



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina
registral de la provincia de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alarcon Ramos, Cyntia Yamilet (orcid.org/0000-0001-9052-3304)

ASESORES:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Principalmente esto va dedicado a Dios, por ser quien me dio el empuje para continuar en este proceso de poder lograr uno de mis anhelos. A mi hijo, por ser quien me inspira siempre a mejorar y crecer en todos los aspectos de mi vida. A mi esposo quien siempre estuvo acompañándome a lo largo de esta etapa. A mis padres, porque sin su amor y apoyo no hubiera llegado hasta aquí y a mi hermana por estar siempre presente.

Cyntia Alarcon.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en cumplir mis metas. Gracias a mis padres, por ser mi fortaleza y creer en mí. A mi esposo por sus consejos y empuje al cumplimiento de mis sueños. Asimismo, a la Universidad César Vallejo por la formación académica recibida. Y por último a mi asesor y coasesor por guiarme en cada etapa de esta investigación, poniendo mucho compromiso en esta orientación para el desarrollo de esta tesis.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	17
Tabla 2. Prueba de normalidad	19
Tabla 3. Relación entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario	19
Tabla 4. Nivel de gobierno electrónico en los usuarios	20
Tabla 5. Nivel de las dimensiones de gobierno electrónico en los usuarios.....	20
Tabla 6. Nivel de calidad de atención al usuario	21
Tabla 7. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario	21
Tabla 8. Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen de los usuarios	22
Tabla 9. Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente humano de los usuarios	22
Tabla 10. Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente web	23

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la Provincia de Chiclayo; tuvo una investigación básica con un estudio descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental; la población estuvo conformada por 1500 usuarios, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple obteniéndose una muestra de 306 usuarios; se aplicó dos instrumentos de recolección de datos, una de gobierno electrónico y otra de calidad de atención al usuario. Se obtuvo como resultado una correlación Rho de Spearman de 0.506 y una significancia de 0.000 entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al usuario, también se obtuvo un nivel medio de gobierno electrónico del 72.5% y un nivel alto de la calidad de atención al usuario del 64.1%. Otro de los resultados fueron que existe relación entre el gobierno electrónico con las dimensiones componente imagen, componente humano y componente web (Rho = 0.394, Rho = 0.440 y Rho = 0.492 con una significancia de 0.000 respectivamente). Se concluye que existe una relación positiva altamente significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al usuario.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de atención, usuarios, entidad registral, página web.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between electronic Government and quality of user service in a registry office in the Province of Chiclayo; had a basic research with a descriptive-correlational study, with a quantitative approach and a non-experimental design; The population was made up of 1500 users, a simple random probabilistic sampling was applied, obtaining a sample of 306 users; Two data collection instruments were applied, one for electronic government and another for quality of user service. The result was a Spearman's Rho correlation of 0.506 and a significance of 0.000 between electronic government and the quality of customer service. A medium level of electronic government of 72.5% and a high level of quality of customer service were also obtained. user 64.1%. Another result was that there is a relationship between electronic government with the dimensions image component, human component and web component (Rho = 0.394, Rho = 0.440 and Rho = 0.492 with a significance of 0.000 respectively). It is concluded that there is a highly significant positive relationship between electronic government and the quality of user service.

Keywords: Quality of care, registry entity, electronic government, website, users

I. INTRODUCCIÓN

Al llevar a cabo una verificación sobre experiencias de cómo se maneja en naciones desarrolladas el Gobierno Electrónico, miramos a Corea del Sur quien es considerado en gobierno electrónico un líder mundial, la cual no se ha limitado solo al gobierno central, pues se hicieron estudios que hacen mención a Seúl como líder mundial en gobierno electrónico aun comparándolos con los más importantes municipios en el mundo (Jae & Gregory, 2019).

Es así que se percibió como Corea del Sur busca permanentemente una excelente atención al ciudadano a través del buen manejo del gobierno electrónico. A este país la ONU le otorgó el premio al servicio público en el año 2011 y siempre se ha buscado abordar la creciente complejidad de las necesidades de los ciudadanos. Los gobiernos fueron exigidos mediante un organismo regulador para que se cumplan con las capacitaciones en cuanto a TI a toda la población, incluidos discapacitados, para que de esa manera los servicios que se dan sean oportunos y eficientes para toda la población (Jae & Gregory, 2019).

Se evaluó el contexto actual del Perú, en cuanto a la influencia del uso de TIC en este proceso de modernización del Estado. El Perú, con responsabilidad, se comprometió con esta innovadora vía para mejorar la gestión de las instituciones gubernamentales. Mediante el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM con publicación el 18 de febrero de 2021, se ratifica tal reglamento. Se concluye incentivar la interconexión de los servicios digitales en los servicios del sector público con el fin de apoyar la recuperación de la economía nacional (Salirrosas et al., 2022).

Para que pudieran lograrlo era necesario realizar una implementación de programas continuos de formación destinados al personal de las instituciones gubernamentales en el Perú. Además, resultó también esencial que los ciudadanos se familiaricen con los elementos de las TIC, de manera que puedan comprender la utilidad y la conveniencia de utilizarlas para acceder a servicios de forma remota, ya sea desde sus hogares o cualquier otro lugar (Salirrosas et al., 2022).

Sin embargo, se pudo percibir aún que, en muchas entidades públicas pese a los esfuerzos del gobierno, que la atención de calidad aún no ha llegado a un nivel adecuado; se pudo notar muchas deficiencias en la forma como se brindan los servicios y la deficiente atención al usuario. En diferentes lugares de nuestro país se vio mucha lentitud de respuesta a tramites o consultas, en ciertos casos no se daba una transparencia a la información tampoco una eficiente resolución a los problemas y/o quejas. La Administración Pública está fallando aún, ya que al final el nivel de insatisfacción del usuario es aún alto (Ramos et al., 2021).

Además revisamos el ámbito local, específicamente la entidad local de la provincia de Lambayeque, esta de alguna manera se ha preocupado por acercarse a su población generando herramientas tecnológicas; lo cual no se ha hecho de manera adecuada ya que los usuarios no suelen usar las TICS, además se verificó una regular eficiencia en cuestiones de accesibilidad, uso y disponibilidad de las TIC, es así que para que el gobierno electrónico sea eficiente se necesita implementar capacitaciones a sus empleados, ya que se logró identificar el desconocimiento de sus portales web (Ramos et al., 2021).

Y en cuanto a la calidad de servicio en esta institución pública se consideró una problemática, ya que se vio reflejada lentitud cuando se dan respuesta a algunos trámites, el bajo empleo de usuarios de sus portales web, las quejas por servicios insatisfechos, etc., por lo tanto, se concluyó que la calidad de servicio es regular en esta entidad de la provincia de Lambayeque.

Se plantea como problema: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la Provincia de Chiclayo?

