar el campo de la población planteada; la Justificación práctica, se enfoca en el uso que tendría esta investigación por parte del Ministerio Público de Piura, para otorgar una calidad de servicio a través de un gobierno electrónico, es decir se justifica en el aporte práctico que genera la investigación de manera directa o indirecta al problema con la propuesta de mecanismos para la solución, por lo que, se desenvuelve entorno del problema sobre la población, la cual está relacionada en el ámbito laboral, político y académico, además de esta manera se puede llegar a observar la existencia de del desarrollo de la calidad de servicio que tiene el Estado con la ciudadanía.

El objetivo general de la investigación será: establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura, así mismo los objetivos específicos serán: establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura; determinar la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura; establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura; y caracterizar la relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura.

La hipótesis general: existe relación significativa entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura, además, las hipótesis específicas serán: existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura; existe relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad en el Ministerio Público – Piura; existe relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura; existe relación entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad en el Ministerio Público – Piura.

II. MARCO TEÓRICO

Este aspecto de la investigación, se busca dar desarrollo a la investigación a través de la búsqueda de trabajos previos o estilo del arte que den credibilidad científica a las variables, por lo tanto, en el ámbito internacional, Kofi (2019), desarrollo como objetivo analizar los predictores de adopción de servicios del gobierno electrónico, usando una metodología descriptiva cualitativa, teniendo como resultado, que el desempeño, la incidencia social y cultural facilitan establecer el empleo de los servicios que brinda el gobierno electrónico, concluyendo que, el predominio del contexto social tiene una atribución relevante en la seguridad del internet, y también sobre el desarrollo del gobierno electrónico y la calidad de servicios.

De igual forma, Franco y Cruz (2018), desarrollo el objetivo conocer el gobierno electrónico, eficiencia y calidad en la relación G2C en el gobierno de Oaxaca, se usó un tipo de metodología descriptiva, llegando a la conclusión que, la calidad de servicios es eficiente en la administración pública se crea mediante la implementación de las herramientas tecnológicas y la mejor relación entre el Estado y los administrados, esta investigación contribuye a tener un mejor conocimiento sobre la variable de gobierno digital, y los beneficios que genera esta estrategia dentro de la administración pública.

Asimismo, Moreno (2021), construyo el objetivo analizar cómo la introducción de la política de gobierno digital y cómo esta facilitará el acceso a la información para brindar un servicio adecuado, tuvo una metodología de modelo cualitativo e instrumento de entrevista, concluyendo que, el cambio digital es parte integrante de las políticas del Estado de Colombia, que tiene el objetivo de generar resultados relevantes en la administración pública, esta investigación aporta en tener en cuenta la importancia de un gobierno electrónico en la administración pública.

Desarrollando la segunda variable de calidad de servicio, Henao (2020), tiene como objetivo analizar calidad de servicio y el valor que se percibe en la satisfacción de empresas de telecomunicaciones en Colombia, su metodología fue básica descriptiva, concluyendo que, se ha identificado que la calidad de servicio cuenta con una relación significativa en relación al valor de la satisfacción del cliente, ya que los usuarios no sienten la satisfacción solo con lo dicho, sino que es necesario

que los usuarios puedan apreciar el valor del servicio que se está brindado, esta investigación contribuye por la calidad de la misma y que da mayor firmeza a la investigación que se desarrolla en conocer los alcances de la calidad del servicio.

De igual forma, Mena (2018), el propósito de la investigación fue analizar la calidad del servicio que brinda una empresa privada por medio de la percepción de los usuarios en el municipio de Quibdó, desarrollando una metodología cuantitativa y con enfoque descriptivo, concluyendo que, del estudio realizado, la apreciación de los administradores sobre la calidad del servicio es regular con lo que brinda la empresa, esta investigación contribuye a dar credibilidad a la variable investigada, teniendo en cuenta el valor de la calidad del servicio.

A nivel nacional, Suclupe (2020), el objetivo fue establecer un vínculo entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Dirección Ejecutiva de Energía y Minas de Lambayeque, utilizando métodos básicos, un diseño no experimental, un informe de correlación transversal, el resultado señala que el nivel de servicios es deficiente. En conclusión existe una clara relación entre las variables del estudio, refiriendo que el gobierno digital es innovador, esta investigación contribuye a la comprensión de las necesidades del gobierno digital, ya que se necesitan de muchas mejoras en su aplicación. En relación a lo indicado Cesetti (2018), en su objetivo busca determinar la fuerza, frecuencia y tendencia de las redes sociales universitarias en el gobierno electrónico, el desarrollo basado en metodología cuantitativa y diseño de tipo experimental obtuvo resultados en los que se propone el desarrollo del gobierno electrónico y el desempeño en la labor de los trabajadores, concluyendo que, es destacable los avances de la tecnología, la cual ha generado cambios en la aceptación de los servicios de la población, por la incorporación de las redes sociales y la mejora de la relación entre la entidad y la población, esta investigación aporta a dar credibilidad a la variable de gobierno electrónico, en razón que muestra que esta herramienta es muy beneficiaria para la población; desarrollando la segunda variable de calidad de servicio, Condori (2019), tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Jerusalén – 2019, por medio de la aplicación de una metodología cuantitativa y diseño descriptivo, se obtuvo como resultado que gran porcentaje de la muestra señala que la atención es buena, concluyendo que, el personal de la

entidad tiene una buena percepción sobre la calidad de servicio que brinda el Hospital Jerusalén, por lo que, todo el personal es empático con su labor.

De igual forma, Ascencio (2021), como objetivo de investigación busco determinar el nivel de calidad de servicio del gobierno electrónico en MTC. Lima-2018, usando una metodología básica cuantitativa, con un tipo no experimental, teniendo como resultado que la calidad de servicio que brinda el gobierno electrónico es insatisfecha para el personal de la entidad pública, concluyendo que, es necesario mejorar la calidad de servicio y con ello actualizar los servicios electrónicos, con el objetivo de brindar una mejor calidad de servicio a el personal, lo cual impulsa al gobierno electrónico, esta investigación contribuye a conocer los ámbitos y resultados obtenidos en las entidades que tienen instalado un gobierno electrónico.

En esta parte de la investigación se desarrolla las teorías que brindan sustento a la investigación, la cual está estructurada en base a las dos variables de la investigación con sus correspondientes indicadores, ante ello, en razón a la primera variable de gobierno electrónico, Sotelo (2007) precisa que el gobierno tiende a buscar una mejora en la prestación de servicios enfocados con la participación de los administrados y el Estado, a través del uso de las herramientas tecnológicas.

Bellolio y Rossell, (2011), establecen que, el gobierno electrónico está enfocado la disposición del gobierno y la viabilidad de hacer la utilización del internet, y con ello el desarrollo de la tecnología con la intención de tener mejores resultados en el servicio otorgados a la población, que con el uso de la TIC, los Estados cuentan con un instrumento muy valioso, no solo en la manera de adquirir información sino también es un mecanismo para tener mejor acercamiento con la población, lo cual construye que haya una plataforma donde los ciudadanos puedan presentar sus requerimientos.

