



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito
Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gonzales Lazaro, Javier Orlando (orcid.org/0000-0002-4602-3086)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con cariño a mis familiares que siempre me han apoyado.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo
por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	
Anexo 1. Tabla de Operacionalización Competencias digitales	

- Calidad de servicio
- Anexo 2. Matriz de consistencia
- Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos
 - Competencias digitales
 - Calidad de servicio
- Anexo 4. Validaciones mediante juicio de experto
 - Competencias digitales
 - Calidad de servicio
- Anexo 5. Base de datos prueba piloto
 - Competencias digitales
 - Calidad de servicio
- Anexo 6. Resultados de la confiabilidad de las variables
 - Competencias digitales
 - Calidad de servicio
- Anexo 7. Base de Datos de la aplicación de la muestra
 - Competencias digitales
 - Calidad de servicio
- Anexo 8. Constancia de aplicación de instrumentos
 - Distrito fiscal del Santa Chimbote
- Anexo 9. Constancia de autorización
 - Distrito fiscal del Santa Chimbote
- Anexo 10. Cálculo de la muestra

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Competencias digitales

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Calidad de servicio

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable competencias digitales y dimensiones

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y dimensiones

Tabla 5. Correlación entre el Competencias digitales y el acceso a la información pública

Tabla 6. Correlación entre la dimensión de la información y la calidad de servicio.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión de la comunicación y la calidad de servicio

Tabla 8. Correlación entre la dimensión ética e impacto social y la calidad de servicio.

Índice de figuras

Figura 1. Modelo TPACK: Technological Pedagogical Content Knowledge

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito fiscal del Santa - Chimbote durante el Covid-19 período 2021. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y transversal. Se trabajo con una población de 140 servidores públicos, obteniéndose una muestra de 103, aplicando el muestreo aleatorio simple. Se aplicó como instrumento el cuestionario para cada una de las variables, se elaboraron 20 preguntas en cada una de ellas. En relación con los resultados se obtuvo que, los servidores públicos consideran que las dimensiones de competencias digitales son en promedio alto. Las dimensiones de la información, comunicación, ética e impacto social tienen un nivel alto del 90.3%, 87.4% y 91.3%. Al igual que las dimensiones de acceso a la información pública.

Se concluye que el gobierno abierto tiene una relación directa y significativa en el acceso de la información pública en el distrito fiscal del Santa - Chimbote 2021, presenta un (Rho de Spearman = ,664; $p < 0.05$) al indicar que a mayor competencia digital, los procesos son los óptimos para lograr la calidad de servicio, en tiempo real en beneficio de los usuarios.

Palabras clave: Herramientas tecnológicas, modelo de calidad, percepción, expectativa de los clientes, especificaciones de calidad.

Abstract

The objective was to determine the relationship between digital skills and quality of service in the fiscal district of Santa Chimbote during the Covid-19 period 2021. The research is of a basic type, quantitative approach, correlational and transversal scope. We worked with a population of 140 public servants, obtaining a sample of 103, applying the occasional simple test. The questionnaire was applied as an instrument for each variable, 20 questions were elaborated in each of them. In relation to the results, it was obtained that the public servants consider that the dimensions of the digital competences are on average high. The dimensions of information, communication, ethics and social impact have a high level of 90.3%, 87.4% and 91.3%. Like the dimensions of access to public information.

It is concluded that the open government has a direct and significant relationship in the access to public information in the fiscal district of Santa Chimbote 2021, it presents a (Spearman's Rho = .664; $p < 0.05$) when indicating that the greater the digital competences the are the optimal processes to achieve service quality, in real time for the benefit of users.

Keywords: Technological tools, quality model, perception, customer expectations, quality specifications.

I. Introducción

A nivel mundial se asumió una crisis sin precedentes por el virus del siglo, alterando diversos sectores, dentro de ellos el mundo laboral; es así que se asumió un desafío por las amenazas de contagios en la salud a nivel mundial, la desestabilización a nivel económico y social; no obstante, los líderes mundiales establecieron un sistema integral, sin pasar por alto los puntos relacionados a la salud, economía y sociedad, ejecutando con firmeza el plan integral y de esta manera instauraron y desarrollaron el impacto correlacional entre el factor económico y la seguridad en la salud; en ese sentido, se acogieron nuevos métodos y sistemas que de manera inmediata se tuvieron que implementar para así evitar una paralización de la economía, todo ello mientras integraban medidas de obligatorio cumplimiento a nivel sanitario, con la finalidad de controlar la proliferación del virus; es así que, se implementó una nueva forma de trabajo, siendo este el trabajo no presencial en su totalidad, modelo que se propagó en diversas instituciones a nivel mundial y que impulsó forzosamente a los trabajadores a la actualización, mejora, implementación de sus conocimientos, capacidades relacionadas a la tecnología para el desarrollo de sus actividades y continuidad en la calidad de los servicios prestados por parte de las instituciones hacia los usuarios. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Si bien el Perú al igual que muchos países evidenció su inestabilidad en el sector salud producto de la proliferación del virus; por otra parte, impulsó el trabajo remoto para de esta manera proteger la salud de los ciudadanos y la continuidad de diversos servicios que permitían llevar a cabo esta nueva forma de trabajo, la cual se realizó de una forma no centralizada, por lo que cada uno de los trabajadores determinó el lugar donde realizarían sus funciones y que a su vez fueron acondicionados para la prestación de sus labores y bajo la premisa de optimizar sus funciones y cumplir con los resultados establecido por la institución; de esta forma, exceptuar la presencia física del trabajador en la institución y cumplir de esta manera con el aislamiento social, coadyuvó a evitar mayor proliferación del virus así como a la ejecución de las labores fuera del lugar de trabajo, apoyándose de

diversas plataformas informáticas, medios de telecomunicaciones, sistemas de servicio de correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, base de datos y sistemas implementados para el correcto funcionamiento de cada institución, sistemas y plataformas de gestión de trámite documentario, entre otros. (D.U. Nro.026, 2020)

Por consiguiente, el distrito fiscal del Santa – Chimbote, institución integrante del Ministerio Público Fiscalía de la Nación, que se encarga de velar por el estado de derecho, la paz social y la seguridad; en tal sentido, sus representantes, personal administrativo y médico legal se encontraron a favor de la ejecución de derechos que tienen los ciudadanos, en todos los aspectos que la Constitución Política del Perú ampara, del mismo modo, continuaron con el desarrollo de sus funciones con responsabilidad, teniendo como premisa lograr el fortalecimiento del Ministerio Público en el distrito fiscal del Santa, donde todos sus miembros y colaboradores implementaron las competencias digitales necesarias para de esta forma otorgar a los usuarios calidad en los servicios de recepción de denuncias verbales, seguimiento y consulta de casos, recepción de escritos, quejas de derecho a través de mesa de parte virtual; operativos de prevención del delito, reconocimientos médicos legales, necropsias. (Ministerio Público Fiscalía de la Nación, 2022)

De igual manera Bustamante (2018), identifica en su investigación, que cada uno de los colaboradores dentro de una institución se ha capacitado, implementado e hizo uso de la tecnología para de esta manera ofrecer un servicio de calidad, hecho que hizo resaltar el compromiso de las instituciones y sus colaboradores, relacionados a la necesidad y la satisfacción de los usuarios; para ello, durante la ejecución de sus funciones en tiempo real y con el uso de la tecnología, toda vez que al establecerse el trabajo remoto se identificaron diversas falencias y carencias que tenían todos los centros laborales al igual que los trabajadores a nivel nacional; sin embargo, las instituciones con la finalidad de brindar un buen servicio, continuamente realizaban capacitaciones; no obstante, es preciso resaltar que si bien las instituciones implementaron medidas rápidas para continuar con el proceso laboral, también fue fundamental la predisposición y

esmero con el que contribuyeron cada uno de sus colaboradores, quienes por su parte se adaptaron al nuevo reto que significada en ese momento la digitalización y implementación tecnológica para el adecuado cumplimiento de sus funciones laborales fuera de la instituciones, ya sean estas privadas o públicas.

A su vez, la investigación presentó como Problemática General, la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre las CD y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?; y como Problemáticas Específicas, las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre la dimensión información y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021? y ¿Cuál es la relación entre la dimensión ética, el impacto social y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021? .

Cabe resaltar que, se planteó como Objetivo General: Determinar la relación entre las CD y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021; como primer objetivo específico se planteó: Evaluar la relación entre la dimensión información y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021; como segundo objetivo específico: Evaluar la relación entre la dimensión comunicación y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021; y como tercer objetivo específico se planteó: Evaluar la relación entre la dimensión ética, el impacto social y la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Al respecto se mencionó en la Hipótesis General: Las competencias digitales tienen relación directa y significativa con la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021; por su parte en las Hipótesis Específicas se estableció que: La dimensión información tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021; La dimensión comunicación tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021 y La dimensión ética e impacto social tiene una relación directa con CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En razón a las investigaciones previas revisadas, en el contexto nacional se tiene que, Machuca y Espinoza (2019) realizaron una investigación correlacional donde relacionan variables mediante un patrón con la finalidad de identificar el grado de relación entre las habilidades digitales y el rendimiento, utilizando como instrumento el cuestionario de una muestra de dos mil cincuenta y ocho estudiantes del curso de gestión del aprendizaje, correspondiente a alumnos del primer ciclo universitario; en su investigación se evidencia la relación positiva y directa entre las variables, además de concluir que a mayor competencia digital se adquieren resultados óptimos y esto debido a las capacidades adquiridas ya sea a nivel de acceso a información y/o comunicación; asimismo, la tesis contó con un nivel de confianza del 5%; es así que, al adquirir mayor información respecto a digitalización se logra obtener un mejor rendimiento en una amplia gama de aspectos, que no solamente se limita a nivel académico.

Campos (2018), en su tesis magistral de tipo explorativa, donde realizó entrevistas a estudiantes que no tienen acceso a internet, además de cuestionarios a una muestra total de 647 estudiantes; en ese sentido, el investigador planteó diagnosticar el nivel de competencias tecnológicas; determinar el nivel de conocimientos, capacidades, actitudes tecnológicas; investigación donde concluyó que el nivel de conocimientos de tipo tecnológicos y digitales con los que cuentan los estudiantes es regular; por lo tanto, resulta indispensable fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para así consolidar las capacidades tecnológicas de los estudiantes.

Carhuaricra y Carhuaricra (2018), en su tesis de diseño no experimental y de tipo descriptivo – comparativo, realizado a 664 estudiantes, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta; donde analizó el manejo de información digitalizada que deben de adquirir los profesionales de administración y economía para lograr un desempeño óptimo en su centro de labores, para la cual realizó el seguimiento de egresado hasta su incorporación al mundo laboral; en esa línea,

determinó que el manejo de digital de la información de los estudiante de economía y administración contaban con una diferencia de 1,53 unidades que resultó significativa al nivel de $\alpha=5\%$, determinándose así que los estudiantes de la carrera profesional de administración cuentan con mayor manejo de la información digitalizada a diferencia de los estudiantes de la carrera de economía.