La investigación se justifica de forma metodológica, ya que se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para lograr los objetivos estipulados en la investigación, los cuales ayudaron a comprobar los datos y su confiabilidad, por lo tanto, el gobierno electrónico como la calidad de atención al usuario se pueden utilizar en posteriores investigaciones. Además, se justificó de forma teórica, ya que el diseño de la investigación contribuyó al aporte de conocimiento y fortaleció la teoría relacionada con el gobierno electrónico la cual se basa en la teoría de

la Gobernanza democrática, la cual se basa en el supuesto de que toda acción de las instituciones públicas debe crear mecanismos que acerquen los servicios a los usuarios y eliminen barreras u obstáculos, así como ahondar en otros hallazgos basados en conocimientos relacionados con la calidad de atención a los usuarios la cual se basa en la teoría del ciclo PDCA (planificar, hacer, controlar y actuar). Y, por último, tuvo una justificación práctica, ya que los resultados del análisis de la muestra contribuyeron al desarrollo, difusión y popularización de estrategias de desarrollo de gobierno electrónico.

Y esperando que los resultados de esta investigación puedan contribuir en mejorar los procesos de gestión digital en la institución, se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la Provincia de Chiclayo y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno electrónico en los usuarios de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo; Identificar el nivel de calidad de atención al usuario de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo; Establecer la relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen a los usuarios de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo; Relacionar el gobierno electrónico y la dimensión componente humano de una oficina registral de la Provincia de Chiclayo; y Determinar la relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente web de una oficina registral de Chiclayo.

Finalmente, como hipótesis general de la presente investigación: Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo. Y como hipótesis específicas: Existe un alto nivel de gobierno electrónico en los usuarios de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo. Existe un alto nivel de calidad de atención al usuario de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo. Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen en los usuarios. Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y la dimensión componente humano en los usuarios. Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y la dimensión componente web en los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Vamos a mencionar ciertos alcances de investigación que nos ayudará a entender el comportamiento de nuestras variables y poder profundizar nuestro desarrollo teórico. Empezaremos con algunos antecedentes relacionados a nuestras variables.

Para Kanaan (2023) en su investigación sobre “La influencia de los factores de calidad, seguridad y privacidad dentro de la confianza e intención de utilizar el gobierno electrónico” nos menciona algunas conclusiones al examinar el gobierno jordano los cuales indican que existe un vínculo positivo y relevante entre calidad de la información, sistema y servicio, también muestra que la confianza en el gobierno electrónico es influyente y relevante en su uso. Se observó como resultado que existe relación entre la confianza de los usuarios y los servicios de gobierno electrónico con un valor p -valor = 0.002, por otro lado, el autor concluyo una influencia entre las variables con un valor de significancia p -valor = 0.043.

Otra investigación realizada en Colombia por Espejo et al. (2022) en su estudio obtuvieron una relación positiva del gobierno digital y desempeño docente con un $Rho = 0.776$ y una significancia altamente positiva de p -valor = 0.000 donde permitió que se aceptara la hipótesis alterna, se concluyó que la gobernanza digital influye positivamente con el desempeño del aprendizaje.

Por otro lado, Razak et al. (2020) cuyo estudio analizó la relación entre un servicio de calidad y el uso de diferentes tecnologías informáticas; se seleccionó una muestra de 543 encuestados para este estudio ,por conveniencia, concluyéndose que el servicio de calidad influye de forma significativa en el gobierno electrónico ($\beta = 0.40$, $p < 0.01$) esto significa que la calidad de los servicios es un factor primordial en la inclusión del gobierno electrónico, ayuda a lograr los objetivos del gobierno electrónico y juega un papel decisivo.

Por su parte, Barragán & Naranjo (2019) el objetivo de su investigación es que la usabilidad percibida influye positivamente en las actitudes del público hacia el gobierno electrónico con un valor de $t = 143.846$ rechazándose así la hipótesis nula; así mismo, la usabilidad percibida tiene incidencia de forma positiva en los ciudadanos en relación de sus actitudes hacia el gobierno

electrónico con un valor de $t = 366.139$; La conclusión es que el factor de impacto del gobierno electrónico tiene una relación positiva con los procesos de transparencia y participación pública ($t = 235.145$, $t = 156.234$ respectivamente) y una significancia altamente positiva con un p -valor = 0.000.

Así mismo, Luna (2019) en su estudio realizado en México, concluye que, en la administración de los municipios en México, el gobierno electrónico termina siendo una forma de modernizar la parte administrativa a través del municipio, ayuda a lograr resultados concisos y realizables, demostrando que en actividades como la gestión de trámites es un 70,31% más rápido, es decir el 30,06% cree que el tiempo es suficiente para el proceso que realizan. Por otro lado, al hablar de la información con calidad y diversos factores, el 64.06% reconoció que es amigable, lo que ha beneficiado a muchos ciudadanos que aún no tienen la oportunidad de utilizar herramientas digitales. Por último, se concluye que la calidad del servicio depende del gobierno electrónico en la satisfacción de este con $p < 0.000$ y la confianza ante el servicio ($p < 0.001$).

Como antecedentes nacionales tenemos a Anchahua (2022) encontró en su estudio que el 48,2% de los que participaron del estudio cree que la implementación de la digitalización de las unidades municipales analizadas de la provincia de Andahuaylas es adecuada. Pero el 46,9% dijo que era normal y sólo el 5% dijo que la gestión electrónica de su dispositivo no era lo suficientemente perfecta. Concluyendo que se evidencia una incidencia entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario evidenciándose un valor de correlación $Rho = 0.877$ y un valor altamente significativo p -valor = 0.000.

También tenemos a Espinoza (2022) quien realizó en el Perú una prueba piloto que midió el gobierno electrónico y la percepción de los individuos respecto a los servicios digitales estatales concluyó que, el 60% en cuanto a eficiencia es indiferente al gobierno electrónico, el 10% totalmente de acuerdo y el 30% en desacuerdo. En confianza el 40% es indiferente al gobierno electrónico, el 30% totalmente de acuerdo y el otro 30% en desacuerdo, en fiabilidad, el 30% es indiferente al gobierno electrónico, el 60% estuvo totalmente de acuerdo y 10% estuvo en desacuerdo. De este estudio cuantitativo se llega a deducir que la percepción en cuanto a eficiencia en gobierno electrónico es bastante baja, la

seguridad es importante y necesaria, pero la fiabilidad es la que arroja mayor aceptación.

Por su parte, Torres (2022) encontró en un estudio que, si bien los usuarios consideraban la inclusión del gobierno electrónico como no adaptable y productiva, el 24% dijo que esta implementación era insuficiente. De igual forma, se consideró formal y eficiente la calidad de los servicios de la corporación sanitaria del norte del Perú. concluyó que el gobierno electrónico y calidad de la atención indican con la alta intensidad con un valor de Pearson de 0.788 y altamente significativa con un p-valor = 0.000.