Ante lo señalado el Decreto Legislativo N.º 1412, denomina al gobierno electrónico o digital, define que el gobierno digital es una herramienta de la TIC con datos de gestión en la administración pública con el objetivo de insertar un interés público, mediante la aplicación de la norma, principios, reglas, políticas e instrumentos; asimismo, Rena et al. (2017), precisa que la inserción del gobierno electrónico está

en función a las políticas estatales, las cuales están relacionadas con otros factores externos.

García y Plasencia (2020), precisan que el gobierno electrónico hace uso de TIC, para incentivar los servicios que brinda el Estado, sin tener en cuenta el tiempo y la complejidad de la situación, aunado a ello, la incorporación del gobierno electrónico genera una administración pública más rápida, eficiente y transparente.

De igual manera, Tellez y Carbajal (2017), mencionan que, el gobierno digital confronta la utilización y las ventajas que obtienen los gobiernos con la manipulación de la tecnología, lo cual genera una gestión pública eficiente, por lo que, el gobierno digital se considera como un elemento principal en la cual se detalla la gestión de un proceso y se obtiene administración accesible.

En los mismos lineamientos, Twizeyimana y Andersson (2019), comparten que el gobierno electrónico tiene una fuente que es la tecnológica y que esta tiene que contar con un diseño o modelo de negocio en la administración pública, aunque las entidades públicas y privadas tiene el objetivo de brindar un buen servicio a la población, sus necesidades son diferentes, esto es porque, las entidades públicas buscan un equilibrio y generar el valor público, lo cual es parte del gobierno electrónico.

La variable de gobierno digital desarrolla las siguientes dimensiones, extrema, relacional, interna y promocional, en función a la dimensión externa, esta correlacionada con el servicio que la Institución pública otorga a los administrados a través de la ejecución de la tecnología, a cual pone al servicio de la comunidad, esto se materializa con el uso de las plataformas digitales de comunicación; la dimensión interna, está enfocada en la ejecución de las herramientas tecnológicas por parte de los gobiernos, obtenido una correcta utilización de tales herramientas por el los servidores y funcionarios de la entidad, y con ello contar las estrategias idóneas para el uso de la tecnología; la dimensión racional, se caracteriza por la manera en que las instituciones del sector público se relaciona y ejecutan trabajos de manera unida con la finalidad de alcanzar una buen administración pública, y la dimensión promocional, crea un esparcimiento de la institución pública (Urquiza y Suárez, 2011).

Dimensión de gobierno electrónico externa: Examina los servicios y la facultad de articulación con la ciudadanía mediante los medios de comunicación, que surge a partir del establecimiento de las herramientas tecnológicas (Burak, 2021). Sin embargo, las páginas electrónicas se consideran su componente más atractivo y sustentable, aunado de contar con mecanismos de correspondencia electrónica, foros, chat, etc. a la vida cotidiana, donde la gerencia tiene la capacidad de articular la región, lo que facilita la información sobre los servicios de diferentes temperamentos que existen en su entorno de referencia particular; asimismo, se trabajan cuestiones relacionadas con la administración remota, con la entrega certera de los servicios que se ofrece (Cuenca et al., 2019). Finalmente, la vida política y la cooperación son temas relacionados con la realidad política de las autoridades administrativas, que cotidiana y activamente facilitan otros espacios de comunicación entre vecinos y unidades. (Urquiza & Suárez, 2011)

La dimensión del gobierno electrónico interno: Se considera que tiene un claro efecto en la organización y administración interna de la entidad pública, en cuanto a la modernización y adecuación del aparato público, se considera como uno de los temas fundamentales la implementación de herramientas tecnológicas para iniciar el cambio (Mejía, 2018). Por lo tanto, invertir en infraestructura, y programas de cómputo, sin proponerse instalar computadoras o crear una intranet, solo puede mejorar la organización si no es parte de una estrategia para transformar la organización, reconstruyendo procesos a través de un punto de vista ciudadano, fomentando la motivación y formación de los funcionarios y la cultura administrativa (Urquiza & Suárez, 2011).

Dimensión de gobierno electrónico relacional: De igual manera se considera un lugar más receptivo para las relaciones, que cuenta con la posibilidad de establecer una red para intercambiar recursos con otras instituciones del grupo social e institucional para optimizar nuevos servicios y métodos de trabajo para la nueva generación (Sommar, et al., 2021). Para los gobiernos, esta área busca situarse como parte importante de la organización, integrando entidades sociales y organizaciones de otras administraciones. (Urquiza & Suárez, 2011).

Gobierno Electrónico Promocional: El carácter específico del público tiene una dimensión fundamental que debe estar incluida en el modelo: la dimensión de

promoción dirigida al desarrollo de la infraestructura, cultura y conjuntos esenciales para propiciar el fortalecimiento y expansión de la unidad, y que se debe considerar elemental y el documento local incrustado en los problemas de los sistemas electrónicos (Guzmán, 2019).

Las reacciones de esta magnitud giran alrededor de dos ejes. Uno de promover infraestructura para facilitar la entrada y al mismo tiempo promover una cultura adaptada a los nuevos paradigmas y retos que imponen las TIC. Por implicación, las medidas tienen también un elemento de cohesión social, que pretende evitar las desventajas de una brecha digital que, por su carácter territorial, puede conducir a un desarrollo inestable de la sociedad de la información (Urquiza & Suárez, 2011).

En base a la segunda variable de calidad de servicio, se aprecia lo referido por Lerner (2020), precisa que, la calidad de servicio es un factor esencial en la gestión de una institución productora de bienes y servicios. En relación al beneficio que buscan alcanzar los administrados, es un componente esencial para implementar las necesidades de los usuarios en la entidad, generando criterios de competencia en todas las entidades donde se desarrolló el factor de calidad del servicio.

Pizzo (2013), señala que, la calidad del servicio es un hábito desarrollado y efectuado por las organizaciones para comprender las necesidades y expectativas de los usuarios con el objetivo de poder brindar un servicio que sea posible, adecuado, rápido, elástico, respetable, relevante, inequívoco y confiable. Estructura y funcionalidad a la organización con medidas de expectativas de los usuarios, el hecho básico de que los empleados deben responder a los reclamos de ser responsables de la calidad de los servicios, la discrepancia entre las diferentes valoraciones que existen sobre el servicio y las expectativas que se desarrollaron anteriormente.

De la variable de calidad de servicio, Mendoza (2009), indica que, las dimensiones de la variable aludida son: elementos tangibles, está conformado por aquellos recursos inmateriales que no se pueden manipular; confiabilidad, es la destreza para ejecutar el servicio prestado de manera recta y escrupulosa; capacidad de respuesta, es la forma de colocar la anuencia de los empleados en otorgar soporte al usuario y proveer el servicio; seguridad, que es el discernimiento y vigilancia

mostrada por los colaboradores y sus capacidades para inducir confianza y credibilidad; empatía, es la muestra de entendimiento y aporte de un servicio de calidad a los usuarios.