Complementando Meléndez (2018), en su tesis magistral donde utilizó el método cuantitativo, diseños no experimental, correlacional y niveles descriptivos transversales, utilizando como método la encuesta tipo cuestionario a 78 estudiantes; planteándose analizar el valor del desarrollo de las habilidades para obtener un adecuado desempeño a nivel profesional, no solo a través de la formación profesional, sino también de la capacitación realizada al interior de las instituciones, las mismas que son realizadas para optimizar el trabajo remoto con la ayuda de la tecnología; asimismo, se advierte que aquellos que incorporaron las competencias digitales alcanzan un porcentaje mayor a nivel profesional.

Asimismo, Gallardo (2017) realizó una investigación donde utilizó métodos cuantitativos, diseño no experimental, de nivel descriptivo y transversal, utilizando como instrumento una encuesta de cuestionario; de esta manera concluyó que, la apreciación de los docentes respecto a sus habilidades digitales fueron óptimas entendiéndose así que lograron niveles más altos de experiencia en aprendizaje digital, experiencias de aprendizaje y evaluación, trabajo digital.

En la opinión de Mariños (2017), en su tesis magistral de método descriptivo, de análisis de tipo no experimental, donde utilizó un diseño de correlación transversal, contando con un tamaño de muestra no probabilística de 60 personas a quienes se le realizaron encuestas; donde concluyó que la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes tiene como resultado la buena en relación al servicio ofrecido por la oficina de asuntos jurídicos, siendo así que la satisfacción del usuario es buena y va acorde a la con la calidad del servicio brindado.

En cuanto a las investigaciones previas revisadas, en el contexto internacional, se tiene a Basantes (2017), quién en su tesis doctoral de tipo descriptiva y explicativa de enfoque mixto, investigación aplicada, de diseño no

experimental – correlacional, con una población de estudio de cinco mil quinientos setenta y uno; donde concluyó que, la calidad de las prestaciones educativas sustentado en el modelo Servqual, demuestra que el grado de satisfacción de los usuarios tiene una mayor aceptación, en ese sentido, evidenció que a mayor evaluación relacionada al desempeño del docente, mayor grado de satisfacción con el servicio prestado por el mismo; cabe resaltar que, la calidad del servicio y su influencia en el grado de satisfacción se encuentra determinada por la fiabilidad, seguridad, entre otros.

Por su parte González et. Al (2022), en su artículo científico, la cual contó con un total de 1,908 participantes; resaltó que si bien la proliferación del virus insertó un nuevo modo de trabajo, en el cual se trasladó el trabajo a casa, para ello fue necesario la implementación, actualización y capacitación de los profesionales para que de esta manera desarrollen determinadas habilidades, con la finalidad de ejecutar eficientemente el trabajo remoto; en ese marco, se midió el grado de satisfacción del total de participantes 1,908, de donde se consideraron las dimensiones de organización, capacitación, contenidos; obteniéndose como resultado que, el 34% buscaba la capacitación como modo de adaptación y actualización a nivel personal; sin embargo, la diferencia se capacitaba motivada por el ánimo de continuidad laboral; no obstante, dejando de lado las motivaciones que llevaron a la capacitación, se resalta que las actividades se realizaron de manera positiva y que conforme se presentaron las necesidades tecnológicas, estas fueron atendidas de manera satisfactoria.

A su vez Treviño & Treviño (2021), defiende su posición en relación a la necesidad de tener una infraestructura adecuada e imponente para lograr la ventaja competitiva deseada, para que los usuarios vean con seguridad que van a obtener los productos o servicios necesarios porque tienen un orden físico en todos los procesos y la satisfacción de los clientes es que van a adquirir sus productos en una institución de prestigio.

Palmar & Calimán (2022), en su artículo científico de diseño documental y con matriz de análisis de contenidos, tuvo como propósito de investigación analizar

desde el precepto de la fraternidad, la relación del ambiente organizacional y la calidad del servicio; para la cual concluyó que, la aplicación de prácticas laborales confraternales trazan una mejor calidad de servicios, siempre que los procesos se realicen dentro de ambiente laboral armónico, es por ello que, resulta necesario promover la fraternidad laboral, teniendo como premisa que con ello se construirán buenas relaciones con el personas a nivel personas y profesional.

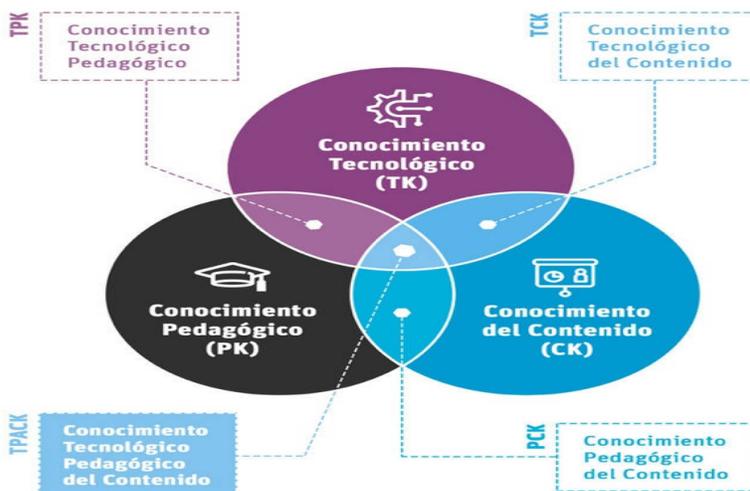
Gündüzalp (2021), en su investigación cualitativa de método de muestreo, donde utilizó una encuesta transversal, además de conglomerados aleatorios y desproporcionados que tiene como objetivo analizar la relación entre la habilidad informacional y la digital para fortalecer las competencias digitales, además de hacer énfasis en que el entorno digital actual ofrece una oportunidad única de acceso a la información, herramientas, fuentes de conocimiento para que maestros eduquen y enseñen utilizando tecnología; a su vez, durante el desarrollo del trabajo remoto por la pandemia, se incrementó la formación en habilidades digitales; del resultado de su investigación advierte que el personal docente que trabaja en el sureste de Anatolia tiene la necesidad de capacitarse en las competencias digitales.

Teorías de competencias digitales

Teoría TPACK

Barán (2016), señala que es necesario contar con tres tipos de conocimientos para el desarrollo de habilidades digitales, las cuales se puede adquirir a través de un modelo claro, transparente y sencillo; asimismo, el análisis del modelo, denominado Technical Teaching Content Knowledge (TPACK), se advierte que este se basa en conocimientos técnicos, pedagógicos y de contenido. Por otro lado, Cabero y Llorente (2015), señalan que al usar las TIC se juntan tres tipos de conocimientos, por lo que los estudiantes deben saber para qué usarlos (conocimientos tradicionales técnicos); al usar las TIC, se debe enseñar de manera efectiva (enseñanza PK), y debe conocer el campo que se va a enseñar (contenido CK). En este modelo, se debe integrar cada conocimiento para obtener un mejor desempeño y competencias, aprovechando las habilidades y destrezas técnicas para el óptimo desempeño en su campo de trabajo.

Figura 1. Modelo TPACK: Technological Pedagogical Content Knowledge



Fuente: Baran (2016)

Por tanto, la formación en competencias digitales es importante siempre y cuando previamente se haya instaurados los mecanismos idóneos para la capacitación, realizando previamente la evaluación respectiva de los requerimientos de determinada institución y sobretodo reconocer la importancia de la interrelación entre todos los procesos que los conllevará a tomar medidas correctivas necesarias y reestructurar los procesos, toda vez que, el proceso del trabajo no presencial es distinto al de trabajo presencial; en ese sentido, las diferencias entre ambos, por su parte permiten desarrollar mejores estrategias de capacitación para cada personal, teniendo en consideración sus funciones.

Concepto de competencias digitales

La Organización para la cooperación económica y el desarrollo (2010), las conceptualiza como el “conjunto de habilidades y conocimientos que permiten el uso seguro y eficaz de las tecnologías de la información”; en ese contexto, es imprescindible contar con dichas habilidades para una adecuada adaptación a los nuevos modelos de desarrollo económico y social; es por ello que, se debe centrar en identificar con mayor esfuerzo y conceptualizar de manera idónea los conjuntos de habilidades y competencias requeridas en función de las necesidades de la agencia para el trabajo remoto.

Dimensiones competencias digitales

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el desarrollo económico, 2010, se identifican tres dimensiones:

Dimensión de la información:

La diversificación de información provocada por las TIC busca el requerimiento de nuevas capacidades para capturar, evaluar y organizar la información en el entorno digital; al mismo tiempo, en aquellas sociedades donde el conocimiento está centralizado y no basta con analizar y organizar la información, sino que es necesario modelarlo y transformarlo para crear nuevos conocimientos o utilizarlos como fuente de nuevos conocimientos.

Dimensión de la comunicación:

La comunicación no solo es importante para la formación como estudiante de por vida, sino también es un miembro responsable de la sociedad para con los demás; a nivel nacional los servidores deben poder comunicar, comunicar, criticar y ofrecer información e ideas de manera eficaz, incluido el uso de aplicaciones TIC que faciliten la participación y la contribución positiva a la cultura digital.

Dimensión ética e impacto social

La globalización, la pluriculturalidad, el auge de la tecnología, información y comunicación digital plantearon desafíos éticos; es por ello que, se encuentran relacionados con la ética y la moral; no obstante, al igual que la dimensión anterior, esta dimensión se divide en dos subdimensiones éticas: donde encontramos a la responsabilidad social, donde se entiende que las acciones de un individuo pueden tener un impacto positivo en la sociedad en su conjunto; además de la dimensión del impacto social que, donde interviene el desarrollo de lo digital; de esta manera, al adquirir una persona habilidades y capacidades se le denominará ciudadanos digitales.

Teorías o modelos de CDS

Piattini (2019), **modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) denominado SERVQUAL**, donde su máximo representante es Parasuraman (1988), quien analizó la calidad de servicio relacionado con **la diferencia que establece los consumidores entre lo que se espera (expectativa) y la percepción de lo que recibe**; de donde identifican la correlación estadística de cinco dimensiones las cuáles deben de prevalecer en un determinado orden, iniciando con la empatía, confiabilidad, responsabilidad, respuesta en tiempo real y físico.

Cronin y Taylor (1994), **el modelo SERVPERF** se fundamenta en la medición de la calidad de servicio, donde deben de incluirse las percepciones, argumentando que la calidad de servicio es una forma de actitud del consumidor; además de contar con un alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) contando con una mayor validez predictiva; es decir, en el SERVQUAL se emplean únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido; por su parte SERVPERF, utiliza las mismas categorías para evaluar la calidad del servicio.