Mientras que Castillo (2022) demostró en su estudio un nivel de gestión digital y calidad de la atención es bajo (98,2% y 97,9% respectivamente) y predominante, además que la correlación es significativa entre las variables teniendo una correlación alta, también concluyo que se evidencia una influencia entre la condición digital y la condición de la atención con un grado de correlación de $r = 0.844$, indicando que están altamente significativas con un p-valor = 0.000, evidenciándose que a un nivel bajo de la implementación de un gobierno digital tendrá un bajo nivel de percepciones de calidad de la atención en cuanto a los usuarios.

Así mismo, Silva (2020) en su estudio de gobierno electrónico y calidad de servicio en Moyobamba tuvo como conclusión que se observa una relación de usabilidad de TIC y calidad de servicio, con una correlación de $r = 0.811$ y con un grado de significancia de $p = 0.000$; lo cual quiere decir que la calidad en servicios digitales va a depender de manera directa de la usabilidad que dan las plataformas virtuales, es decir que tan sencilla, rápida, si se da variedad en los procesos e información de los tramites, etc. Además, la gobernanza electrónica repercute con la atención del servicio en esta unidad de formulación, la atención del servicio digital de los docentes se ve influenciada por la implementación de la gobernanza electrónica.

Por otro lado, Flores et al. (2022) en su trabajo de investigación utilizaron tablas de estimación de parámetros para resumir los resultados y observaron un nivel de significancia $< 0,05$ y un estadístico de Wald de 9,428 mayor que 4. Por lo cual, se da por válida la hipótesis principal señalando que gobierno electrónico

influye en la administración pública. Según las estadísticas de Nagelkerke, se concluye que las instituciones electrónicas y la gestión pública influyen en la mejora de los ciudadanos, esta cifra es del 59,9%, que es el nivel medio.

Y como antecedentes locales, Torres (2022) mostró que el nivel de gobierno electrónico mostro un nivel moderado (57,7%), y calidad de la atención en los establecimientos que prestan servicios médicos en el norte del Perú se encuentra en un nivel promedio (52,1%). Se obtuvo una influencia entre la gobernanza electrónica y calidad de la atención con una correlación de Pearson de $r = 0.788$ y una significancia altamente positiva $p\text{-valor} = 0.000$. Los autores concluyeron que la gobernanza electrónica y la calidad de la enfermería se encuentran en un nivel normal, finalmente, demostraron que el gobierno electrónico y calidad de la enfermería presentaban una correlación positiva muy significativa.

Por su parte, Neyra (2022) en su estudio mostro como resultados que el 56% de los colaboradores de la Municipalidad de Ferreñafe señalaron que se debe implementar un gobierno electrónico para su beneficio, por otro lado, el 40% señalo que casi siempre sería beneficioso si se implementa un gobierno digital en dicha municipalidad, concluyéndose que las ventajas de implementar un gobierno electrónico es la disminución los costos y aumentó de la eficiencia, los tiempos de atención a los ciudadanos mejoran.

Mientras que, Mayanga (2022) en su investigación evidenció un nivel regular del gobierno digital con un 87.9% de una municipalidad distrital de Chiclayo, porque para dar solución a las quejas ciudadanas se requiere un enfoque digital, se obtuvo un nivel regular del 78.9% de la atención del ciudadano, mientras que el 21.1% sostuvieron un nivel malo de la atención al ciudadano. Se concluye una influencia entre el gobierno digital y la atención del individuo con una correlación $r = 0.678$ y $\text{Sig.} = 0.000$.

Por otro lado, De la Cruz (2023) evidenció en su estudio que la calidad de atención en un municipio de Chiclayo está en un nivel medio con un 43.3%, mientras que un 40% de la calidad de atención es un nivel bajo; en cuanto a sus dimensiones, el nivel de conocimiento estratégico digital se encontró un elevado nivel con un 36.7%; se observaron niveles normales en la dimensión de empatía.

con un 43.3% y para la dimensión canales de atención se obtuvo un nivel medio con un 53.3%. Los autores concluyen que es evidente el nivel regular de la calidad diaria de atención de los residentes del municipio de la provincia Lambayeque.

Finalmente, Culqui & Callao (2021) en su investigación sostuvieron que la gestión digital presenta muchas deficiencias en la EPS Marañón S.A-Jaén, siendo como principal factor la calidad de servicio en la atención dada a los usuarios, concluyendo que se obtuvo un nivel bajo del 87% en poder contar con un software profesional, un 87% del nivel bajo en el uso de las herramientas digitales para poder comunicarse con los usuarios, un nivel bajo del 88% en que las herramientas digitales no mejoran la relación con los usuarios.

En cuanto a las teorías de las variables en estudio, para el gobierno electrónico La Presidencia de Consejos de Ministros PCM (2021) indica que el estado peruano se debe promover mediante el empleo de las TIC, ya que se convierten en un soporte para el proceso de producción y planificación, logrando fortalecerse a través de los servicios online y accesos de la información, propuestas de gobierno abierto que integren diversos sistemas de comunicación de las instituciones públicas con diversas plataformas en todo el país en conjunto con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Para Artem (2017) afirmó que el crecimiento de la tecnología no es solo una revolución económica, sino también el crecimiento del país. La administración pública puede aprovechar la tecnología para prevenir la corrupción entre los funcionarios y empleados públicos y, al mismo tiempo, mejorar la eficiencia de las agencias gubernamentales. El proceso de digitalizar los servicios, mejorar los sistemas de rendición de cuentas públicas es primordial para prevenir riesgos significativos y simplificar la contratación pública son todos ejemplos. Sin embargo, ha habido varias excepciones notables a lo largo del tiempo. Como resultado, el uso del gobierno virtual ha mejorado significativamente varios procesos del sector público.

La investigación en el campo del gobierno electrónico ha evolucionado con el tiempo, y pueden existir hasta cuatro tipos de ideas innovadoras interrelacionadas: a) Estricto control electrónico en la administración, esto

demuestra que la gobernanza electrónica es un elemento técnico importante para que los servicios mejoren de manera eficiente y procedimientos públicos para los ciudadanos (Coroján & Campos, 2011); b) Administración electrónica Gobierno transparente, sostiene que es una técnica para equilibrar la implementación de gobernados y gobernantes, que está estrechamente relacionada con la transparencia y el derecho a la información (Drüke, 2007); (Pina et al., 2007).