Dimensión elementos tangibles: Alvarado et al. (2020), establece que los elementos tangibles son instalaciones físicas, materiales de comunicación, el personal de servicio, esto comprende que es todo tipo de elementos de escritorio que se puede tocar para generar una organización

Dimensión de confiabilidad: Díaz y Sánchez (2017), establecen que, está conformada por los servicios ofrecidos por una entidad que debe ser entregado dentro del plazo, la confiabilidad en relación a los servicios, es uno de los objetos más utilizados en la evaluación del servicio y este es uno de estos factores lo que le permite decidir qué tipo de servicio brinda la empresa.

Dimensión referente a la seguridad: Zeithaml y Parasuraman (2008), indican que la seguridad se focaliza en la atención que se le da a los colaboradores y a los usuarios, lo que señala que esta capacidad transmitirá confianza y credibilidad en relación al conocimiento del servicio brindado a los usuarios, basándose en indicadores como confianza, conocimiento de procesos, estos elementos son evaluados por la entidad que ofrece a los usuarios en cuanto a los servicios.

Dimensión calidad de respuesta: está enfocada en la responsabilidad de la organización con el servicio que ofrece al usuario, debe presentarse en tiempo y forma para ayudar al cliente, por lo que se define como la disposición y disposición del equipo para resolver la respuesta (Efrén, et al. 2010).

La última dimensión de empatía: Generada como una de las características de ponerse en la situación del otro, en este caso ponerse la situación del usuario, para poder descubrir que necesidades tiene para el servicio ofrecido, y demostrar que la empatía tiene una organización de atención personalizada, puede ser para tener en cuenta la capacidad del equipo para comprender las emociones del cliente y otorgar un servicio de calidad (Reyes, et al. 2009).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo básica, para ello citamos lo señalado por Martínez (2018) comprende un procedimiento utilizado con base en la ciencia en el que se describen las características del fenómeno según la población que se estudiará, además, se exponen y conocen los síntomas y aspectos relacionados con el mismo.

3.1.2. Diseño de la de investigación.

Asimismo, el diseño es de tipo no experimental, en este sentido señala Mata (2019) que esta clase de diseño se refiere a su aspecto temporal, ya que las variables no contienen ningún tipo de frecuencia, ya que permiten la experimentación sin factores de interferencia.

Diseño de investigación: diseño no experimental transversal descriptivo simple.

3.2. Variable y operacionalización.

De acuerdo al autor Soto (2018) la variable es una característica que se puede manifestar cuantitativa o cualitativamente, donde se analiza el comportamiento del aspecto investigativo, pues según el grado de complejidad se pueden presentar en forma simple o compuesta, simplemente está determinado por el comportamiento del material para un solo indicador y compuestos sujetos a dos o más indicadores.

Variable independiente: Gobierno delectronico.

Definicion conceptual. García y Plasencia (2020), precisan que el gobierno electrónico hace uso de TIC, para incentivar los servicios que brinda el Estado, sin tener en cuenta el tiempo y la complejidad de la situación, aunado a ello, la incorporación del gobierno electrónico genera una administración pública más rápida, eficiente y transparente.

Definición operacional. Urquiza y Suárez (2011), refieren que, el gobierno electrónico está compuesto por las dimensiones: externa, interna, promocional y relacional.

Indicadores. Prestación de servicios; interrelación con los usuarios; cambios de Cultura administrativa; formación de los empleados en la TICs; motivar a los trabajadores para el empleo de las TICs; relacionarse con entidades públicas para el proceso de trámites y servicios; relación con diferentes entidades privadas para el procesamiento de trámites y servicios; desarrollo cultural; y por último implementación infraestructuras y equipos necesarios

Escala de medicion: Escala de likert

Variable dependiente calidad de servicio se tiene.

Definición conceptual. Lerner (2020), precisa que, la calidad de servicio es un elemento principal en la administración de una institución productora de bienes y servicios, en relación al beneficio que busca alcanzar los administrados, es un componente esencial para implementar las necesidades de los usuarios en la entidad, generando criterios de competencia en todas las entidades donde se desarrolló el factor de calidad de servicio

Definición operacional. Mendoza (2009), indica que, las dimensiones de la variable aludida son: elementos tangibles, está conformado por aquellos recursos inmateriales que no se pueden manipular; confiabilidad, es la destreza para ejecutar el servicio prestado de manera recta y escrupulosa; capacidad de respuesta, es la forma de colocar la anuencia de los empleados en otorgar soporte al usuario y proveer el servicio; seguridad, que es el discernimiento y vigilancia mostrada por los colaboradores y sus capacidades para inducir credibilidad y confianza y; empatía, es la muestra de entendimiento y aporte de un servicio de calidad a los usuarios.

Indicadores. Apariencia del personal; equipos modernos; calidad del servicio; material del servicio; confianza; conocimiento de procesos; desempeño del buen servicio; información oportuna; personal cortés; disposición de ayuda; y por último servicio rápido

Escala de medicion. Escala de likert

Por último, en cuanto a la operacionalización, Quintana (2020) señala que la operacionalización es un proceso metodológico encargado de la desagregación deductiva de variables, pues permite específicamente una investigación general, estableciendo lineamientos para poder diseñar y llevar a cabo una elaboración de investigación, con el objetivo de poder llegar a un nivel más específico teniendo en cuenta la realidad del problema sustituyendo o representando variables.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población.

Ñaupas et al. (2018) el grupo de personas con características distintas o iguales, pero que son parte de una misma comunidad será incluido en el estudio, según la presente investigación los integrantes serán la población del Ministerio Publico de Piura, mismo que es conformado por fiscales y personal administrativo 276, 728 y CAS, teniendo como población un total de 554 participantes.

Criterio de inclusión: se tiene como criterios de inclusión a los fiscales con más de 5 años de experiencia, personal 276 y personal 728 con 05 años de experiencia

Criterio de exclusión: Personal CAS, fiscales con menos de 5 años de experiencia, personal 728 con menos de 05 años de experiencia.

3.3.2. Muestra.

Ñaupas et al. (2018) correspondiendo a una parte de la población relacionada con condiciones comunes, las cuales se utilizan para el estudio y obtención de resultados en base a toda la población, la muestra considerada en la presente investigación estará compuesta por 42 personas, de las cuales, promotores con más de 5 años de experiencia, personal 276 y personal 728 con 05 años de experiencia.

3.3.3. Muestreo.

La investigación emplea un muestreo aleatorio simple, que según Rus (2021), es un buen método de estudiar la población, facilita la obtención de una muestra de la

población objetivo porque se basa en la capacidad de especificar probabilidades a partir de las elecciones de los individuos que componen la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis.

Se tiene como unidad de análisis al Ministerio Público – Piura

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas.