Calidad de servicio,

La calidad de un servicio se entiende como el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio; asimismo, la calidad de este se mide a partir de las impresiones y opiniones que realizan los clientes fieles o potenciales, hecho que compromete a las instituciones establecer en cada uno de sus procesos la eficiencia, efectividad y eficacia en sus servicios ofrecidos. (Rivera-Arroyo et. al, 2021).

Dimensiones de CDS

Gonzales y Huanca (2020), señala que la primera dimensión propuesta por los autores Cronin & Taylor (1994), es la fiabilidad, seguridad, tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de estudio

3.1.1 Tipo de investigación.

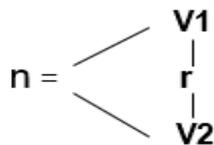
Esta investigación fue de tipo básica, toda vez que se alcanzó una comprensión de la realidad y teniendo como pilares las variables planteadas; de esta manera se amplió el panorama relacionado a las competencias digitales y la calidad del servicio.

3.1.2 El diseño de investigación.

Para Monje-Alvarez (2011), se define como “la elección de métodos y técnicas por parte de un investigador para combinarlos de manera lógica y racional con el fin de abordar con eficacia una pregunta de investigación”. No se manipularon las variables, siendo no experimental.

Figura 4

Esquema de los estudios con diseño correlacional



Dónde:

- n : Muestra
- V1 : Competencias digitales
- V2 : Calidad de servicio
- r : Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Competencias digitales

Para Marzal y Cruz (2018), la señala como “en la formación cívica, las competencias digitales permitirán considerar el empoderamiento en términos de

aspectos sociales intrínsecos como lo político, lo económico, la empleabilidad; y aspectos de las nuevas tendencias de entretenimiento cultural de este siglo”.

Definición operacional de Competencias digitales, es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Cuenta con 3 dimensiones, 3 indicadores (Ver anexo Nro.1)

Definición conceptual de Calidad de servicio

Kerin y Hartley (2015) refiere “es una orientación orientada al cliente para satisfacer sus necesidades, ayudando también a satisfacer sus expectativas personales y, por otro lado, la buena y personalizada atención que cada cliente espera”.

Definición operacional de Calidad de servicio, Es una variable cuantitativa, medida con una escala Likert. Se consideran cinco dimensiones y 14 indicadores. (ver Anexo II).

Indicadores: En la primera variable se consideraron 20 preguntas o ítems, con 3 indicadores, en la segunda variable se diseñaron 20 preguntas, con 14 indicadores.

Unidad de análisis: el distrito fiscal en Chimbote.

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

La **población** 140 servidores públicos del distrito Fiscal del Santa-Chimbote, que intervienen en el proceso del desarrollo de las CD y la CDS.

Criterios de inclusión: Se considerarán todos los servidores públicos involucrados en el proceso de desarrollo de competencias digitales y calidad de servicio.

Criterios de exclusión: No existe.

Muestra: Aplicar la fórmula correspondiente para determinar la muestra. De 140 funcionarios se obtuvo una muestra de 103 funcionarios. (ver Anexo 10).

Muestreo: El muestreo aplicado es el muestreo probabilístico por muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis: En esta encuesta corresponde al distrito fiscal Santa Chimbote 2021, y en la encuesta participaron servidores públicos involucrados en los procesos de CD y CDS.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fue la encuesta. Utilizar cuestionarios como herramientas, uno para cada variable. Cada cuestionario consta de 20 preguntas para un total de 40 preguntas (ver Anexo 03). Ficha técnica con capacidades digitales y calidad de servicio.

V1	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario
2. Autor(a)	Gonzales Lázaro Javier Orlando
3. Objetivo	Conforme a la investigación
4. Año	2021
5. Elaboración	Propia
6. Tipo de instrumento	Cuestionario
7. Número de ítems	20
8. Población de interés	140
9. Muestra	103.
10. Aplicación	Unidad de análisis
11. Tiempo de administración	30minutos
12. Valoración	Escala de Likert: Uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.

V2	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario
2. Autor(a)	Gonzales Lázaro Javier Orlando
3. Objetivo	El que se indica en la investigación
4. Año	2021
5. Elaboración	Propia
6. Tipo de instrumento	Cuestionario
7. Número de ítems	20
8. Población de interés	140
9. Muestra	103
10. Aplicación	Unidad de análisis
11. Tiempo de administración	30minutos
12. Valoración	Escala de Likert: Uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.

La validez de los instrumentos, se solicitó a los expertos involucrados en la investigación que determinen la pertinencia, relevancia y claridad del contenido del instrumento. Esta validez se lleva a cabo por el juicio de expertos con grados de Magister y Doctor, haciendo adecuado el instrumento. (ver Anexo 4)

La confiabilidad, se aplicó la prueba piloto (Ver anexo Nro. 5). Y se calculó mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose para el instrumento competencias digitales 0,667 y para el instrumento calidad de servicio 0,685, siendo aceptable para ambos casos. (Ver anexo Nro. 6)

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización a la máxima autoridad en el distrito Fiscal del Santa-Chimbote, quién nos autorizó para colocar el nombre en la investigación por

considerarla interesante y de un valioso aporte. (Ver anexo Nro.9). A través de whatsapp y en forma presencial, se procedió aplicar los instrumentos todos los involucrados en el proceso de las competencias digitales y la calidad de servicio; posteriormente, se procedió a descargar la información en la tabla de Excel a fin de procesarlos y para finalizar se procedió con los datos depurados ingresarlos al SPSS donde se obtuvieron los resultados de nuestra investigación. (Ver anexo 7) Estas herramientas quedan luego a disposición de los servidores públicos involucrados en los procesos de instituciones abiertas y acceso a la información pública. Visitó el área física del Distrito Fiscal Santa-Chimbote, luego preparó un Excel para colocar todo lo que llenaron los servidores públicos en la encuesta. A partir de ahí empezamos a utilizar SPSS 25 para el procesamiento de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este estudio, el análisis de datos se realizó mediante la aplicación de estadísticas descriptivas e inferenciales. Para los niveles descriptivos, use Excel donde se preparen las tablas apropiadas, donde se incluyeron las dimensiones, las variables y se procesaron en el software SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

Los resultados se entregarán a la máxima autoridad del Distrito Fiscal del Santa Chimbote a fin de que logren mejorar las competencias digitales a su personal, por la importancia que tiene este fortalecimiento de capacidades, se garantiza el anonimato de los informantes. Los datos serán procesados respetando los resultados, se desarrollará en el SPSS, así como también se procederá con la aplicación del Turnitin y se cumplirá con todas las directivas de ética de la investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3. *Distribución de frecuencias de la variable CD y dimensiones*

Nivel	VI Competencias digitales		D1 Dimensión de la información		D2 Dimensión de la comunicación		D3 Dimensión ética e impacto social	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	1	1.0	10	9.7	13	12.6	9	8.7
Alto	102	99.0	93	90.3	90	87.4	94	91.3
Total	103	100	103	100	103	100	103	100

En la tabla, los datos obtenidos para la variable C.D. Se observó que entre los 103 encuestados, el 99,0% lo calificó como alto y el 1,0% lo calificó como moderado. Respecto a la dimensión 1, el 90,3% la calificó como nivel alto y el 9,7% la calificó como nivel medio. En la dimensión 2, el 87,4% la calificó como alta y el 12,6% como moderada. Finalmente, en cuanto a la dimensión 3, el 91,3% la calificó de nivel alto y el 8,7% la calificó de nivel medio.

Tabla 4. *Distribución de frecuencias de la variable CDS y dimensiones*

Nivel	VII Calidad de servicio		D1 Tangibles		D2 Fiabilidad		D3 Capacidad de respuesta		D4 Seguridad		D5 Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	1	1.0	24	23.3	12	11.7	18	17.5	12	11.7	27	26.2
Alto	102	99.0	79	76.7	91	88.3	85	82.5	91	88.3	76	73.8
Total	103	100	103	100	103	100	103	100	103	100	103	100

En la tabla se analizan los datos obtenidos para las variables CDS. Se observó que entre los 103 encuestados, el 99,0% lo calificó como alto y el 1,0% lo calificó como moderado. En cuanto a la primera dimensión, el 76,7% la consideró de nivel alto y el 23,3% la consideró de nivel medio. En la segunda dimensión, el 88,3% la calificó como alta y el 11,7% como moderada. En la tercera dimensión el 82,5% fueron altos y el 17,5% moderados. En la cuarta dimensión, el 88,3% la calificó de alta y el 11,7% la calificó de media. Finalmente, en cuanto a la quinta dimensión, el 73,8% la consideró de nivel alto y el 26,2% la consideró de nivel medio.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H1: Las CD tienen relación directa y significativa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

H0: Las CD no tienen relación directa y significativa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias digitales	,067	103	,200*	,991	103	,720
Calidad de servicio	,089	103	,044	,983	103	,227

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 5. Correlación entre las CD y la CDS.

		Competen cias digitales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,664**
		N	. 103
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,664**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 103

En la tabla observamos que el valor “sig.bilateral” es 0.000, es decir un valor menor a 0.05, rechazando H_0 y aceptando H_A , indicando que existe una relación directa y significativa entre CD y CDS. Por otro lado, tenemos un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,664, lo que indica una correlación moderadamente positiva.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica

H1: La dimensión información tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

H0: La dimensión información no tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión de la información y la CDS.

		Dimensión de la información	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión de la información	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,547**
		N	103
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,547**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	103

En la tabla observamos que el valor “sig. bilateral” es 0.000, es decir un valor menor a 0.05, descartando HN y aceptando HA, indicando que existe una relación directa y significativa entre la dimensión información y CDS. Por otro lado, tenemos un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,547, lo que indica una correlación moderadamente positiva.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica

H1: La dimensión comunicación tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

H0: La dimensión comunicación no tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión de la comunicación y la CDS.

		Dimensión de la comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión de la comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,510**
		N	103
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	103

En la tabla observamos que el valor “sig.bilateral” es 0.000, es decir valores menores a 0.05, rechazan H₀ y aceptan H₁, indicando una relación directa y significativa entre la dimensión spread y CDS. Por otro lado, tenemos un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,510, lo que indica una correlación moderadamente positiva.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica

H₁: La dimensión ética e impacto social tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

H₀: La dimensión ética e impacto social no tiene una relación directa con la CDS en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Tabla 8. Correlación entre la dimensión ética e impacto social y CDS

		Dimensión ética e impacto social	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión ética e impacto social	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,217*
		N	103
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,217*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,028
		103	103

En la tabla observamos un valor de 'sig.bilateral' de 0,028, es decir valores por debajo de 0,05, rechazan H₀, aceptan H₁, sugiriendo una relación directa y significativa entre dimensión ética e impacto social y CDS. Por otro lado, tenemos un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,217, lo que indica una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los niveles de la variable CD y sus dimensiones, los servidores públicos reconocen la importancia de las CD, siendo conscientes que requieren de mayor capacitación para llegar a fortalecer sus capacidades en esta área. Las dimensiones información, comunicación, ética e impacto social llegaron al 90.3%, 87.4% y 91.3%. Determinándose que las dimensiones de CD en el distrito fiscal del Santa son en promedio alto (99%). **Tabla 3.**

El resultado encontrado tiene relación con la teoría PACK porque coincide con la necesidad del fortalecimiento de las competencias digitales, para el desempeño profesional. Las competencias tecnológicas deben de ser lo suficientemente relevantes por parte del instructor para lograr el desarrollo de las mismas en los estudiantes, es así que se logra el objetivo esperado. Por lo que los servidores públicos del distrito fiscal del Santa reconocen la importancia de las competencias digitales para el desempeño de sus funciones, pero consideran la necesidad de mayor número de capacitaciones.