Otro tipo de idea innovadores es, c) Gobernanza electrónica justa e inclusiva, el objetivo es garantizar que nadie quede excluido del disfrute de la era digital, por lo tanto, es imperativo cerrar las brechas existentes e incentivar como herramienta a las TIC para reducir la exclusión, promover el desarrollo económico y aumentar la cohesión social (Villoria & Ramírez, 2013); y como último tipo de idea innovadores, d) Gobierno cooperativo y Participativo, sostiene que el acceso a la información gubernamental ayuda a distinguir la verdad de la falsedad, lo que conduce a una mayor y mejor comprensión y progreso, con la llegada de los wikis y las aplicaciones, este proceso ha encontrado una dimensión histórica inexplorada (Schauer, 2011).

La base de las regulaciones del gobierno electrónico está relacionada con la teoría de la gobernanza democrática, que se basa en el supuesto de que toda acción de las instituciones públicas debe crear mecanismos que acerquen los servicios a los usuarios y eliminen barreras u obstáculos. Cuando se introducen herramientas para la interacción Estado-sociedad, su disponibilidad es limitada, y la tecnología, especialmente Internet y las plataformas digitales, son herramientas clave para lograr este objetivo (Kourula et al., 2019).

Otra es la teoría de cero obstáculos burocráticos, se basa en el principio de productividad, cada estructura debe tener ciertos procesos y/o requisitos que no limiten a los ciudadanos acceder a los servicios y sean parte integral del gobierno electrónico se crean como elementos de la prestación de servicios que admite un servicio ilimitado, no exclusivo y, lo más importante, la velocidad y la calidad llaman la atención (Yrrivarren, 2018).

Y como tercera teoría es la de redes, afirma que la administración pública no es un elemento separado que combina varias funciones del Estado, sino un

complejo de funciones interrelacionadas y autonomía; lo cual brinda a los gerentes de unidades estructurales mejores oportunidades para resolver problemas y producir bienes en los que la información es parte de la unidad estructural o información disponible en Internet, como apoyo o complemento a la producción de nuevos productos (Yrrivarren, 2018).

Para las definiciones del gobierno electrónico, tenemos a Rivera (2016) sostiene que el gobierno electrónico es una reforma organizativa de administración pública que mejora la transparencia, la accesibilidad, la eficiencia y la respuesta conveniente para los ciudadanos, utilizando plenamente los servicios tecnológicos en una entidad del estado y en el contacto diario con los ciudadanos. y usuarios públicos. Con base en este criterio, el alto nivel de inserción de las TIC en las instituciones estatales crea una estructura de gestión especial, que también resalta su importancia para optimizar la atención de los ciudadanos y ampliar el trabajo interno de la unidad estructural.

Para Bellolio & Rossell (2011); Díaz et al. (2023) afirmaron que el gobierno electrónico es la orientación de hacer uso del Internet y la tecnología para realizar sus funciones y atender mejor las necesidades de los ciudadanos. Con el desarrollo del Internet, los gobiernos hoy en día suelen tener herramientas bastante poderosas para llegar a los ciudadanos, no sólo brindándoles información, sino también recibiendo sus opiniones, necesidades y demandas, que ahora pueden enviarse electrónicamente al gobierno, ya que se necesitan cambios en la estructura para crear oportunidades en las opiniones de los usuarios creando una plataforma para formular solicitudes y proporcionar respuestas basadas en sus necesidades.

Por otro lado, Naser & Concha (2013) identifican al gobierno electrónico como la forma de utilizar las TIC's y las comunicaciones relacionarlas con la información tecnológica en los servicios públicos puede proporcionar recursos y maximizar los retornos, independientemente de la distancia o la complejidad, ya que la interacción entre el gobierno y los costos es crucial para brindar servicios esenciales. Los recursos son componentes esenciales de una gobernanza ágil, flexible, más eficiente e incluso más transparente que se traduzca en una mejor gobernanza.

Para las dimensiones del gobierno electrónico según Schauer (2011, como se citó en Molina, 2022); Yrrivarren (2018) se tiene 4 las cuales se detallan a continuación:

Como primera dimensión tenemos el gobierno electrónico externo, se trata de servicios y capacidades de coordinación con las personas a través de los medios, nacidos de la implementación de las TIC. Sin embargo, los sitios web son considerados sus componentes más atractivos y extensos, además de los mecanismos de correspondencia electrónica, foros, chats, etc. La segunda dimensión el gobierno electrónico interno, se considera de cierta importancia para la organización y gestión interna de la unidad. Para modernizar e introducir las instituciones públicas, una de las cuestiones fundamentales es la introducción de las TIC para impulsar el cambio (Schauer 2011, como se citó en Molina, 2022; Yrrivarren 2018).

La tercera dimensión es la gobernanza electrónica relacional, que también tiene en cuenta una actitud más liberal en la dimensión relacional, teniendo una capacidad para establecer redes de comunicación con diferentes unidades estructurales de nuestro entorno social institucional, procurando innovar nuevos servicios y métodos de trabajo para las nuevas generaciones. Como última dimensión se tiene la promoción del gobierno electrónico, la especificidad del espacio público nos lleva a considerar la cuarta dimensión del modelo: cultura, infraestructura y el nivel de incentivos de desarrollo para las asociaciones necesarios para asegurar la expansión, la integración y consolidación organizacional se consideran componentes importantes de las respuestas locales a los sistemas electrónicos (Schauer 2011, como se citó en Molina, 2022; Yrrivarren 2018).

Tenemos las teorías para la segunda variable Calidad de atención al usuario, la más famosa de ellas es la teoría de Deming de que la calidad e innovación son esenciales para el éxito organizacional, ya que los conceptos de Deming enfatizan la importancia de garantizar la excelencia en cualquier servicio brindado a través de estrategias de gestión centradas en el usuario (Gartner & Naughton, 1988, como se citó en Veramendi, 2023).

Otra de las teorías es la de Philip Crosby, basada en el principio de realizar tareas dentro de un tiempo determinado, se conoce comúnmente la teoría del defecto cero. La organización debe adoptar un enfoque sistemático para prevenir errores, que pueden resultar en gastos desfavorables. La esencia de este diseño es el compromiso de realizar las tareas según lo acordado, utilizando un enfoque progresivo para reducir la posibilidad de errores y sus consecuencias negativas, especialmente aquellos que causan costos inesperados a la empresa (Sajjan & Deshpande, 2020).

Finalmente, tenemos la teoría del ciclo PDCA introducida por Walter Shewhart, quien reconoce que la calidad se logra a través de un ciclo de cuatro pasos: planificar, hacer, controlar y actuar. Este ciclo enfatiza la definición de mejora continua, que implica evaluar y analizar periódicamente los resultados, identificar áreas de mejora y tomar las medidas correctivas adecuadas (Molina, 2022).

En cuanto a los conceptos esta descrita por diversos autores tenemos que, el Departamento de Formación y Calidad (2011) menciona que la Norma ISO 9001:2008 describe cómo el entorno de la organización es dañado por las variaciones en el entorno y sus riesgos asociados, los objetivos específicos de la organización y los productos proporcionados por la empresa, la organización, los procesos utilizados, el tamaño y estructura de la organización.