Terreros, (2021), esta técnica facilita la recopilación de cualquier tipo de información de grupos de personas para obtener a una respuesta concreta y procesable basada en datos, información y preguntas específicas. La técnica empleada para ambas variables será la encuesta.

3.4.2. Instrumentos.

Meneses (2018), permite un adecuado trabajo de campo en relación a la realidad, permitiendo la recolección de datos, la cual se realiza metodológicamente a través de una encuesta, permitiendo así desarrollar una serie de preguntas para obtener información sobre la investigación. El instrumento empleado para ambas variables será el cuestionario.

3.5. Procedimientos.

Se explica que los procedimientos de investigación se guían por lo planteado por Group (2020), el cual examina que el procedimiento de datos permite que la investigación ayude a desarrollarse con mayor facilidad, tratando de limitar cómo se desarrolló la productividad laboral de acuerdo con la recolección de datos y su proceso de investigación, por medio de técnicas e instrumentos la investigación se aplica a los participantes mencionados en la población, seleccionados para la muestra, se obtiene datos estadísticos en cuanto al desarrollo del instrumento, para brindar mayor confiabilidad a la investigación los datos son trasladados al programa SPSS, por lo que estos datos serán analizados más adelante en discusión según los trabajos anteriores, para finalmente llegar a la conclusión teniendo en cuenta lo especificado en los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Según lo planteado por Mordenti (2021), los métodos de análisis de datos son funciones estadísticas y matemáticas que se utilizan de distintas maneras para obtener información, para evaluar los pasos y competencias empleadas en la evaluación del desempeño, para el análisis de datos del proceso, es decir, los métodos analíticos basados en este estudio actúan en dos partes: la primera parte se basa en el procedimiento de evaluación de expertos, la cual está más enfocada en el instrumento tomando en cuenta las variables de confiabilidad estuadidas con el fin dedotarlo de una mayor validez; la segunda parte también es importante al momento de obtener datos, ya que los datos obtenidos se analizan posteriormente mediante el programa estadístico SPSS, con el objetivo de manejar adecuadamente la variable.

3.7. Aspectos éticos.

Aspectos éticos según Pérez et al. (2019) aquellas propuestas de investigación consideradas bajo un formulario de consentimiento informado, en el que se considera hasta el final parte esencial de todo el protocolo, porque permite redactar con claridad el protocolo completo que se encuentra dentro de la investigación. Con relación a la investigación, se entiende, con base en los aspectos, que se dará estricto cumplimiento a las normas establecidas por la Universidad César Vallejo, y se podrá medir y emitir un informe de acuerdo a lo decidido por los trabajadores.

IV. RESULTADOS

De acuerdo con los procedimientos realizados en esta tesis, tenemos los siguientes resultados:

Gobierno digital

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable G.E. en el Ministerio Público de Piura

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	27-63	4	9.5%
Medio	64-100	5	11.9%
Alto	101-135	33	78.6%
Total		42	100.0%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento G.E.

Se tiene que dentro de los resultados que se han obtenido ha predominado con un porcentaje del 78.6% el nivel de aprobación alto, también se pudo evidenciar que tanto un 11.9% como un 9.5 %, corresponde al nivel medio y bajo, todo ello respecto al G.E.

Dimensiones de gobierno digital

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable G.E. en el Ministerio Público de Piura

Dimensión	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Externa	Nivel bajo	6-14	3	7.1%
	Nivel medio	15-23	7	16.7%
	Nivel alto	24-30	32	76.2%
Interna	Nivel bajo	9-21	3	7.1%
	Nivel medio	22-34	7	16.7%
	Nivel alto	35-45	32	76.2%

	Nivel bajo	6-14	3	7.1%
Racional	Nivel medio	15-23	7	16.7%
	Nivel alto	24-30	32	76.2%
	Nivel bajo	6-14	2	4.8%
Promoción	Nivel medio	15-23	8	19.0%
	Nivel alto	24-30	32	76.2%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento G.E.

De la aplicación estadística se ha logrado verificar que en la aplicación de nivel, el 76.20% corresponde a un nivel de posición mayoritaria respecto a todas las dimensiones de la variable G.E., sin embargo donde se debe de mejorar y reforzar la entidad es en la promoción.

Calidad de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable C.S. en el M.P. de Piura

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel bajo	22-66	1	2.4%
Nivel medio	67-111	19	45.2%
Nivel alto	112-154	22	52.4%
Total		42	100.0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento C.S

Respecto a la C.S, se pudo evidenciar que, de los resultados obtenidos en base a los niveles, el 52.4% ha buscado predominar bajo un nivel de condición alto, atribuyéndose el 45.2% y el 2.4% al nivel medio y bajo respectivamente.

Dimensiones de calidad de servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable C.S. en el M.P. de Piura

Dimensión	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Confiabilidad	Bajo	5-15	3	7.1
	Medio	16-26	7	16.7
	Alto	27-35	32	76.2
Capacidad de respuesta	Bajo	4-12	9	21.4
	Medio	13-21	15	35.7
	Alto	22-28	18	42.9
Seguridad	Bajo	4-12	3	7.1
	Medio	13-21	19	45.2
	Alto	22-28	20	47.6
Empatía	Bajo	4-12	6	14.3
	Medio	13-21	14	33.3
	Alto	22-28	22	52.4
Bienes tangibles	Bajo	5-15	3	7.1
	Medio	16-26	15	35.7
	Alto	27-35	24	57.1

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento C.S.

En relación a las dimensiones de la C.S. se pudo evidenciar que respecto a confiabilidad se tuvo un 76.2%, teniendo en cuenta ello, correspondiente a las otras dimensiones se tuvo que el 7.1% se debería reforzar.

Análisis inferencial

Validación de la hipótesis general

Ho: No existe correlación entre el G.E. y la C.S. en el M.P de Piura

Ha: Existe correlación entre el G.E. y la C.S. en el M.P de Piura

Tabla 5

Coefficiente de Correlación del G.D. y la C.S.

			G.D	C.S
Rho de Spearman	G.D	Coefficiente de correlación	1.000	0,550**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	42	42
	C.S	Coefficiente de correlación	0,550**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	42	42

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos

Luego de realizar el análisis inferencial, se determinó que existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa en cuanto al propósito general del estudio, confirmando así la existencia de una relación entre el G. D. y la C.S. siendo esta una correlación positiva moderada con un 0.550.

Validación de la hipótesis específica 01

Ho: No existe correlación entre la D.E. y la C.S. en el M.P de Piura

Ha: Existe correlación entre la D.E. y la C.S. en el M.P de Piura

Tabla 6

Coefficiente de Correlación de la D.E. y C.S.

			D.E	C.S
Rho de Spearman	D.E	Coefficiente de correlación	1.000	0,454**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	42	42
	C.S.	Coefficiente de correlación	0,454**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	42	42

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos

Respecto al primero objetivo específico, se puede observar que el valor de p. es de 0.003, es decir la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada, de manera que se confirma la existencia de una relación entre la D. E. con la C.S., teniendo una correlación positiva débil de un valor de 0.454.