Asimismo, en sus investigaciones proponen que, las capacidades que se adquieren a nivel de tecnología y digitalización se reflejan en la diligencia con las que realizan sus labores, independientemente del lugar en el que se encuentren y cargo el que desempeñen, siendo preciso resaltar que todas aquellas competencias digitales tienen como resultado generar eficiencia al interior de las instituciones y que a su vez se complementa con los conocimientos tecnológicos adquiridos de sus demás colaboradores. (Machuca y Espinoza,2019; Campos, 2018) A su vez se precisa que, la calidad del servicio que ofrece una gestión, se encuentra determinada y en correspondencia con las competencias digitales adquiridas. (Carhuaricra y Carhuaricra, 2018)

En cuanto a los niveles de la variable CDS y sus dimensiones, los servidores públicos reconocen que sus dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son de 76.7%, 88.3%, 82.5%, 88.3% y 73.8%,

determinándose de esta manera que, que las dimensiones CDS en el distrito fiscal del Santa son en promedio alto (99%). **Tabla 4.**

Se coincide con Piattini (2019), en que las expectativas de los servicios brindados por las organizaciones, es decir, la percepción del servicio por parte del usuario contrasta con las dimensiones mencionadas por el autor; por lo tanto, identificar la brecha entre estas dos medidas (la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio y su percepción del servicio) tiene como objetivo facilitar la implementación de acciones correctivas apropiadas para la mejora de la calidad. Así también, de los resultados se señala la importancia de la calidad de servicio por intermedio de las competencias digitales que otorgan todos los colaboradores dentro de una institución, la cual genera superioridad del servicio prestado a comparación de los servicios ofrecidos antes de su integración. (Meléndez, 2018; Mariños, 2017; Gallardo, 2017)

La Competencia digital se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,664 (existiendo una correlación positiva moderada) con el nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0,05$), lo que se traduce, en que la competencia digital tiene una relación directa y significativa en la calidad de servicio en el distrito fiscal del Santa Chimbote. **Tabla 5.**

Por su parte, el modelo SERVPEF, señala que lo único importante es la percepción del cliente para lograr la satisfacción y por ende que perciba la calidad de servicio. Sin embargo, es necesario tener presente que el resultado nos señaló que la competencia digital es necesaria para que intervenga en todos los procesos de la institución a fin de brindar un servicio o producto de calidad.

La CD en su dimensión información se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,547 (existiendo una correlación positiva moderada) con el nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0,05$) la cual quiere decir que la CD tiene una relación directa y significativa en la CDS en el distrito fiscal del Santa Chimbote. **Tabla 6.**

Silva et. al (2021), Treviño & Treviño (2021), coinciden en que la calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar sus expectativas; esto es sumamente importante ya que de ello depende la sostenibilidad de una empresa privada, o la evaluación del personal en una empresa pública y a su vez determina el cumplimiento de la visión, misión, del estado y por ende el institucional, por lo que la investigación analizó que se debe evaluar el entorno interno y exterior para definir bien las estrategias a seguir para satisfacer a los usuarios a través del desarrollo de las competencias digitales.

La CD en la dimensión comunicación se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,510 (existiendo una correlación positiva moderada) con el nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0,05$) la cual quiere decir que la CD tiene una relación directa y significativa en la CDS en el distrito fiscal del Santa Chimbote. **Tabla 7.**

Se coincide en que, el cliente solamente evalúa el producto terminado o servicio final que obtiene bajo el criterio del alcance de su satisfacción, hecho que no depende de otras teorías que el cliente evalúa, todo ello dentro del tiempo que lo que espera recibir y del que recibe; según esta teoría, se señala que es fundamental establecer una apropiada comunicación con el cliente por medio de la exposición del producto que va a recibir o según sea el caso, servicio final que recibirá, con el propósito de evitar falsas expectativas y obtener así la aceptación y fidelización del consumidor de producto y/o servicio. (Basantes, 2017) Del mismo modo se hizo énfasis en la trascendencia de la pandemia del COVID-19, ya que está impulsó que los sistemas de intercomunicación se modernicen de la mano y con el uso de la tecnología, además de implementar a su vez el desarrollo de las competencias digitales. (González et. al, 2022)

La CD en su dimensión ética e impacto social se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,217 (existiendo una positiva débil) con el nivel de significancia $p = 0,28$ siendo esto menor al 5% ($p < 0,05$), la cual en concreto señala que, la CD tiene una relación directa y significativa en la CDS en Chimbote. **Tabla 8.**

De lo recopilado en la sección de resultados, es preciso señalar la importancia del desarrollo del entorno digital como una oportunidad de empleabilidad, siempre que estos sean requeridos en la institución; en ese sentido, consideran que es de vital importancia brindar un servicio de calidad a través de sus productos y procesos sin interesarles mucho la tecnología, ni el desarrollo de capacidades, porque aducen que el cliente lo que percibe serán los productos terminados, sin diferenciar el proceso, es por ello que apuestan por un clima laboral armónico; sin embargo, considera que en la empresa es necesario desarrollar las competencias digitales en cada colaborador, porque permite un trabajo articulado, rápido en tiempo real y que si bien el cliente percibe el producto terminado o el servicio y este siempre que este vaya acompañado de calidad y tecnología tendrá mejor aceptación en el mercado. (Palmar & Calimán, 2022; Gündüzalp,2021)

VI. CONCLUSIONES

Primera

Las competencias digitales se han institucionalizado en el desempeño de las funciones de todos los colaboradores a nivel internacional a nivel del COVID-19, existen las generales como el manejo de softwares exclusivamente para el manejo de la información de la gestión de la institución, y otras específicas que son las señaladas dentro de cada institución.

Segunda

La calidad de servicio es importante para lograr que los usuarios sientan que realmente son atendidos en relación con los productos o servicios que requieren de una determinada institución, cumpliendo con lo establecido y ofrecido de acuerdo a ley.

Tercera

Es necesario que la información se encuentre digitalizada para tener acceso a ella a través de las herramientas de la tecnología de la información y poder brindar el servicio necesario a los usuarios.

Cuarta

En toda institución es importante lograr que exista una comunicación adecuada entre sus colaboradores y usuarios, en época del COVID-19 se ha realizado y vienen realizando a través de las competencias digitales, utilizando la tecnología como herramienta de comunicación.

Quinta

Es necesario tener ética dentro de la institución para proporcionar información necesaria a los usuarios dentro de los requerimientos, porque los servidores públicos al tener acceso a toda la información pueden manejarla en forma no adecuada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Es necesario continuar con las capacitaciones cada vez más analíticas en función a los requerimientos de los usuarios, dependiendo de sus funciones y del nivel de dominio que se encuentre en la tecnología de la información.

Segunda

Se requiere evaluar por la autoridad máxima de la institución el MOF y ROF para que reestructure los procesos de atención al público y brindarle un servicio en forma eficiente y en tiempo real.

Tercera

La información debe de ser constantemente digitalizada y elaborar un archivo digital de fácil acceso para los colaboradores de acuerdo al cumplimiento de sus funciones.

Cuarta

Se deben de emitir directivas que ayuden a mejorar la comunicación dentro de la institución con los usuarios en relación a la información que requieran.

Quinta

Se debe de establecer límites de acceso a la información para evitar que utilicen la información sin tener en cuenta la ética y los valores.

REFERENCIAS

- Abeles, M, Lavarello, P, y Montagu, H. (2018). *Brechas tecnológicas y restricción externa en Argentina durante los tempranos 2000: un análisis heurístico. Semestre Económico*. <https://bit.ly/3nA7iPN>
- Aparicio, Ó. (2015). *Las TIC como herramienta cognitiva para la investigación escolar*. España: Universidad de Barcelona.
- Arista, J. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aplicadas a la docencia*. España: Universidad Autónoma de Hidalgo.
- Arrieta, Montes y Donifer (2011). *Digital literacy: beyond the instrumental use of the ict's and a good Infrastructure*. Rev. Colombiana cienc. Anim. 3(1).2011. <https://bit.ly/3HLPA2E>
- Baran, E. (2016). *Poner en acción el conocimiento tecnológico, pedagógico y de contenido (TPACK): un enfoque integrado de aprendizaje basado en el diseño TPACK (DBL)*. Revista australasia de tecnología educativa. <https://bit.ly/3LICdI9>
- Basantes, R. (2017) *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales*. (Tesis de Maestría Universidad Nacional Chimborazo Riobamba). <https://bit.ly/3pgZbbu>
- Bustamante, R. (2018). *La revolución tecnológica en las aulas: Una nueva mirada educativa. Las aulas inteligentes y la brecha en la educación peruana*. <https://bit.ly/3VEhYtg>
- Cabero, J y Llorente, M. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje*. Revista Lasallista de Investigación, Vol. 12, núm.2, pp.186-193

- Campos, D. (2018). *Diagnóstico del desarrollo de competencias tecnológicas en los cursos de especialidad de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2017*. (Tesis de maestría Universidad José Carlos Mariátegui). <https://bit.ly/3NKv864>
- Carhuaricra y Carhuaricra (2018) *Competencias digitales de los estudiantes de administración y economía de la Universidad Nacional de Huancavelica*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica). <https://bit.ly/3LICpAT>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994): *Servperf versus Servqual: Reconciling performance based and perceptions-minus- expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing. <https://bit.ly/42dJX5w>
- Distrito fiscal del Santa (2022). *Portal de transparencia*. <https://bit.ly/3VGv2OX>
- El peruano (2020). Normas Legales Decreto de Urgencia Nro.026 (2020, 15 de marzo) <https://bit.ly/3pdrRCa>
- Gallardo, E. (2017). Competencia digital: la autopercepción de docentes universitarios peruanos. <https://bit.ly/3pfs4ot>
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. <https://bit.ly/42wcSBz>
- González, M. S., Amarante, M. L. M., Rey, F. J. R., & de la Serna, Manuel Cebrián. (2022). Evaluación de programas online de capacitación docente sobre innovación y competencias digitales durante la covid-19: #webinarsUNIA. *Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*. <https://bit.ly/42abzZb>
- Gulc A. (2017) Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service [Modelos y Métodos de Medición de la Calidad del Servicio Logístico] *Procedia Engineering*, Volume 182, Pages 255-264. <https://bit.ly/42a7CUp>