Por su parte, Gil (2020) menciona en su artículo sobre calidad de servicio al usuario, que ello está determinada por las evaluaciones de los usuarios de los servicios de medios y las áreas problemáticas, tanto tangibles como intangibles, que pueden basarse en como perciben a la organización para determinar la imagen de la misma y se consultó la ISOO 9001:2000 que establece, los procesos organizacionales se definen en una estructura operativa responsable, así como en los procedimientos de control documental, haciéndolos efectivos y dinámicos, asegurando la validez de los resultados.

Pina et al. (2007); Lora-Loza et al. (2023) resaltaron que el principio a considerar para obtener un buen servicio para los usuarios debe ser la satisfacción del cliente, porque es el cliente quien determina la calidad del servicio recibido. Asimismo, se pueden considerar y desarrollar estrategias para

optimizar los servicios para aumentar la competitividad de la organización, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.

Para la segunda variable de calidad de atención al usuario se establecen las siguientes dimensiones: Componente imagen, componente web y componente humano (Hernández, 2022); (Gartner & Naughton, 1988, como se citó en Veramendi, 2023). La dimensión del componente de imagen es la vista que tiene el usuario dentro de la entidad después de experimentarla. Ahora bien, este componente intangible es muy importante porque logra fidelizar a la población hacia su unidad. La segunda dimensión del componente web refleja las diferentes operaciones que los negocios realizan a través del portal, la información que brindan los negocios y las opciones diferentes disponibles para que los usuarios realicen operaciones, pagos, rastrear documentos, etc.

Y como tercera dimensión componente humano, es un conjunto de características que poseen los trabajadores comprometidos con la prestación de servicios a los usuarios; sobre sus calificaciones para funcionar en la organización, pero también sobre su vestimenta, su personalidad, el nivel de interés que muestran y la aplicación de sus conocimientos a esa función.

El sistema administrativo es una forma de gestión gubernamental que tiene como objetivo brindar mejores servicios a los ciudadanos y garantizar el uso eficaz de los recursos públicos. También tienen por finalidad la eficaz y eficiente utilización de los recursos en entidades de la administración del estado, siendo así este, el objetivo de los Sistemas Administrativos. Uno de los sistemas más importantes es el sistema de control, cuyo objetivo principal es velar por el correcto uso de los recursos públicos y la legalidad de las actuaciones administrativas, así como diversas medidas adoptadas por los organismos públicos para asegurar un uso adecuado de recursos del estado y la Legalidad de las actuaciones administrativas medidas administrativas, presupuestarias, operativas y financieras para hacer un uso adecuado de los recursos públicos (Gil, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta fue de tipo básica. Se mejoró los conocimientos teóricos necesarios para el desarrollo científico. Según Nieto (2018) los tipos fundamentales de investigación sirven de base a la investigación aplicada y son la base del desarrollo científico.

También fue un estudio descriptivo-correlacional, es descriptivo ya que se enfocó en la obtención de datos para poder probar las hipótesis propuestas en este estudio; y correlacional porque se deseó conocer la influencia de las variables en estudio y cómo influye significativamente una de la otra, dando respuesta a las hipótesis planteadas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018); (Nieto, 2018).

Utilizó un enfoque cuantitativo ya que se utilizan cuestionarios para recopilar datos para el análisis estadístico y luego los resultados se interpretan en base a investigaciones previas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

Este fue no experimental, pues no se realizaron cambios intencionales para investigar los problemas encontrados. Por lo tanto, en una oficina registral de Chiclayo se observó una realidad problemática en la determinación de la relación entre el gobierno electrónico y calidad de los servicios a los usuarios (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Esto significa que la tecnología, mediante el uso de la información y la comunicación, optimizará la calidad de los servicios y la información proporcionada a los ciudadanos, mejorando así la eficacia y eficiencia del gobierno, así como la transparencia y la cooperación (Molina, 2022).

Definición operacional: También conocido como e-government, implica el uso de las TIC para lograr una mejor gobernanza, particularmente a través de Internet. Esto ha dado lugar a que los gobiernos ofrezcan cada vez más servicios digitales a la población.

Variable 2: Calidad de atención al usuario

Definición conceptual: Se trata de prestar especial atención a las personas, se trata de ofrecer servicios de calidad, interiorizando que cada acción o incumplimiento de la organización, durante el ciclo de gestión puede afectar el servicio dado. (PCM, 2021 como se citó en Hernández, 2022).

Definición operacional: Se desarrollará un cuestionario que contendrá 20 preguntas y se entregará a los usuarios; además se medirá teniendo en cuenta sus aspectos e indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se trató de un conjunto de grupos que comparten características similares o que pueden determinarse mediante investigación y que constituyen el fenómeno que se estudia (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población fue de 1500 usuarios que realizaron trámites en una entidad registral de Chiclayo, y como criterios se tuvo:

Criterios de inclusión

- Usuarios que realizaron trámites en una entidad registral de Chiclayo.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no realizaron trámites en una entidad registral de Chiclayo.
- Usuarios que no participaron en la aplicación de las encuestas.

Muestra

Esta es la porción representativa seleccionada de la población a quienes se aplicaron la encuesta (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se aplicó una fórmula para el cálculo de la muestra con una confiabilidad del 95% y un margen

de error del 0.05% teniendo un total de 306 usuarios de una entidad registral de Chiclayo.

Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, con una probabilidad de que se seleccione toda la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Unidad de análisis

Los usuarios de una entidad registral de Chiclayo fueron la unidad de análisis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta. Respecto a Nieto (2018), mencionó que es un método de recolección de datos donde se presentan preguntas a medida que los sujetos las responden.

Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario, para la investigación se empleará dos instrumentos. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la definición de cuestionario es un instrumento utilizado en la investigación de campo en el que se realizan preguntas para lograr tener datos de una muestra específica.

La validez estuvo determinada por criterio profesional de juicio de expertos teniendo en cuenta el asesoramiento de profesionales con experiencia. El concepto de validez implica el uso de escalas de prueba para medirlo, agregando respuestas para todos los elementos. (Arispe et al.,2020).

Se empleó la validación de V. de Aiken que permitió la evaluación cuantitativa a través del contenido de los ítems de una prueba, medida por las puntuaciones obtenidas mediante el método del criterio del experto (juez), los cuales dieron por válido los dos instrumentos.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos.

Expertos	Decisión
Mg. Robert Naval Juárez	Valido
Mg. Evila Marisol Saavedra Quintos	Valido
Mg. Edwin Fernando Querevalú Paiva	Valido

Nota. Aplicación de validación de expertos.