Validación de la hipótesis específica 02

Ho: No existe correlación entre la D.I y la C.S. en el M.P de Piura

Ha: Existe correlación entre la D.I. y la C.S. en el M.P de Piura

Tabla 7

Correlación de la D.I. y C.S.

		D.I.	C.S.
Rho de Spearman	D.I	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,460**
		N	42
	C.S.	Coefficiente de correlación	0,460**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	42

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos

Respecto al primero segundo específico, se puede observar que el valor de p. es de 0.002, es decir la hipótesis alternativa se acepta y la hipótesis nula se rechaza, esto quiere decir que si existe una relación entre la D. I. con la C.S., teniendo una correlación positiva débil de un valor de 0.460.

Validación de la hipótesis específica 03

Ho: No existe correlación entre la D.R. y la C.S. en el M.P de Piura

Ha: Existe correlación entre la D.R. y la C.S. en el M.P de Piura

Tabla 8

Correlación de la D.R. y C.S.

		D.R.	C.S.
Rho de Spearman	D.R.	Coefficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	42
	C.S.	Coefficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	42

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos

Respecto al tercer objetivo específico, se puede observar que el valor de p. es de 0.00, es decir la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada, esto quiere decir que si existe una relación entre la D. R. con la C.S., teniendo una correlación positiva débil de un valor de 0.427.

Validación de la hipótesis específica 04

Ho: No existe correlación entre la dimensión promoción y la C.S. servicio en el M.P de Piura

Ha: Existe correlación entre la dimensión promoción y la C.S. en el M.P de Piura

Tabla 9

Correlación de D.P. y C.S.

		D.P	C.S.
Rho de Spearman	D.P	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,509**
	C.S.	N	42
		Coefficiente de correlación	0,509**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	42

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de los instrumentos

Respecto al cuarto objetivo específico, se puede observar que el valor de p. es de 0.001, es decir la hipótesis alternativa se acepta y la hipótesis nula se rechaza, esto significa que si existe una relación entre la D. P. con la C.S., teniendo una conexión positiva moderada de un valor de 0.509.

IV. DISCUSIÓN

Para poder realizar la discusión respecto al objetivo general de la investigación, el cual buscó determinar la relación entre la gestión del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura, según los resultados expuestos se observa en la tabla 5 que, p -valor es 0,00, cuyo valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, hay evidencia para que la H_0 sea rechazada, por lo tanto, la H_a es aceptada; es decir, la variable Gobierno Digital se relaciona considerablemente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,550; la cual tiene una correlación positiva moderada.

Ante el resultado desarrollado por el primer objetivo, es necesario tomar en consideración lo explicado por Kofi (2019), el cual estableció como objetivo principal el análisis del servicio que otorga el gobierno electrónico, por lo tanto se aplicó una metodología conocida como descriptiva cualitativa, es por ello que se logró obtener como resultado, que dentro de cualquier estado el desempeño, la incidencia social y cultural facilitan establecer el empleo de los servicios de un gobierno electrónico, concluyendo que, el predominio del contexto social tiene una atribución relevante en la seguridad del internet, y también sobre el desarrollo del gobierno electrónico y la calidad de servicios.

De igual forma se tiene como respaldo a los resultados obtenidos, lo sustentado por Franco y Cruz (2018), el cual desarrolla como objetivo conocer el gobierno electrónico, eficiencia y calidad en la relación G2C en el gobierno de Oaxaca, se desarrolló una metodología descriptiva, llegando a la conclusión que, los servicios tienen una calidad es eficiente en la administración pública se crea a través de la realización de las herramientas tecnológicas y la mejor relación entre el Estado y los administrados, esta investigación contribuye a tener un mejor conocimiento sobre la variable de gobierno digital, y los beneficios que genera esta estrategia dentro de la administración pública.

Así mismo tomando en cuenta lo desarrollado y sustentado por el autor antes mencionado, se podrá respaldar por la teoría plasmada por García y Plasencia (2020), el cual precisa que el gobierno electrónico hace uso de TIC, para incentivar los servicios que brinda el Estado, sin tener en cuenta el tiempo y la complejidad

de la situación, aunado a ello, la incorporación del gobierno electrónico genera una administración pública más rápida, eficiente y transparente.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, lo sustentado por el autor Kofi, Franco, Cruz, como las teorías reconocidas por García y Plasencia, se puede afirmar que un Estado que se encuentra relacionado y desarrolla sus funciones o actividades con un respaldo electrónico, se puede asegurar que existirá una administración pública más rápida, eficiente y transparente; ya que mediante este procedimiento un estado se convierte en un gobierno electrónico favoreciendo a tal manera a los mismo trabajadores y las persona que solicitan un servicio del estado.

Por su parte en el primer objetivo específico, el cual buscó determinar la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Publico – Piura, según los resultados expuestos se observa en la tabla 6 que, p-valor es 0,003, cuyo valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, hay evidencia para que la H_0 sea rechazada, por lo que la H_a es aceptada; es decir, la dimensión externa se relaciona considerablemente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,454 presentando una correlación positiva débil.

Al interpretar el resultado de la Tabla N° 6, se podrá tomar en consideración y respaldo lo sustentado e investigado por, Henao (2020), tiene como objetivo analizar calidad de servicio y valor percibido en la satisfacción de empresas de telecomunicaciones en Colombia, su metodología fue básica descriptiva, concluyendo que, se ha identificado que la calidad de servicio cuenta con una relación significativa en relación al valor de la satisfacción del cliente, ya que los usuarios no sienten la satisfacción solo con lo dicho, sino que es necesario que los usuarios puedan apreciar el valor del servicio que se está brindado, esta investigación contribuye por la calidad de la misma y que da mayor firmeza a la investigación que se desarrolla en conocer los alcances de la calidad del servicio.

De acuerdo al resultado, el cual indica a la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, se puede afirmar que si tienen una relación directa de 0,454 es por ello que se puede corroborar que se tiene una correlación positiva débil, es por ello que es necesario tener en cuenta la teoría plasmada por Bellolio y Rossell, (2011),

establecen que, el gobierno electrónico está enfocado la disposición del gobierno y la viabilidad de hacer la utilización del internet, y con ello el desarrollo de la tecnología con la intención de tener mejores resultados en el servicio otorgados a la población, que con el uso de la TIC, los Estados cuentan con un instrumento muy valioso, no solo en la manera de adquirir información sino también es un mecanismo para tener mejor acercamiento con la población, lo cual construye que haya una plataforma donde los ciudadanos puedan presentar sus requerimientos.

Conforme a lo obtenido en la tabla N° 6, el cual podrá ser respaldado por las tesis investigadas por Henao, Moreno, de igual manera por las conocidas teorías de Bellolio y Rossell, en que Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, es considerada positiva y débil, esto quiere decir que es necesario que dentro esta entidad pública deberá ser mejorada rotundamente en el ámbito tecnológico, ya que por medio de ello se podrá ofrecer una adecuada calidad de servicio, no solo para el público sino también para los mismo trabajadores que a través de su persona brindan una atención ante la sociedad.