- Gündüzalp, S. (2021). Century skills for sustainable education: Prediction level of teachers' information literacy skills on their digital literacy skills. *Discourse and Communication for Sustainable Education*. <https://bit.ly/3HMIqeN>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6. a ed.). México: McGraw Hill. <https://bit.ly/3LxuKol>
- Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo Servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de Chile, sede puerto montt. Puerto Montt. Obtenido de <https://bit.ly/3NLLUIn>
- Jemes Campaña, I. Romero-Galisteo, R. Labajos Manzanares, M. Moreno Morales, N. (2019) Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review, [Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Una revisión sistemática] Anales de Pediatría (English Edition) <https://bit.ly/3M4bWiH>
- Machuca, L y Espinoza, S. (2019). Competencias digitales y rendimiento académico de los estudiantes en la asignatura Gestión del Aprendizaje de la Universidad Continental. (Tesis de maestría). Universidad Continental, Perú.
- Mariños, D. (2017). Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017, (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Trujillo Perú.
- Martínez González, Y. (2017). From ICT to TRIC. A new socio-communicational reality in Cuba. *Index. Comunicación*, 7(3), 187-209. <https://bit.ly/3nF5tkQ>
- Meléndez, M. (2018). Competencias digitales y el perfil profesional en estudiantes de educación primaria de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco- 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2022). Portal de transparencia. <https://bit.ly/3pjitRs>

- Monje-Alvarez, C. (2011) Metodología de Investigación Cualitativa y Cuantitativa – Guía Didáctica <https://bit.ly/3AXSr4Z>
- Mortis, S; Valdés, A; Angulo, J; García, R y Cuevas, O. (2013). Competencias digitales en docentes de educación secundaria. Municipio de un Estado del Noroeste de México. Perspectiva Educacional, Formación de Profesores. Pp. 135-153.
- Muñoz, P y González, M. (2012). The intregation of Information and Communication Technologies at the University. Creating and using infographic and multimedia applications. Perfiles educativos, 34(137), 46-67. <https://bit.ly/3M0gAhA>
- Ogorevc, Primc, Slabe, Kalar, Dominko, Murovec y Bartolj (2020) Social Feedback Loop in the Organic Food Purchase Decision-Making Process [Social 55 Feedback Loop in the Organic Food Purchase Decision-Making Process <https://bit.ly/3nK91IA>
- Olaniran Olawole Moses (2021) An empirical study of commuters' satisfactions with taxi service quality in Abeokuta, Nigeria,[Un estudio empírico de la satisfacción de los viajeros con la calidad del servicio de taxi en Abeokuta, Nigeria] Transportation Research Interdisciplinary Perspectives <https://bit.ly/3nA6xGr>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). OIT-Organización Internacional del Trabajo-Agencia-especializada-de-las-Naciones-Unidas. <https://bit.ly/42a7t3j>
- Organización para la Cooperación y el desarrollo económico. (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE. <https://bit.ly/3pfAtrU>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2018). Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social. Recuperado de: <https://bit.ly/3VGQ7Jd>

- Palmar, L., & Calimán, A. (2022). ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE SINCE THE BEGINNING OF FRATERNITY. *Negotium*, 18(52), 5-18. <https://bit.ly/3VCYANK>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (abril de 1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (Vol. 49). Estados Unidos: *Journal of Marketing*.
- Piattini Velthuis M. (2019) *Calidad de Servicio – Basado en Tecnología de Información*. RA-MA Editorial, Madrid <https://bit.ly/44Auk9W>
- Prieto, R., & Tapia, F. (2018). *Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017*. Arequipa <https://bit.ly/42y32z4>
- Polyakova, Olga and MIRZA, Mohammed (2015). *Perceived service quality models: are they still relevant?*. <https://bit.ly/42xtVDy>
- Puentes, A, Roig, R, Sanhueza, S y Friz, M. (2013). Conceptions on Technologies of Information and Communication and its educative implications: Exploratory study with elementary school teachers of the Province of Ñuble, Chile. *Revista de Ciencia, Tecnología y Sociedad*.
- Ramzi, O. Subbarayalu, A. Al-Kahtani, N. Al Kuwaiti, A. Alanzi, T. Alaskar, A. Prabakaran, S. Raman, V. Suleiman M. Alameri, N. (2022). *Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: Public health program students' perspectives*. *Informatics in Medicine Unlocked* <https://bit.ly/3AZaHuL>
- Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (2020) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo.

- Rivera-Arroyo, J., Araya-Castillo, L., Ganga-Contreras, F., Torres, J. P., & Morales, F. S. (2021). ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE LA INVESTIGACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO. *Interciencia*. <https://bit.ly/3VEbACh>
- Rogel Villacis José L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. Art. 15, Revista Memorialia <https://bit.ly/42aaXml>
- Sakyi Daniel (2020). *A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports*. Transportation Research Interdisciplinary Perspectives <https://bit.ly/3M3aOfa>
- Shafii, M. Rafiei, S. Abooe, F. Amin Bahrami, M. Nouhi, M. Lotfi, F. Khanjankhani, K. (2018). *Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences: Using Multi-criteria Decision Making Techniques, Osong Public Health and Research Perspectives*. <https://bit.ly/3nCfv6c>
- Silva-Treviño, J. , Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. <https://bit.ly/3LYnZxL>
- Sricharoenpramong Sittichai (2018). *Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport*. Kasetsart Journal of Social Sciences <https://bit.ly/41dcfvy>
- Torres Fragoso, Jaime y Luna Espinoza, Ignacio (2017) Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. <https://bit.ly/3HLOzYo>
- Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*. <https://bit.ly/3B857Gd>

Wehrle, M. Birkel, H. Von der Gracht, K. Hartmann, E. (2021). *The impact of digitalization on the future of the PSM function managing purchasing and innovation in new product development – Evidence from a Delphi study*, Journal of Purchasing and Supply Management, <https://bit.ly/3M0cMf9>

Yomara & Aguilar (2018). *Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP*. Arequipa. <s://bit.ly/44xUp9z>

Anexos

Anexo 1. Tabla de Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Competencias digitales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Las competencias digitales	Organización para la Cooperación y el desarrollo económico. (2010), conceptualiza las competencias digitales: un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten utilizar las tecnologías de la información de manera segura y eficiente.	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 3 dimensiones, 3 indicadores y 20 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Dimensión de la información	Fuentes de información	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala: ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (75-100) Medio (47-74) Bajo (20-46)
			Dimensión de la comunicación	Interactuar con otras personas entornos virtuales	9,10,11,12,13		
			Dimensión ética e impacto social	Conducta adecuada respecto a las informaciones	14,15,16,17,18,19,20		

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Calidad de servicio	Rivera-Arroyo et. al (2021). La calidad de un servicio se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio. La calidad de un servicio se mide a partir de las impresiones y opiniones que se hacen los clientes fieles o potenciales, lo que compromete a las instituciones establecer en cada uno de sus procesos la eficiencia, efectividad y eficacia de los servicios que ofrecen a los diversos usuarios.	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 5 dimensiones, 14 indicadores y 20 ítems.	Tangibles	Acceso	1, 2,3 4,	Escala: ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (75-100) Medio (47-74) Bajo (20-46)
				Información al usuario			
				Zona de recepción			
			Fiabilidad	Innovación de equipos	5,6,7,8,		
				Capacitaciones			
				Atención fluida			
			Capacidad de respuesta	Cortesía	9,10,11,12,		
				Compromiso			
				Amabilidad			
			Seguridad	Información	13,14,15,16,		
				Confianza			
			Empatía	Respeto	17,18,19,20		
				Entender a los usuarios			

ANEXO 2: Matriz de consistencia

ANEXO 2: Matriz de consistencia							
Título: “Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021”							
Autora: Gonzales Lázaro Javier Orlando							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a). ¿Cuál es la relación entre la dimensión información y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?</p> <p>b). ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?</p> <p>c). ¿Cuál es la relación entre la dimensión ética, el impacto social y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a). Evaluar la relación entre la dimensión información y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021</p> <p>b). Evaluar la relación entre la dimensión comunicación y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p> <p>c). Evaluar la relación entre la dimensión ética, el impacto social y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las competencias digitales tienen relación directa y significativa con la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La dimensión información tiene una relación directa con la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p> <p>b) La dimensión comunicación tiene una relación directa con la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p> <p>c) La dimensión ética e impacto social tiene una relación directa con la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.</p>	Variable independiente: Competencias digitales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
			Dimensión de la información	Fuentes de información	1, 2,3 4,5, 6,7,8,	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (75-100) Medio (47-74) Bajo (20-46)
			Dimensión de la comunicación	Interactuar con otras personas entornos virtuales	9,10, 11,12,13,		
			Dimensión ética e impacto social	Conducta adecuada respecto a las informaciones	14,15,16,17, 18,19,20		
			Variable dependiente: Calidad de servicio				
			Tangibles	Acceso	1, 2,3 4,	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (75-100) Medio (47-74) Bajo (20-46)
				Información al usuario			
				Zona de recepción			
			Fiabilidad	Innovación de equipos	5,6,7,8,	3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	
				Capacitaciones			
				Atención fluida			
			Capacidad de respuesta	Cortesía	9,10,11,12,		
				Compromiso			
				Amabilidad			
			Seguridad	Información	13,14,15,16,		
				Confianza			

			Empatía	Respeto Entender a los usuarios Comprensión	17,18,19,20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: Relacional	POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: 140 Muestra: 103 Muestreo: Probabilístico por muestreo aleatorio simple.	INSTRUMENTOS Variable 1: Competencias digitales Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			MÉTODO DE ANÁLISIS Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Prueba estadística que comprobará la hipótesis.		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS DIGITALES

Encuesta realizada a los servidores públicos en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021

Título: “Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021”

La presente encuesta tiene fines académicos para el trabajo de investigación “**Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021**”, para la Universidad César Vallejo.

Objetivo: Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Instrucciones: Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

Escala de Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Dimensión de la información					
1	¿En su institución han recibido capacitaciones en relación a las bases de datos que tienen que tener acceso para brindar información a los usuarios en tiempo real?					
2	¿En su institución el personal que se encuentra a cargo del proceso del manejo de la información conoce de las herramientas tecnológicas necesarias para atender a los usuarios de modo no presencial?					
3	¿En su institución el personal se encuentra capacitado para identificar las fuentes de información necesarias que deben de brindar a los usuarios que la requieran de modo no presencial?					
4	¿En época de trabajo no presencial el personal a cargo de la entrega de la información elaborada y procesada la clasifica adecuadamente para entregarle a los usuarios?					
5	¿Su institución tiene establecido los lineamientos generales para la atención de información mediante trabajo no presencial?					