Para asegurar la confiabilidad se hizo uso del estadístico Alfa de Cronbach. Aplicamos una muestra piloto de 28 usuarios del registro de Chiclayo, arrojando como resultado 0.948 para gobierno electrónico y un alfa de Cronbach de 0.956 para la herramienta de calidad de servicio al usuario, lo que indica que estas herramientas son confiables para la aplicación.

Por su parte, Vaske (2017), enfatizó que la confiabilidad de la herramienta se determina mediante el método alfa de Cronbach, Esto mide la consistencia interna de los ítems de la escala, el grado de acuerdo entre las respuestas de la herramienta y qué tan altos son los coeficientes. Cuanto más cerca esté de 1, más fiable será la herramienta.

3.5. Procedimientos

Para obtener los resultados se siguió varios pasos, se coordinó con la institución para obtener la licencia correspondiente y de ahí aplicar el cuestionario a los usuarios de una entidad registral de Chiclayo; para ello, se explicó el problema real que descubrimos, los objetivos que esperamos alcanzar con esta investigación y los beneficios para la organización; luego, con el consentimiento del usuario, se aplicó el cuestionario para recolectar la información deseada para que cuando se reciban los datos posteriormente, sean tabulados en un programa de estadística, procesados y elaborados, creando tablas de frecuencia de estadística.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos, estos fueron procesados mediante métodos descriptivos e inferenciales. Se generaron tablas y gráficos detallados para el análisis descriptivo utilizando los datos enviados al programa SPSS. Además, se realizó un análisis inferencial mediante el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman y comparar nuestras hipótesis propuestas.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los derechos de propiedad intelectual y se utiliza Turnitin para no caer en plagio académico. No se dio manipulación en los datos, la información es auténtica y confiable, se respetan los resultados y se protege la identidad del público involucrado en la evaluación. Además, de acuerdo con las Normas APA, séptima edición, se respetaron los derechos de autor al citar el escrito del autor como referencia (Resolución de consejo universitario N°0340-2021/UCV,2021).

En cuanto a los criterios éticos de la investigación se tuvo los siguientes principios generales:

Confidencialidad: La información recopilada no será ampliada; se protegerá el anonimato de quienes participen en la investigación como informantes.

Consentimiento informado: El propósito del consentimiento informado es otorgar permiso a una entidad registral de Chiclayo para realizar la investigación y lograr una libre cooperación.

Anonimidad: Se respetará la anonimidad de las personas que participen del presente estudio.

Veracidad: Significa que la recopilación de la información, el análisis y los resultados serán verdaderos y que estos no se modificarán según el estado de financiación del estudio.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación después de haber aplicado los instrumentos de gobierno electrónico y de calidad de atención al usuario, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico.	,075	306	,000	,983	306	,001
Calidad de atención al usuario.	,073	306	,000	,994	306	,225

Nota. Encuestas de gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.

Dado que nuestra muestra es mayor a 50, se consideró la estadística de Kolmogorov-Smirnov, la Tabla 2 nos indica que nuestras variables de estudio alcanzaron significancia inferior a 0,05. Esto sugirió que las variables no siguen una distribución normal, por lo tanto, aplicamos una correlación rho de Spearman para medir variables.

Tabla 3

Relación entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.

	Calidad de atención al usuario	
	Correlación Rho Spearman	0.506 **
Gobierno electrónico	Sig.	0,000
	N	360

Nota. Encuestas de gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.

La Tabla 3 muestra que la correlación rho de Spearman es 0.506 y la significancia es 0.000 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que

existe una relación positiva altamente significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

Tabla 4

Nivel de gobierno electrónico en los usuarios.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	222	72.5%
Alto	84	27.5%
Total	306	100%

Nota. Encuesta de gobierno electrónico

Se observó que el nivel del gobierno electrónico en los usuarios de una oficina registral de la provincia de Chiclayo, tienen un nivel medio del 72.5% y se tiene un nivel alto con un 27.5%.

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de gobierno electrónico en los usuarios.

Niveles	Gobierno electrónico externo		Gobierno electrónico interno		Gobierno electrónico relacional		Gobierno electrónico promocional	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0%	0	0%	5	1.6%	1	0.4%
Medio	205	67%	206	67.3%	263	85.9%	259	84.6%
Alto	101	33%	100	32.7%	38	12.5%	46	15%
Total	306	100%	306	100%	306	100%	306	100%

Nota. Encuesta de gobierno electrónico

Como se observó en la Tabla 5, la dimensión de gobierno electrónico externo tuvo un nivel medio con un 67% de usuarios y un 33% de usuarios de nivel alto, la dimensión de gobierno electrónico interno tuvo un 67,3% de usuarios de nivel medio y un 32,7% de usuarios de nivel alto; para la dimensión racional del gobierno electrónico, el 85,9% se encontró en el nivel medio, el 12,5% en el nivel

alto y el 1,6% en el nivel bajo. Finalmente, en la dimensión de promoción del gobierno electrónico, el 84,6% se encontró en el nivel medio, el 15% en el nivel alto y el 15% en el nivel bajo, representando el 0,4%.

Tabla 6

Nivel de calidad de atención al usuario.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	110	35.9%
Alto	196	64.1%
Total	306	100%

Nota. Encuesta de calidad de atención al usuario

La tabla 6 mostró que, el 64.1% de la calidad de atención al usuario tuvo un nivel alto, evidenciando una atención adecuada al usuario cuando realizan algún trámite y el 35.9% tiene un nivel medio.

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario.

Niveles	Componente imagen		Componente humano		Componente web	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	0.7%	0	0%	0	0%
Medio	157	51.3%	82	26.8%	133	43.5%
Alto	147	48%	224	73.2%	173	56.5%
Total	306	100%	306	100%	306	100%

Nota. Encuesta de calidad de atención al usuario

De los resultados de la Tabla 7, en la dimensión componente imagen de calidad de servicio al usuario, el 51.3% es nivel medio y el 48% es nivel alto, en la dimensión composición del cuerpo humano el nivel alto es 73.2% y el nivel medio es 26.8%; finalmente, el 56,5% de los tamaños de los componentes web estuvieron en nivel alto y el 43,5% en nivel medio.

Tabla 8

Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen de los usuarios.

		Dimensión componente imagen
	Correlación Rho Spearman	0.394
Gobierno electrónico	Sig.	0,000
	N	360

Nota. Encuestas de gobierno electrónico y calidad de atención al usuario

En la Tabla 8 se mostró que la correlación rho de Spearman es 0,394 y la significancia es 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación altamente significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en los componentes de la imagen del usuario.

Tabla 9

Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente humano de los usuarios.

		Dimensión componente humano
	Correlación Rho Spearman	0.440
Gobierno electrónico	Sig.	0,000
	N	360

Nota. Encuestas de gobierno electrónico y calidad de atención al usuario

Como se ve en la Tabla 9, el valor de correlación Rho de Spearman es 0,440 y la significancia es 0,000. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, ya que mostró que se da una relación altamente significativa entre las variables de gobierno electrónico y la dimensión del componente humano la calidad del servicio al cliente varía.