Con relación al segundo objetivo específico, el cual pretendió determinar la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Publico – Piura, según los resultados expuestos se observa en la tabla 7 que, p-valor es 0,002, cuyo valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, hay evidencia que la H_0 se rechace, por lo tanto, la H_a se acepta; es decir, la dimensión interna se relaciona considerablemente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público, esta relación representa un 0,460 teniendo una correlación positiva débil.

De acuerdo a la correlación positiva débil, obtenida por la tabla N° 7, se puede corroborar que podrá ser respaldado por lo investigado por Mena (2018), el objetivo del estudio fue analizar la calidad del servicio de una empresa privada por medio de la percepción de los usuarios del municipio de Quibdó, desarrollando una metodología cuantitativa y con enfoque descriptivo, se concluye que del estudio realizado la percepción de los administrados sobre la calidad de servicio que brinda la empresa es regular. Esta investigación aporta a dar credibilidad y confianza a la variable de la investigación, teniendo en cuenta el valor de la calidad de servicio.

Además, tomando en cuenta lo necesario que un gobierno utilice mecanismo tecnológicos para el adecuado servicio otorgado a la sociedad, se tendrá en cuenta a las conocidas teorías de Tellez y Carbajal (2017), mencionan que, el gobierno digital confronta la utilización y las ventajas que obtienen los gobiernos con la manipulación de la tecnología, lo cual genera una gestión pública eficiente, por lo que, el gobierno digital se considera como un elemento principal en la cual se detalla la gestión de un proceso y se obtiene administración accesible.

En los mismos lineamientos, se tiene a lo sustentado por Twizeyimana y Andersson (2019), comparten que el gobierno electrónico tiene una fuente que es la tecnológica y que esta tiene que contar con un diseño o modelo de negocio en la administración pública, aunque las entidades públicas y privadas tiene el objetivo de brindar un buen servicio a la población, sus necesidades son diferentes, esto es porque, las entidades públicas buscan un equilibrio y generar el valor público, lo cual es parte del gobierno electrónico.

Conforme a lo desarrollado en párrafos anteriores, se puede asegurar que cualquier entidad pública que se encuentre enlazado o desarrolle sus actividades mediante el uso de la tecnología, podrá mejorar su rapidez, eficiencia y transparencia ante la atención que brinda como parte fundamental de un estado democrático, cabe resaltar que a través del uso de la tecnología, el mundo ha venido mejorando toda acto relacionado al servicio que brinda, sin embargo es importante indicar que en algunas circunstancias esto no sucede por falta de un adecuado presupuesto que se les otorga a las entidades públicas como suele ser el Ministerio Público.

Por su parte el tercer objetivo específico, el cual consistió en establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura, según los resultados expuestos se observa en la tabla 8 que, p -valor es 0,005, 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 dimensión relacional se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,427 teniendo una correlación positiva débil.

Ante lo obtenido por la tabla antes mencionada, se puede afirmar que hoy en día los gobiernos se encuentran en un proceso de adaptarse a un mundo digital, es por ello que se puede corroborar que tiene una correlación positiva débil, ante ello se tendrá en cuenta lo sustentado por Suclupe (2020), tuvo como objetivo establecer la correlación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque, haciendo uso de una básica metodología, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, teniendo como resultado que, el nivel de los servicios digitales es deficiente, por lo que llegó a concluir que, existe una relación evidente entre las variables de la investigación, refiriendo que el gobierno digital es innovador, esta investigación aporta en el ámbito que ayuda a entender que el gobierno digital necesita de muchas mejoras en su aplicación.

De igual forma se tiene lo investigado por Cesetti (2018), en su objetivo determinar la frecuencia, fuerza y preferencia de las redes sociales universitarias en el gobierno electrónico, desarrollo como metodología cuantitativa y diseño de tipo experimental, obteniendo como resultados que, se propone el desarrollo del gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que, es destacable los avances de la tecnología, la cual ha generado cambios en la aceptación de los servicios de la población, por la inserción de las redes sociales y la mejora de la relación entre la entidad y la población, esta investigación aporta a dar credibilidad a la variable de gobierno electrónico, en razón que muestra que esta herramienta es muy beneficiaria para la población.

Al mismo tiempo se tiene las conocidas teorías de Urquiza & Suárez (2011), el cual explica que el carácter específico del público tiene una dimensión elemental que debe incluirse en el modelo: la dimensión de promoción dirigida a desarrollar tanto la cultura como las infraestructuras y conjuntos necesarios para facilitar la expansión y fortalecimiento de la unidad, y que debe considerarse importante y el documento local incrustado en los problemas de los sistemas electrónicos. Las reacciones de esta magnitud giran alrededor de dos ejes. Uno de promover infraestructura para facilitar la entrada y al mismo tiempo promover una cultura adaptada a los nuevos paradigmas y retos que imponen las TIC. Por implicación, las medidas tienen también un elemento de cohesión social, que pretende evitar

las desventajas de una brecha digital que, por su carácter territorial, puede conducir a un desarrollo inestable de la sociedad de la información.

Para que una sociedad se desarrolle de forma adecuada, es necesario que las entidades que los respaldan y protegen, deban tener un continuo crecimiento, esto podrá ser posible mediante el uso de la tecnología y el mismo apoyo de la sociedad, ya que a través de ello se podrá subsanar los errores que se vienen dando en las dichas entidades, como es la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, el cual da a conocer que tiene una correlación positiva débil.

Finalmente, el último objetivo busco establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura, según los resultados expuestos se observa en la tabla 9 que, p-valor es 0,001, 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 dimensión promoción se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público, esta relación representa un 0,509 teniendo una correlación positiva moderada.

Es evidente que a través del resultado que ha sido obtenido a través del desarrollo de la investigación, el cual podrá ser respaldado en lo investigado por Condori (2019), tuvo como objetivo determinar el conocimiento sobre la calidad del servicio en el Hospital Jerusalén – 2019, con una metodología cuantitativa aplicada y diseño descriptivo, tenido como resultado que gran porcentaje de la muestra refiero que la atención es buena, concluyendo que, el personal del Hospital tiene una buena precepción sobre la calidad de servicios que se brinda en dicha entidad, por lo que, todo el personal es empático con su labor.