6	¿En su institución entrega la información solicitada por los usuarios en forma no presencial en tiempo real?					
7	¿Los usuarios que requieren información tienen los procedimientos claros para solicitarlas en su institución?					
8	¿El personal que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada por los usuarios reconocen la importancia de desarrollar sus habilidades para cumplir con su trabajo en forma adecuada en la no presencialidad?					
DIMENSIÓN 2. Dimensión de la comunicación						
9	¿El personal que trabaja en su institución tiene la habilidad de saber transmitir en forma asertiva las informaciones a través de la no presencialidad?					
10	¿En su institución el personal cuenta con las destrezas necesarias para adaptarse a los requerimientos de los usuarios de forma no presencial?					
11	¿El personal que tiene la institución tiene canales informativos a través de la tecnología de la información que le permita procesar la información solicitada por los usuarios?					
12	¿En su institución de forma asertiva se comunica con los usuarios en relación de la información solicitada en tiempo real, en la no presencialidad?					
13	¿El personal de su institución trabaja de forma colaborativa para atender adecuadamente a los usuarios en un trabajo no presencial?					
DIMENSIÓN 3. Dimensión ética e impacto social						
14	¿El personal a cargo de la elaboración de la información mantienen un nivel de confiabilidad al tener acceso a toda la base de datos de la institución?					
15	¿El personal de su institución tiene la ética necesaria para elaborar información de carácter confidencial y entregarla solo a los usuarios que le corresponden, en un trabajo no presencial?					
16	¿La institución reconoce a través de su personal, la responsabilidad que tienen para lograr la adecuada entrega de la información requerida por los usuarios?					
17	¿La institución maneja los datos sensibles con la debida discreción y responsabilidad sin exponer información a otros usuarios que no tienen derecho sobre ella?					
18	¿El personal que tiene participación activa en la elaboración de la información en forma responsable, respeta la información sin beneficiarse de la misma?					
19	¿El personal de su institución que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada, no les hace entrega a políticos para el beneficio de ellos?					
20	¿Existe una conducta intachable por parte de los funcionarios al momento de elaborar, procesar y entregar la información a los usuarios que tienen derecho sobre ella?					

Nota: Elaborado por el investigador.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Encuesta realizada a los servidores públicos en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021

Título: “Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021”

La presente encuesta tiene fines académicos para el trabajo de investigación “**Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021**”, para la Universidad César Vallejo.

Objetivo: Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021.

Instrucciones: Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

Escala de Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Tangibles					
1	¿El personal de su institución tienen los equipos informáticos a su disposición para que tengan acceso a la entrega de la información solicitada por los usuarios?					
2	¿En su institución el personal tiene computadoras personales asignadas para realizar su trabajo no presencial?					
3	¿El personal de su institución, tiene las lectoras necesarias para que sean reconocidas al momento de acceder a la información de la institución?					
4	¿El personal tiene los equipos confiables a su disposición para realizar su trabajo no presencial?					
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad					
5	¿La institución innova los equipos que tienen los trabajadores para realizar su trabajo no presencial, atendiendo a los requerimientos de los usuarios?					
6	¿La institución realiza capacitaciones constantes para brindar un servicio de calidad a los usuarios a través de la atención no presencial?					
7	¿El personal de su institución realiza un servicio fluido a los usuarios en un trabajo no presencial?					
8	¿Existen personal debidamente calificado para atender a los usuarios y guiarlos de acuerdo a las necesidades de información que tengan?					
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta					
9	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con la debida cortesía?					

10	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con el debido respeto, en un trabajo no presencial?					
11	¿El personal a cargo del proceso de la información permite que los usuarios den a conocer sus prioridades en la información requerida, en un trabajo no presencial?					
12	¿Los trabajadores, reconocen lo importante que es su institución para brindar la información en el tiempo real en un trabajo no presencial?					
	DIMENSIÓN 4. Seguridad					
13	¿En su institución la información que entregan a los usuarios no tiene margen de error y es confiable?					
14	¿En su institución, los trabajadores son confiables al momento de entregar la información en tiempo real, en un trabajo no presencial?					
15	¿Se tiene la certeza que los trabajadores, entregan la información completa que es requerida por los usuarios, en un trabajo no presencial?					
16	¿En su institución, los trabajadores tratan con respeto a los usuarios en un trabajo no presencial? DIMENSIÓN 5. Empatía					
17	¿En su institución, los trabajadores tratan a los usuarios con la debida comprensión frente a sus requerimientos de información, en un trabajo no presencial?					
18	¿En su institución los trabajadores tratan de entender a los usuarios para brindarle la información solicitada, así como la información complementaria que es necesaria para ellos?					
19	¿Los trabajadores de su institución, tratan de comprender a los usuarios cuando no tienen claro los procesos de solicitud de información, en un trabajo no presencial?					
20	¿Los trabajadores de su institución, brindan la confianza del caso para establecer una comunicación fluida con los usuarios, en un trabajo no presencial?					

Nota: Elaborado por el investigador.

Anexo 4. Validaciones mediante juicio de experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Dimensión de la información							
1	¿En su institución han recibido capacitaciones en relación a las bases de datos que tienen que tener acceso para brindar información a los usuarios en tiempo real?	X		X		X		
2	¿En su institución el personal que se encuentra a cargo del proceso del manejo de la información conoce de las herramientas tecnológicas necesarias para atender a los usuarios de modo no presencial?	X		X		X		
3	¿En su institución el personal se encuentra capacitado para identificar las fuentes de información necesarias que deben de brindar a los usuarios que la requieran de modo no presencial?	X		X		X		
4	¿En época de trabajo no presencial el personal a cargo de la entrega de la información elaborada y procesada la clasifica adecuadamente para entregarle a los usuarios?	X		X		X		
5	¿Su institución tiene establecido los lineamientos generales para la atención de información mediante trabajo no presencial?	X		X		X		
6	¿En su institución entrega la información solicitada por los usuarios en forma no presencial en tiempo real?	X		X		X		
7	¿Los usuarios que requieren información tienen los procedimientos claros para solicitarlas en su institución?	X		X		X		
8	¿El personal que está a cargo de la elaboración y entrega de la información	X		X		X		

	solicitada por los usuarios reconocen la importancia de desarrollar sus habilidades para cumplir con su trabajo en forma adecuada en la no presencialidad?						
	DIMENSIÓN 2. Dimensión de la comunicación	X		X		X	
9	¿El personal que trabaja en su institución tiene la habilidad de saber transmitir en forma asertiva las informaciones a través de la no presencialidad?	X		X		X	
10	¿En su institución el personal cuenta con las destrezas necesarias para adaptarse a los requerimientos de los usuarios de forma no presencial?	X		X		X	
11	¿El personal que tiene la institución tiene canales informativos a través de la tecnología de la información que le permita procesar la información solicitada por los usuarios?	X		X		X	
12	¿En su institución de forma asertiva se comunica con los usuarios en relación de la información solicitada en tiempo real, en la no presencialidad?	X		X		X	
13	¿El personal de su institución trabaja de forma colaborativa para atender adecuadamente a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3. Dimensión ética e impacto social	X		X		X	
14	¿El personal a cargo de la elaboración de la información mantienen un nivel de confiabilidad al tener acceso a toda la base de datos de la institución?	X		X		X	
15	¿El personal de su institución tiene la ética necesaria para elaborar información de carácter confidencial y entregarla solo a los usuarios que le corresponden, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
16	¿La institución reconoce a través de su personal, la responsabilidad que tienen para lograr la adecuada entrega de la información requerida por los usuarios?	X		X		X	
17	¿La institución maneja los datos sensibles con la debida discreción y responsabilidad sin exponer información a otros usuarios que no tienen derecho sobre ella?	X		X		X	
18	¿El personal que tiene participación activa en la elaboración de la información en forma responsable, respeta la información sin beneficiarse de la misma?	X		X		X	

19	¿El personal de su institución que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada, no les hace entrega a políticos para el beneficio de ellos?	X	X	X		
20	¿Existe una conducta intachable por parte de los funcionarios al momento de elaborar, procesar y entregar la información a los usuarios que tienen derecho sobre ella?	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. STALEIN JACKSON TAMARA TAMARIZ

DNI: 42053329

Lima, Mayo del 2022

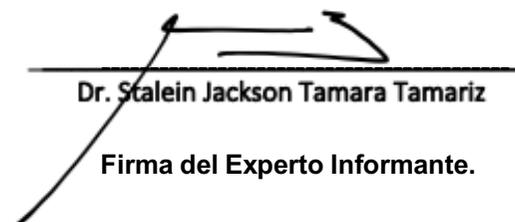
Especialidad del validador: PROYECTOS E INVESTIGACIÓN

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

Lima, Mayo del 2022


 Dr. Stalein Jackson Tamara Tamariz
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	¿El personal de su institución tienen los equipos informáticos a su disposición para que tengan acceso a la entrega de la información solicitada por los usuarios?	X		X		X		
2	¿En su institución el personal tiene computadoras personales asignadas para realizar su trabajo no presencial?	X		X		X		
3	¿El personal de su institución, tiene las lectoras necesarias para que sean reconocidas al momento de acceder a la información de la institución?	X		X		X		
4	¿El personal tiene los equipos confiables a su disposición para realizar su trabajo no presencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad							
5	¿La institución innova los equipos que tienen los trabajadores para realizar su trabajo no presencial, atendiendo a los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
6	¿La institución realiza capacitaciones constantes para brindar un servicio de calidad a los usuarios a través de la atención no presencial?	X		X		X		
7	¿El personal de su institución realiza un servicio fluido a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X		
8	¿Existen personal debidamente calificado para atender a los usuarios y guiarlos de acuerdo a las necesidades de información que tengan?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta						
9	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con la debida cortesía?	X		X		X	
10	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con el debido respeto, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
11	¿El personal a cargo del proceso de la información permite que los usuarios den a conocer sus prioridades en la información requerida, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
12	¿Los trabajadores, reconocen lo importante que es su institución para brindar la información en el tiempo real en un trabajo no presencial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4. Seguridad						
13	¿En su institución la información que entregan a los usuarios no tiene margen de error y es confiable?	X		X		X	
14	¿En su institución, los trabajadores son confiables al momento de entregar la información en tiempo real, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
15	¿Se tiene la certeza que los trabajadores, entregan la información completa que es requerida por los usuarios, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
16	¿En su institución, los trabajadores tratan con respeto a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5. Empatía						
17	¿En su institución, los trabajadores tratan a los usuarios con la debida comprensión frente a sus requerimientos de información, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
18	¿En su institución los trabajadores tratan de entender a los usuarios para brindarle la información solicitada, así como la información complementaria que es necesaria para ellos?	X		X		X	