Tabla 10

Relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente web.

		Dimensión componente web
	Correlación Rho Spearman	0.492
Gobierno electrónico	Sig.	0,000
	N	360

Nota. Encuestas de gobierno electrónico y calidad de atención al usuario

El valor de correlación de rho de Spearman obtenido en la Tabla 10 es 0,492 y la significancia es 0,000. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, mostrando que existe una relación altamente significativa entre las dimensiones de los componentes web del gobierno electrónico y la calidad del servicio al usuario.

V. DISCUSIÓN

Después de haber obtenido los resultados, se discuten en comparación a los antecedentes y teorías planteadas en la presente investigación:

En cuanto al objetivo general, la prueba de normalidad se realizó con el estadístico Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 50 datos y como resultado las variables no siguieron una distribución normal, razón por la cual se aplicó la correlación Rho de Spearman, donde el valor es 0.506 con un nivel de significancia de 0.000, es decir, existe una relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de la provincia de Chiclayo.

Estos resultados se comparan por los hallados por Kanaan (2023) quien en su estudio titulado “La influencia de los factores de calidad, seguridad y privacidad en la confianza y la intención de utilizar los servicios de gobierno electrónico” nos menciona algunas conclusiones al examinar el gobierno Jordano los cuales indican que existe un vínculo positivo y relevante entre calidad de la información, sistema y servicio, evidenciando que al confiar en los servicios de gobierno electrónico resulta consistentemente en un mayor uso de estos servicios. Los resultados mostraron una incidencia entre la confianza de los usuarios y los servicios de gobierno electrónico con un valor p-valor = 0.002, por otro lado, también el autor concluye que existe influencia entre la calidad del servicio y los servicios de gobierno electrónico con un valor de significancia p-valor = 0.043.

Otro de los resultados del cual podemos comparar son los encontrados por Espejo et al. (2022) quien en su investigación titulada “Gobierno digital y su relación con la efectividad educativa en el contexto de Covid-19 en unidades superiores en Ingeniería de Sistemas e Informática” .Sus resultados nos dan una correlación Rho Spearman positiva entre las variables gobierno digital y desempeño educativo. con un valor de Rho = 0.776 y una significancia altamente positiva de p-valor = 0.000 donde permitió que se aceptara la hipótesis alterna, se concluye que la gobernanza digital tiene una relación positiva con el rendimiento

académico en unidades de posgrado en ingeniería de sistemas e informática.

Por su parte, los resultados se cotejan con los de Anchahua (2022) quien dentro de su estudio concluyo que se evidencia una relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención al usuario evidenciándose un valor de correlación $Rho = 0.877$ y un valor altamente significativo $p\text{-valor} = 0.000$. Del mismo modo, Torres (2022) nos muestra que la gobernanza electrónica y calidad de la atención se relacionaron positivamente con la alta intensidad obteniéndose un valor de la correlación de Pearson de 0.788 y altamente significativa con un $p\text{-valor} = 0.000$.

A su vez, estos resultados se comparan con los encontrados por Castillo (2022) quien en su estudio titulado “Gobierno digital y calidad de servicio para usuarios del prestador de servicios de limpieza Grau-Sullana” Concluyo que existe una relación entre las variables del estatus digital y la calidad de la atención con un grado de correlación de $r = 0.844$, indicando que están altamente significativas con un $p\text{-valor} = 0.000$. Mientras que Silva (2020) en su estudio de gobierno electrónico y calidad de servicio en Moyobamba tuvo como conclusión que se observa una relación de usabilidad de TIC y calidad de servicio, con una correlación de $r = 0.811$ y con un grado de significancia de $p = 0.000$; lo cual quiere decir que la calidad en servicios digitales va a depender de manera directa de la usabilidad que dan las plataformas virtuales, es decir que tan sencilla, rápida, si se da variedad en los procesos e información de los tramites, etc. Además, la gobernanza electrónica tiene una relación significativa con calidad del servicio en esta unidad de formulación, lo que significa que la gobernanza electrónica tiene un impacto en la calidad del servicio digital de los docentes.

Los autores afirman que el gobierno electrónico es importante y ha evolucionado con el tiempo como una herramienta respaldada por el estado para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, y también, como un elemento de apoyo más que como un objetivo para

acercar a los tres niveles de gobierno para mejorar la calidad de atención al usuario.

Para el objetivo específico 1, se evidenció como resultado que el nivel de gobierno de electrónico fue medio con un 72.5% indicando que la implementación de un sistema electrónico no asegura una adecuada atención, además los usuarios sostuvieron que no se evidencia una buena calidad del servicio electrónico que les permita realizar sus trámites en la plataforma de la institución, esto ocasiona que no se realice una atención rápida y eficaz en una oficina registral de la provincia de Chiclayo. Los usuarios también manifestaron que el portal web que brinda la institución no establecen una adecuada información acerca de los trámites y servicios, no cuenta con adecuados canales de comunicación, no se implementan de manera eficaz las TIC orientados al servicio del público, otra de las bajas atenciones que se les da a los usuarios son que sus solicitudes, consultas y/o reclamos demoran en ser atendidos y el usuario se siente insatisfecho con el servicio virtual que se le brinda.

Los resultados encontrados se comparan con los de Luna (2019) el cual realizó una investigación titulada “La introducción del gobierno electrónico en los gobiernos locales del Estado de México se introduce como un medio de modernización administrativa que permita a los gobiernos locales alcanzar resultados concretos y verificables” donde demostró que en actividades como la gestión de trámites en el gobierno electrónico es un 70,31% más rápido, es decir el 30,06% cree que el tiempo es suficiente para el proceso que realizan dentro del sistema portal web de esta institución.

Por su parte, los resultados también se comparan con los de Anchahua (2022) quien concluyó que el 48,2% de encuestados cree que la implementación de la digitalización de las unidades municipales analizadas de la provincia de Andahuaylas es adecuada. Pero el 46,9% dijo que era normal y sólo el 5% dijo que la gestión electrónica de su dispositivo no era lo suficientemente perfecta. Así mismo, Espinoza (2022) concluyó que, el 60% en cuanto a eficiencia es indiferente al gobierno

electrónico, el 10% totalmente de acuerdo y el 30% en desacuerdo. En confianza el 40% es indiferente al gobierno electrónico, el 30% totalmente de acuerdo y el otro 30% en desacuerdo, en fiabilidad, el 30% es indiferente al gobierno electrónico, el 60% estuvo totalmente de acuerdo y 10% estuvo en desacuerdo. De este estudio cuantitativo se llega a deducir que la percepción en cuanto a eficiencia en gobierno electrónico es bastante baja, la seguridad es importante y necesaria, pero la fiabilidad es la que arroja con mayor aceptación.