Para finalizar con la discusión de los resultados, se puede afirmar que, dentro de Ministerio Público de Piura, la atención y el servicio brindado es considerada positiva moderada, sin embargo, ante este resultado se puede alegar que aún puede ser mejorable, esto podrá ser posible gracias al correcto uso de la tecnología, ya que mediante este procedimiento podrá ser factible el desarrollo de un buen servicio de calidad ante los usuarios.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha llegado a la conclusión que la variable Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,550 teniendo una correlación positiva moderada, esto quiere decir que si se ha implementado un adecuado manejo de las tecnologías dentro de la institución lo cual se ve respaldado con los resultados establecidos.
2. La dimensión externa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,454 teniendo una correlación positiva débil.
3. La dimensión interna se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público, esta relación representa un 0,460 teniendo una correlación positiva débil.
4. La dimensión relacional se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público de Piura, esta relación representa un 0,427 teniendo una correlación positiva débil.
5. La dimensión promoción se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio del Ministerio Público, esta relación representa un 0,509 teniendo una correlación positiva moderada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Primera: Se recomienda seguir implementando mejoras continuas dentro de la institución, teniendo en cuenta las modernizaciones establecidas por el Estado respecto al uso de las tecnologías de la información, con el fin de hacer mucho más celeres los procesos dentro del Ministerio Público de Piura.
2. Segunda: Es recomendable que el Ministerio Público de Piura, tenga en cuenta que la dimensión externa, la cual se encuentra relacionada a la calidad de servicio otorgado por la misma entidad, sea mejorada desde el ámbito tecnológico y gráfico, ya que a través de ello los grupos interesados como los usuarios podrá hacer uso correcto de los servicios digitales, logrando de esta manera que la correlación positiva débil que se tiene hoy en día, sea subsanada a favor de la comunidad.
3. Tercera: Con respecto a la correlación positiva débil, sobre la dimensión interna de la Calidad de Servicio del Ministerio Público, se puede recomendar que es necesario que el impacto tecnológico que se viene dando en la actualidad, se incorpore en todas las etapas de la cualquier entidad pública, para que de esta manera la modernización y adaptación de la gestión pública sea favorable para la sociedad.
4. Cuarta: De acuerdo a la dimensión relacional, se tiene como resultado que tiene una correlación positiva débil, lo cual conlleva que las entidades públicas, deberán incorporar mejores dispositivos digitales, para que de esta forma tenga una adecuada conexión entre las distintas entidades tanto sea pública o privadas, lo cual conllevará a mejorar la situación de servicio que se les otorga a los usuarios.
5. Quinta: Como última recomendación, ante la dimensión de promoción, es favorable que las entidades públicas no se sientan satisfechos con correlación positiva moderada que tienen en la actualidad, sino que con el transcurrir de los tiempos se realicen mecanismos para que se actualicen y se adapten a la realidad que se viene suscitando en la sociedad.

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. *Revista Espacios*.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n36/a20v41n36p01.pdf>
- 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].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bellolio, Á., & Rossell, J. (2011). Gobierno Electrónico y Abierto: Diagnóstico y Propuestas.
<https://lyd.org/wpcontent/uploads/2011/10/sisyp124modernizaciandelestado74.pdf>
- Burak, E. (2021). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?, *Sustainability*, file:///C:/Users/USER/Downloads/sustainability-12-00860-v2.pdf
- Cesetti, A. B. (2012). Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. [Tesis de maestría de la Universidad Nacional del Sur].
<https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3769/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Condori, M. (2019). Percepción del paciente sobre calidad de atención del equipo del programa de control de tuberculosis del Hospital Jerusalén 2019. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50073>
- 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

Diario Gestión (2022). Mejoremos en línea con la OCDE. <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2022/03/mejoremos-en-linea-con-la-ocde.html/?ref=gesr>

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>

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

El Gobierno de España (2021). Publicado el Informe sobre Gobierno Electrónico 2021 de la Comisión Europea. https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2021/Noviembre/Noticia-2021-11-22-Publicado-Informe-sobre-Gobierno-Electronico-2021-Comisi-n-Europea.html

Espinoza Olcay, W. A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios, Revista de investigación de la Universidad San Martín, <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/22792/18116>

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>

García, W., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14(2), 124–147.

- Group, B. (30 de marzo de 2020). Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos. Obtenido de Bantu Group: <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- 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>
- Henao, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Contaduría y Administración. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Kofi, I. (2019). Predictors of Electronic Government Services Adoption: The African Students' Perspective in China. International Journal of Public Administration, 42(12). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1572621>
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital, Issue 2. <https://revistalatam.digital/article/210230/?pdf=2708>
- Lauria, G. (2021). Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público. <https://debmedia.com/blog/gobierno-electronico/>
- 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, 10.
- 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>

- Mena, A. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *Revista CES Derecho*, 9(1), 34-58. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-del-impacto-proceso-detercerización-en/docview/2091875241/se-2?accountid=37408>
- Mendoza, J. A. (2009). Medición de la calidad de servicios. [http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION .pdf](http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION.pdf)
- Meneses, J. (2018). *El cuestionario*. Valencia: Universitat Oberta de Catalunya.
- 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/>
- Moreira, M. e Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista de Ciencias Económicas y Empresariales*, ISSN 2550. <file:///C:/Users/cidiv/Downloads/1533-8598-2-PB.pdf>
- 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
- Pasquili, M. (2020). Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental. Statista. <https://es.statista.com/grafico/23086/gobiernos-latinoamericanos-con-la-mayor-digitalizacion/>
- 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.

- Portillo, S. (2019). La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental. *Revistas Anahuac*. <https://revistas.anahuac.mx/sintaxis/article/view/168/554>
- Quintana, P. S. (2020). La Operacionalización de variables; “CLAVE” para armar una Tesis Parte 1. Tarapoto: UNSM.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens’ adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568. <https://doi.org/10.1007/S10796-015-9613-Y/FIGURES/2>
- 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/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Romero, L. L. (2022). Gobierno electrónico, mejores servicios. *Gaceta UNAM*. <https://www.gaceta.unam.mx/gobierno-electronico-mejores-servicios/>
- Rus, A. E. (08 de febrero de 2021). Muestreo aleatorio. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-aleatorio.html>
- Salas, O. D. (11 de febrero de 2020). Selección de la muestra en la investigación cuantitativa. Obtenido de *Investigalia*: <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Silva, D. O. y Heredia, F. D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Revista de Tecnología e innovación*, ISSN 2313. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- 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>
- Sotelo A. (2007) *Gobierno electrónico en México: en busca de transparencia y eficiencia*. México

- Soto, A. S. (2018). Variables, dimensiones e indicadores en una tesis. Trujillo: Tesisciencia.
- Suclupe, K. K. (2020). Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad Cesar 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>
- Terreros, D. (2021). Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. España: Hubspot.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Urquiza, R., & Suárez, A. (julio de 2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales:
file:///C:/Users/cidiv/Downloads/GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_C.pdf
- Westreicher, G. (12 de marzo de 2021). Población objetivo. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.html>
- Zeithmal, V. y Parasuraman, A. (2008). Servicio de Calidad. Estados Unidos: Editorial AMA.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de Operacionalización