19	¿Los trabajadores de su institución, tratan de comprender a los usuarios cuando no tienen claro los procesos de solicitud de información, en un trabajo no presencial?	X	X	X		
20	¿Los trabajadores de su institución, brindan la confianza del caso para establecer una comunicación fluida con los usuarios, en un trabajo no presencial?	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado en la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador.: STALEIN JACKSON TAMARA TAMARIZ

DNI: 42053329

Lima, Mayo del 2022

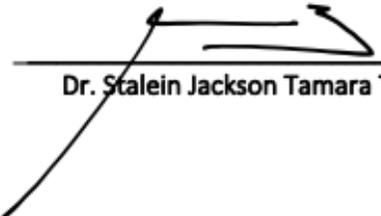
Especialidad del validador: PROYECTO E INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Stalein Jackson Tamara Tamariz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Dimensión de la información							
1	¿En su institución han recibido capacitaciones en relación a las bases de datos que tienen que tener acceso para brindar información a los usuarios en tiempo real?	X		X		X		
2	¿En su institución el personal que se encuentra a cargo del proceso del manejo de la información conoce de las herramientas tecnológicas necesarias para atender a los usuarios de modo no presencial?	X		X		X		
3	¿En su institución el personal se encuentra capacitado para identificar las fuentes de información necesarias que deben de brindar a los usuarios que la requieran de modo no presencial?	X		X		X		
4	¿En época de trabajo no presencial el personal a cargo de la entrega de la información elaborada y procesada la clasifica adecuadamente para entregarle a los usuarios?	X		X		X		
5	¿Su institución tiene establecido los lineamientos generales para la atención de información mediante trabajo no presencial?	X		X		X		
6	¿En su institución entrega la información solicitada por los usuarios en forma no presencial en tiempo real?	X		X		X		
7	¿Los usuarios que requieren información tienen los procedimientos claros para solicitarlas en su institución?	X		X		X		
8	¿El personal que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada por los usuarios reconocen la importancia de desarrollar sus habilidades para cumplir con su trabajo en forma adecuada en la no	X		X		X		

	presencialidad?						
	DIMENSIÓN 2. Dimensión de la comunicación	X		X		X	
9	¿El personal que trabaja en su institución tiene la habilidad de saber transmitir en forma asertiva las informaciones a través de la no presencialidad?	X		X		X	
10	¿En su institución el personal cuenta con las destrezas necesarias para adaptarse a los requerimientos de los usuarios de forma no presencial?	X		X		X	
11	¿El personal que tiene la institución tiene canales informativos a través de la tecnología de la información que le permita procesar la información solicitada por los usuarios?	X		X		X	
12	¿En su institución de forma asertiva se comunica con los usuarios en relación de la información solicitada en tiempo real, en la no presencialidad?	X		X		X	
13	¿El personal de su institución trabaja de forma colaborativa para atender adecuadamente a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3. Dimensión ética e impacto social	X		X		X	
14	¿El personal a cargo de la elaboración de la información mantienen un nivel de confiabilidad al tener acceso a toda la base de datos de la institución?	X		X		X	
15	¿El personal de su institución tiene la ética necesaria para elaborar información de carácter confidencial y entregarla solo a los usuarios que le corresponden, en un trabajo no presencial?	X		X		X	
16	¿La institución reconoce a través de su personal, la responsabilidad que tienen para lograr la adecuada entrega de la información requerida por los usuarios?	X		X		X	
17	¿La institución maneja los datos sensibles con la debida discreción y responsabilidad sin exponer información a otros usuarios que no tienen derecho sobre ella?	X		X		X	
18	¿El personal que tiene participación activa en la elaboración de la información en forma responsable, respeta la información sin beneficiarse de la misma?	X		X		X	
19	¿El personal de su institución que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada, no les hace entrega a políticos para el beneficio de ellos?	X		X		X	

20

¿Existe una conducta intachable por parte de los funcionarios al momento de elaborar, procesar y entregar la información a los usuarios que tienen derecho sobre ella?

X

X

X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Moran Requena Hugo Samuel

DNI: 20097173

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública

Lima, Mayo 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	¿El personal de su institución tienen los equipos informáticos a su disposición para que tengan acceso a la entrega de la información solicitada por los usuarios?	X		X		X		
2	¿En su institución el personal tiene computadoras personales asignadas para realizar su trabajo no presencial?	X		X		X		
3	¿El personal de su institución, tiene las lectoras necesarias para que sean reconocidas al momento de acceder a la información de la institución?	X		X		X		
4	¿El personal tiene los equipos confiables a su disposición para realizar su trabajo no presencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad							
5	¿La institución innova los equipos que tienen los trabajadores para realizar su trabajo no presencial, atendiendo a los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
6	¿La institución realiza capacitaciones constantes para brindar un servicio de calidad a los usuarios a través de la atención no presencial?	X		X		X		
7	¿El personal de su institución realiza un servicio fluido a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X		
8	¿Existen personal debidamente calificado para atender a los usuarios y guiarlos de acuerdo a las necesidades de información que tengan?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta							

9	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con la debida cortesía?	X		X		X		
10	¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con el debido respeto, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
11	¿El personal a cargo del proceso de la información permite que los usuarios den a conocer sus prioridades en la información requerida, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores, reconocen lo importante que es su institución para brindar la información en el tiempo real en un trabajo no presencial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Seguridad								
13	¿En su institución la información que entregan a los usuarios no tiene margen de error y es confiable?	X		X		X		
14	¿En su institución, los trabajadores son confiables al momento de entregar la información en tiempo real, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
15	¿Se tiene la certeza que los trabajadores, entregan la información completa que es requerida por los usuarios, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
16	¿En su institución, los trabajadores tratan con respeto a los usuarios en un trabajo no presencial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. Empatía								
17	¿En su institución, los trabajadores tratan a los usuarios con la debida comprensión frente a sus requerimientos de información, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
18	¿En su institución los trabajadores tratan de entender a los usuarios para brindarle la información solicitada, así como la información complementaria que es necesaria para ellos?	X		X		X		
19	¿Los trabajadores de su institución, tratan de comprender a los usuarios cuando no tienen claro los procesos de solicitud de información, en un trabajo no presencial?	X		X		X		

20	¿Los trabajadores de su institución, brindan la confianza del caso para establecer una comunicación fluida con los usuarios, en un trabajo no presencial?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado en la investigación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No

aplicable **Apellidos y nombres del juez validador.: Moran Requena Hugo Samuel**

DNI: 20097173

Lima, Mayo del 2022

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 5. Base de dato prueba piloto.

Base de dato de la prueba piloto de Competencias digitales y Calidad de servicio

	Las competencias digitales																				Calidad de servicio																				
	Dimensión de la información							Dimensión de la comunicación							Dimensión ética e impacto social						Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
ENCUESTADO 1	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	
ENCUESTADO 2	3	4	5	5	5	3	1	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	4	5	5	3
ENCUESTADO 3	5	5	3	5	4	5	1	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	4	5	5	3	
ENCUESTADO 4	5	4	5	5	4	3	1	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	1	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	5	3	3	3	
ENCUESTADO 5	3	3	3	4	5	4	1	3	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	
ENCUESTADO 6	5	5	5	3	4	3	1	4	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	3	4	5	
ENCUESTADO 7	5	3	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	1	5	5	4	3	4	4	4	4	
ENCUESTADO 8	5	3	5	4	4	4	1	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	1	4	5	3	3	3	4	1	3	4	5	5	5	5	1	3	5	5	4	4	3	3	
ENCUESTADO 9	4	5	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	3	3	5	1	4	4	4	5	5	4	1	4	3	3	5	3	3	1	4	4	5	5	3	5	5	
ENCUESTADO 10	3	5	4	3	3	5	1	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	3	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	5		
ENCUESTADO 11	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	1	5	4	3	5	4	3	1	3	3	3	5	4	5	1	4	3	5	4	4	4	5	
ENCUESTADO 12	3	5	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4	5	3	4	5	1	4	4	5	4	5	5	1	3	3	3	5	5	3	4	
ENCUESTADO 13	4	5	3	5	4	3	1	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	1	4	5	5	5	4	3	1	4	5	5	4	3	3	1	3	5	4	3	3	5	4	
ENCUESTADO 14	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	5	5	3	3	4	3	5	1	3	4	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	1	5	5	4	3	4	3	3	
ENCUESTADO 15	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	4	5	5	4	5	3	1	5	4	4	3	5	5	5	
ENCUESTADO 16	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	
ENCUESTADO 17	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	1	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	
ENCUESTADO 18	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	1	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	
ENCUESTADO 19	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	1	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5		
ENCUESTADO 20	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	5	1	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	5	

Gobierno Abierto

	Transparencia normativa					Participación ciudadana					Tecnología e innovación					Integridad, la lucha contra la Corrupción				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20

ENCUESTADO 1	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5
ENCUESTADO 2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5
ENCUESTADO 3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3
ENCUESTADO 4	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5
ENCUESTADO 6	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4
ENCUESTADO 7	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
ENCUESTADO 8	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 9	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
ENCUESTADO 10	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	5
ENCUESTADO 11	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5
ENCUESTADO 12	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5
ENCUESTADO 13	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2
ENCUESTADO 14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 15	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
ENCUESTADO 16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5
ENCUESTADO 17	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5
ENCUESTADO 18	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3
ENCUESTADO 19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5
ENCUESTADO 20	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4

Anexo 6. Resultados de la confiabilidad de las variables
Resultado de la confiabilidad de Competencias digitales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,667	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿En su institución han recibido capacitaciones en relación a las bases de datos que tienen que tener acceso para brindar información a los usuarios en tiempo real?	68,60	51,726	,104	,669
¿En su institución el personal que se encuentra a cargo del proceso del manejo de la información conoce de las herramientas tecnológicas necesarias para atender a los usuarios de modo no presencial?	68,45	50,366	,204	,659
¿En su institución el personal se encuentra capacitado para identificar las fuentes de información necesarias que deben de brindar a los usuarios que la requieran de modo no presencial?	68,80	48,168	,419	,639

¿En época de trabajo no presencial el personal a cargo de la entrega de la información elaborada y procesada la clasifica adecuadamente para entregarle a los usuarios?	68,40	49,200	,288	,651
¿Su institución tiene establecido los lineamientos generales para la atención de información mediante trabajo no presencial?	68,85	47,713	,413	,638
¿En su institución entrega la información solicitada por los usuarios en forma no presencial en tiempo real?	68,65	46,976	,389	,638
¿Los usuarios que requieren información tienen los procedimientos claros para solicitarlas en su institución?	70,70	51,379	,047	,683
¿El personal que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada por los usuarios reconocen la importancia de desarrollar sus habilidades para cumplir con su trabajo en forma adecuada en la no presencialidad?	68,70	46,958	,470	,632
¿El personal que trabaja en su institución tiene la habilidad de saber transmitir en forma asertiva las informaciones a través de la no presencialidad?	68,65	47,503	,438	,636

¿En su institución el personal cuenta con las destrezas necesarias para adaptarse a los requerimientos de los usuarios de forma no presencial?	68,50	50,368	,213	,658
¿El personal que tiene la institución tiene canales informativos a través de la tecnología de la información que le permita procesar la información solicitada por los usuarios?	68,80	49,326	,288	,651
¿En su institución de forma asertiva se comunica con los usuarios en relación de la información solicitada en tiempo real, en la no presencialidad?	68,60	51,200	,146	,665
¿El personal de su institución trabaja de forma colaborativa para atender adecuadamente a los usuarios en un trabajo no presencial?	68,80	54,379	-,101	,687
¿El personal a cargo de la elaboración de la información mantienen un nivel de confiabilidad al tener acceso a toda la base de datos de la institución?	68,70	49,905	,232	,657
¿El personal de su institución tiene la ética necesaria para elaborar información de carácter confidencial y entregarla solo a los usuarios que le corresponden, en un trabajo no presencial?	68,85	50,029	,226	,657

¿La institución reconoce a través de su personal, la responsabilidad que tienen para lograr la adecuada entrega de la información requerida por los usuarios?	68,85	50,029	,206	,659
¿La institución maneja los datos sensibles con la debida discreción y responsabilidad sin exponer información a otros usuarios que no tienen derecho sobre ella?	69,05	44,682	,653	,610
¿El personal que tiene participación activa en la elaboración de la información en forma responsable, respeta la información sin beneficiarse de la misma?	68,80	51,432	,082	,674
¿El personal de su institución que está a cargo de la elaboración y entrega de la información solicitada, no les hace entrega a políticos para el beneficio de ellos?	70,60	48,253	,151	,676
¿Existe una conducta intachable por parte de los funcionarios al momento de elaborar, procesar y entregar la información a los usuarios que tienen derecho sobre ella?	69,10	49,253	,256	,654

Resultado de la confiabilidad de Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,685	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal de su institución tienen los equipos informáticos a su disposición para que tengan acceso a la entrega de la información solicitada por los usuarios?	70,50	53,000	,290	,671
¿En su institución el personal tiene computadoras personales asignadas para realizar su trabajo no presencial?	70,85	55,082	,131	,686
¿El personal de su institución, tiene las lectoras necesarias para que sean reconocidas al momento de acceder a la información de la institución?	70,45	52,050	,299	,669
¿El personal tiene los equipos confiables a su disposición para realizar su trabajo no presencial?	70,60	54,358	,218	,677
¿La institución innova los equipos que tienen los trabajadores para realizar su trabajo no presencial, atendiendo a los requerimientos de los usuarios?	70,80	49,958	,564	,645

¿La institución realiza capacitaciones constantes para brindar un servicio de calidad a los usuarios a través de la atención no presencial?	72,50	49,316	,407	,655
¿El personal de su institución realiza un servicio fluido a los usuarios en un trabajo no presencial?	70,50	53,947	,269	,673
¿Existen personal debidamente calificado para atender a los usuarios y guiarlos de acuerdo a las necesidades de información que tengan?	70,75	54,303	,172	,682
¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con la debida cortesía?	70,30	48,642	,520	,643
¿El personal a cargo de la atención de los usuarios que requieren información los atienden con el debido respeto, en un trabajo no presencial?	70,20	49,221	,550	,643
¿El personal a cargo del proceso de la información permite que los usuarios den a conocer sus prioridades en la información requerida, en un trabajo no presencial?	70,25	50,197	,455	,653
¿Los trabajadores, reconocen lo importante que es su institución para brindar la información en el tiempo real en un trabajo no presencial?	70,45	51,629	,328	,666

¿En su institución la información que entregan a los usuarios no tiene margen de error y es confiable?	72,15	47,608	,301	,674
¿En su institución, los trabajadores son confiables al momento de entregar la información en tiempo real, en un trabajo no presencial?	70,50	56,263	,049	,693
¿Se tiene la certeza que los trabajadores, entregan la información completa que es requerida por los usuarios, en un trabajo no presencial?	70,30	54,011	,232	,676
¿En su institución, los trabajadores tratan con respeto a los usuarios en un trabajo no presencial?	70,05	54,261	,280	,673
¿En su institución, los trabajadores tratan a los usuarios con la debida comprensión frente a sus requerimientos de información, en un trabajo no presencial?	70,50	54,789	,175	,681
¿En su institución los trabajadores tratan de entender a los usuarios para brindarle la información solicitada, así como la información complementaria que es necesaria para ellos?	70,50	57,842	-,059	,701
¿Los trabajadores de su institución, tratan de comprender a los usuarios cuando no tienen claro los procesos de solicitud de información, en un trabajo no presencial?	70,40	59,095	-,151	,709

¿Los trabajadores de su institución, brindan la confianza del caso para establecer una comunicación fluida con los usuarios, en un trabajo no presencial?	70,10	55,358	,137	,684
---	-------	--------	------	------

Anexo 07 Base de Datos de la aplicación de la muestra

Competencias digitales y Calidad de servicio

1	MUESTRA 101																																																		
2	Las competencias digitales																Calidad de servicio																																		
3	Dimensión de la información								Dimensión de la comunicación				Dimensión ética e impacto social				Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía																		
4																																																			
5																																																			
6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Barra de fórmulas																P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
7	ENCUESTADO 1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4								
8	ENCUESTADO 2	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4									
9	ENCUESTADO 3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3										
10	ENCUESTADO 4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5										
11	ENCUESTADO 5	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3										
12	ENCUESTADO 6	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4									
13	ENCUESTADO 7	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4									
14	ENCUESTADO 8	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	5										
15	ENCUESTADO 9	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3										
16	ENCUESTADO 10	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	3	5	3							
17	ENCUESTADO 11	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3									
18	ENCUESTADO 12	3	4	5	5	4	5	2	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4							
19	ENCUESTADO 13	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5							
20	ENCUESTADO 14	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5								
21	ENCUESTADO 15	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4									
22	ENCUESTADO 16	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	5	2	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	2	4	5	2	4	5	2	4	3	4	4	5	5	4								
23	ENCUESTADO 17	5	2	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3								
24	ENCUESTADO 18	4	3	5	5	4	4	4	2	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4								
25	ENCUESTADO 19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4								
26	ENCUESTADO 20	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3								
27	ENCUESTADO 21	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3						
28	ENCUESTADO 22	3	5	4	2	3	5	4	5	4	2	4	5	4	2	5	3	4	2	4	3	2	3	5	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4	3							
29	ENCUESTADO 23	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3								
30	ENCUESTADO 24	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	2	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	4	5	4							
31	ENCUESTADO 25	4	4	5	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	3	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3							
32	ENCUESTADO 26	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	2	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5								
33	ENCUESTADO 27	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3								
34	ENCUESTADO 28	3	3	5	2	5	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	3	3	2	5	3	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4							
35	ENCUESTADO 29	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	2	5	3	3	4	5	5						
36	ENCUESTADO 30	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	2	5	5	4	3	4	3	4	5	3								
37	ENCUESTADO 31	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	3	5								
38	ENCUESTADO 32	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5								
39	ENCUESTADO 33	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	1	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3							
40	ENCUESTADO 34	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5								
41	ENCUESTADO 35	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3						

1	MUESTRA 101	Las competencias digitales																		Calidad de servicio																									
2		Dimensión de la información								Dimensión de la comunicación								Dimensión ética e impacto social								Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40				
76	ENCUESTADO 71	3	5	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	2	2	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4		
77	ENCUESTADO 72	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4			
78	ENCUESTADO 73	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	2	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	1	5	5	2	5	5	4	5	4			
79	ENCUESTADO 74	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4			
80	ENCUESTADO 75	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5			
81	ENCUESTADO 76	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	2	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5			
82	ENCUESTADO 77	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4			
83	ENCUESTADO 78	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5			
84	ENCUESTADO 79	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4		
85	ENCUESTADO 80	3	3	2	5	5	3	3	4	5	3	4	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	2	3	1	5	5	4	3	3	5	4	3	3		
86	ENCUESTADO 81	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	1	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4		
87	ENCUESTADO 82	3	5	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4			
88	ENCUESTADO 83	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	3	2	5	3	4	4			
89	ENCUESTADO 84	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3			
90	ENCUESTADO 85	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4			
91	ENCUESTADO 86	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3			
92	ENCUESTADO 87	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4			
93	ENCUESTADO 88	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3			
94	ENCUESTADO 89	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4		
95	ENCUESTADO 90	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5			
96	ENCUESTADO 91	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4			
97	ENCUESTADO 92	5	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5			
98	ENCUESTADO 93	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3			
99	ENCUESTADO 94	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5				
100	ENCUESTADO 95	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3				
101	ENCUESTADO 96	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5			
102	ENCUESTADO 97	5	5	5	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	1	5		
103	ENCUESTADO 98	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	1	5	5			
104	ENCUESTADO 99	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5		
105	ENCUESTADO 100	5	3	3	4	4	5	5	1	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	1	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5			
106	ENCUESTADO 101	5	5	4	5	3	4	4	1	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4			
107	ENCUESTADO 102	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5			
108	ENCUESTADO 103	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	2	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4		

Anexo 08 Constancia de aplicación de instrumentos

Ministerio Público

Distrito Fiscal del Santa

CONSTANCIA

Mediante el presente documento, se deja constancia que el **Sr. Javier Orlando GONZALES LAZARO**, realiza la aplicación de sus instrumentos requeridas para su trabajo de investigación Titulado:

“Las competencias digitales y la calidad de Servicio en el distrito fiscal del Santa – Chimbote, durante el COVID 19, periodo 2021”

Asimismo, es preciso señalar que el mencionado se encuentra cursando la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.

Chimbote, 27 de Junio del 2022



CPC. Luis Beltrán Luna Dávila
ADMINISTRADOR
MINISTERIO PÚBLICO
DISTRITO FISCAL DEL SANTA

Firma

Anexo 9 Constancia de autorización del Distrito Fiscal del Santa Chimbote



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131370301
Ministerio Público – Distrito Fiscal del Santa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Luis Beltrán Luna Dávila	DNI: 08959961

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa-Chimbote, durante el COVID 19, periodo 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Javier Orlando Gonzáles Lázaro	DNI: 32916706

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

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
Luis Beltrán Luna Dávila
MINISTERIO PÚBLICO
DISTRITO FISCAL DEL SANTA

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

Anexo 10. Cálculo de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación z adecuada, consulta la tabla a continuación:

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Las competencias digitales y la calidad de servicio en el distrito Fiscal del Santa Chimbote durante el Covid-19 período 2021", cuyo autor es GONZALES LAZARO JAVIER ORLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA : 21413122 ORCID: 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 20-08- 2022 08:21:08

Código documento Trilce: INV - 0964741