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Gobierno Digital</p> <p>Tellez y Carbajal (2017), mencionan que, el gobierno digital confronta la utilización y las ventajas que obtienen los gobiernos con la manipulación de la tecnología, lo cual genera una gestión pública eficiente, por lo que, el gobierno digital se considera como un elemento principal en la cual se detalla la gestión de un proceso y se obtiene administración accesible.</p>	<p>Teniendo como definición operacional que, de acuerdo con la variable de gobierno digital, Tellez y Carbajal (2017), se establecieron cuatro dimensiones entre las que se tiene a la dimensión interna, externa, promocional y racional.</p>	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	Procesamiento de trámites y servicios	
			Relaciones privadas para procesar trámites y servicios	
		Promoción	Desarrollo de cultura	
			Implementación infraestructuras y equipos necesarios	
		<p>Calidad de Servicio</p> <p>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.,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>	
Apariencia del personal				
Material del servicio				
Confiabilidad	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 02: Matriz de consistencia

Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?,	Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura.	Existe relación significativa entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura	Variable 1: Gobierno digital Concepto: Tellez y Carbajal (2017), mencionan que, el gobierno digital confronta la utilización y las ventajas que obtienen los gobiernos con la manipulación de la tecnología, lo cual genera una gestión pública eficiente, por lo que, el gobierno digital se considera como un elemento principal en la cual se detalla la gestión de un proceso y se obtiene administración accesible.				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?;	Establecer la relación entre la dimensión externa del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura. Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura. Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura; Establecer la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura.	a) Existe relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura; b) Existe relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la calidad en el Ministerio Público – Piura; c) Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura; d) Existe relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la calidad en el Ministerio Público – Piura.	Externa Interna Relacional Promoción	Prestación de servicios. Interrelación con los usuarios. Cambios de Cultura administrativa. Formación de los empleados en la TIC. Motivación de los empleados para el uso del tic Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios Desarrollo de cultura	1 - 6 7 - 15 16-21 22-27	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indeciso 4. Casi siempre 5. Siempre	Nivel bajo (<63) Nivel medio (64-100) Nivel alto (101-135)

<p>en el Ministerio Público – Piura? ¿Cuál es la relación entre la dimensión promoción del gobierno digital con la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura?.</p>			<p>Implementación infraestructuras y equipos necesarios</p>				
<p align="center">Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>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.</p>							
			<p align="center">Dimensiones</p>	<p align="center">Indicadores</p>	<p align="center">Ítems</p>	<p align="center">Escala y valores</p>	<p align="center">Niveles y rangos</p>
<p>Elementos tangibles Confiabilidad Seguridad Calidad de respuesta Empatía</p>			<p>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</p>	<p>1-9 10-15 16-24 25-33 34-42</p>	<p>Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indeciso 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Nivel bajo (22-66) Nivel medio (67-111) Nivel alto (112-154)</p>	

			Preocupación e interés por el usuario			
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: 554 trabajadores entre personal administrativo y fiscal</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 42 informantes</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 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 confiabilidad.

		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 ayudarle							
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. Validación de instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO – PIURA
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno electrónico	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 electrónicos que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario	X		X		X		
5	La interrelación que existe entre la plataforma electrónica y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios	X		X		X		
6	Existe una adecuada interrelación entre los medios electrónicos con lo que brinda la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 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		
DIMENSIÓN RELACIONAL								
16	El gobierno electrónico 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 electrónico 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 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): los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg: EDSON GLEIZER CARRILLO VASQUEZ **DNI: 71697433**

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 01 de julio del 2022

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

Edson Gleizer Carrillo Vasquez
ABOGADO
Reg. ICASVP 544

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para medir la variable Gobierno electrónico"

OBJETIVO: Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura

DIRIGIDO A: personal administrativo y fiscal del Ministerio Público de Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: EDSON GLEIZER CARRILLO VASQUEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

ADECUADO (x)	REGULAR	INADECUADO
--------------	---------	------------


 Edson Gleizer Carrillo Vásquez
 FIRMADO POR EL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO – PIURA
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno electrónico	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 electrónicos que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario	x		x		x		
5	La interrelación que existe entre la plataforma electrónica y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios	x		x		x		
6	Existe una adecuada interrelación entre los medios electrónicos con lo que brinda la institución	x		x		x		
DIMENSIÓN 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	
DIMENSIÓN RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
16	El gobierno electrónico 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 electrónico 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 PROMOCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
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): los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MALETSUNYANE ELIHU NAVARRO ESPINOZA DNI: 72356943

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 01 de JULIO del 2022

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para medir la variable Gobierno electrónico"

OBJETIVO: Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura

DIRIGIDO A: personal administrativo y fiscal del Ministerio Público de Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NAVARRO ESPINOZA MALETSUNYANE ELIHU

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

ADECUADO (X)	REGULAR	INADECUADO
--------------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO – PIURA
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del gobierno electrónico	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 electrónicos que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario	X		X		X		
5	La interrelación que existe entre la plataforma electrónica y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios	X		X		X		
6	Existe una adecuada interrelación entre los medios electrónicos con lo que brinda la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 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		
DIMENSIÓN RELACIONAL								
16	El gobierno electrónico 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 electrónico 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 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: Herrera Abramonte Luis Francisco DNI: 71059527

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Piura, 01 de julio del 2022

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


Luis Francisco Herrera Abramonte
ABOGADO
Reg. ICAP N° 5121.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para medir la variable Gobierno electrónico"

OBJETIVO: Establecer la relación entre el gobierno digital con la calidad de servicio en el Ministerio Público – Piura

DIRIGIDO A: personal administrativo y fiscal del Ministerio Público de Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HERRERA ABRAMONTE LUIS FRANCISCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

ADECUADO (X)	REGULAR	INADECUADO
---------------------	----------------	-------------------



Luis Francisco Herrera Abramonte
ABOGADO
Reg. ICAP N° 5121.
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 5. Base de datos

GOBIERNO DIGITAL																											
EXTERNA						INTERNA									RELACIONAL						PROMOCIÓN						
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	
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
5	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	2	2	
8	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	
9	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
10	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	4	3	4	2	1	2	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
12	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
13	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	4	5	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	
15	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
18	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	2	4	5	3	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	
21	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	
22	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	
23	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3	1	3	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	
24	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
25	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	2	1	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	2	4
28	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
29	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
30	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
31	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
32	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
33	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
34	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
35	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
36	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
37	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
38	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
39	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	
40	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	3	2	1	
41	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	2	2	4	2	3	4	4	5	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	
44	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	
45	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	
46																											

Anexo 6. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

A continuación, se muestra la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que fue empleado en la presente investigación para el desarrollo de la contrastación de hipótesis general y específicas:

Valor de Rho	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ERIK FRANCESC OBIOL ANAYA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura", cuyo autor es SERNAQUE JUAREZ DARWIN JONATHAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 Completa 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.

PIURA, 05 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERIK FRANCESC OBIOL ANAYA DNI: 42417854 ORCID: 0000-0002-3513-5592	Firmado electrónicamente por: OBIOLEF el 30-01- 2023 10:13:58

Código documento Trilce: TRI - 0426781