Los resultados encontrados por Castillo (2022) quien concluyo un nivel bajo de gestión digital con un 98.2%. Para Flores et al. (2022), concluyeron que las instituciones electrónicas y la administración pública tienen un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios, esta cifra es del 59,9%, que es el nivel medio. Según Torres (2022) mostró en su estudio que el nivel de gobierno electrónico se encuentra en un nivel regular del 57,7%.

También los resultados se comparan con los hallados por Neyra (2022) quien en su estudio mostro como resultados que el 56% de los colaboradores de la Municipalidad de Ferreñafe señalaron que se debe implementar un gobierno electrónico para su beneficio, por otro lado, el 40% señalo que casi siempre sería beneficioso la implementación de un gobierno electrónico de dicha municipalidad, concluyéndose que la ventajas de implementar un gobierno electrónico es la disminución los costos y aumentó de la eficiencia, los tiempos de atención a los ciudadanos mejoran.

Se puede destacar que, a lo largo de los años las entidades estatales se han enfrentado al principal desafío de demostrar los beneficios de la prestación electrónica de servicios, lo cual es esencial para desarrollar nuevos enfoques de orientación y gestión de servicios para los clientes y de esta manera mejorar la competitividad y la eficiencia de los servicios.

En cuanto al objetivo específico 2, se obtuvo un nivel alto de la calidad de atención al usuario del 64.1%, evidenciándose que la imagen del colaborar hacia el usuario es muy buena, los colaboradores usan el

fotocheck de manera adecuada, brindar una información adecuada y eficaz, también los usuarios manifestaron que los colaboradores de una entidad registral de la provincia de Chiclayo se encuentran capacitados y dan respuestas de solución a sus inquietudes, muestran un comportamiento bueno en el proceso de atención al usuario.

Estos resultados se pueden comparar con los de Torres (2022) quien concluyo que el nivel de calidad de atención en una institución que brinda servicios de salud en el norte del Perú se encuentra en un nivel regular del 52,1%. Por otro lado, los resultados encontrados por De la Cruz de la Cruz (2023) evidencio en su estudio que el nivel de la calidad de atención al ciudadano en un municipio de Chiclayo es un nivel medio con un 43.3%, mientras que un 40% de la calidad de atención es un nivel bajo; en cuanto a sus dimensiones, el nivel de conocimiento estratégico digital se encontró un nivel alto con un 36.7%; se alcanzó un nivel moderado para la dimensión de capacidad de respuesta con un 46.7%; se observaron niveles normales en la dimensión de empatía. con un 43.3% y para la dimensión canales de atención se obtuvo un nivel medio con un 53.3%. El autor concluye que es evidente el nivel regular de la calidad de la atención diaria de los residentes del municipio de la provincia Lambayeque.

En cambio, los resultados de Mayanga (2022) sostuvieron que se obtuvo un nivel regular del 78.9% de la atención del ciudadano, mientras que el 21.1% sostuvieron un nivel malo de la atención al ciudadano. Finalmente, los resultados encontrados por Culqui & Callao (2021) quienes concluyeron que se obtuvo un nivel bajo del 87% en poder contar con un software profesional, un 87% del nivel bajo en el uso de las herramientas digitales para poder comunicarse con los usuarios, un nivel bajo del 88% en que las herramientas digitales no mejoran la relación con los usuarios.

Por último, los objetivos específicos 3, 4 y 5; se obtuvo como resultado un nivel de correlación entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones componente imagen, componente humano y componente web de la variable calidad de atención al usuario ($r = 0.394$, $r = 0.440$, $r =$

0.492, respectivamente); los resultados de este estudio se compararán con los de Mayanga (2022) quien evidencio que existe relación entre el gobierno digital y las dimensiones de la atención del ciudadano con una correlación $r = 0.678$ y $\text{Sig.} = 0.000$ mostrando una correlación positiva y altamente significativamente.

Los resultados hallados se comparan con los de Torres (2022) muestran que existe relación entre la gobernanza electrónica y la calidad de la atención con una correlación de Pearson de $r = 0.788$ y una significancia altamente positiva $p\text{-valor} = 0.000$. Los autores concluyeron que la gobernanza electrónica y la calidad de la atención tienen un nivel regular; por último, existe una correlación positiva muy significativa entre las variables de estudio. Por su parte, Barragán & Naranjo (2019) concluyeron que los factores de incidencia del gobierno electrónico se relacionan de manera positiva con los procesos de transparencia y la participación ciudadana ($t = 235.145$, $t = 156.234$ respectivamente) y una significancia altamente positiva con un $p\text{-valor} = 0.000$, evidenciándose que el gobierno electrónico incide en los procesos de transparencia y la participación ciudadana.

A nivel individual, los resultados descriptivos también se sustentan en concordancia a las bases teóricas. Es así que, de acuerdo a Bellolio & Rossell (2011); Díaz et al. (2023) afirmaron que el gobierno electrónico es la orientación de utilizar Internet y la tecnología para realizar sus funciones y atender mejor las necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, Palacios et al. (2021); Lora-Loza et al. (2023) resaltaron que el principio a considerar para obtener un buen servicio para los usuarios debe ser la satisfacción del cliente, porque es el cliente quien determina la calidad del servicio recibido.

De lo anterior podemos concluir que al mostrar que la correlación positiva entre la gobernanza digital y los servicios a los usuarios es media, significa que las entidades estarán interesadas en fortalecer sus actividades públicas digitales para lograr buenos servicios a los usuarios y poder satisfacerlos

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye una incidencia positiva altamente significativa entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la provincia de Chiclayo con una correlación de 0.506 y una significancia de 0.000.
2. También se concluye que el nivel del gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio con un 72.5%, esto se debe a que los usuarios de Sunarp-Chiclayo perciben que aún no se tiene un gobierno electrónico de calidad, el cual les permita sentirse completamente satisfechos con sus solicitudes.
3. Otra de las conclusiones es que existe un nivel alto de calidad de atención al usuario de una oficina registral de la provincia de Chiclayo con un 64.1%, lo que significa que los colaboradores brindan una atención adecuada a los usuarios, resolviendo sus dudas, otorgando una información adecuada y sobre todo que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio dado.
4. Por otro lado, se concluye que el gobierno electrónico y la dimensión componente imagen de la variable calidad de atención al usuario se relacionan de manera significativa, con una correlación de 0.394 y una significancia de 0.000.
5. De igual forma se concluye que existe relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión componente humano con una correlación rho de Spearman de 0.440 y una significancia de 0.000.
6. Finalmente, se concluye que existe relación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión componente web de la calidad de atención al usuario, con una correlación Rho de Spearman de 0.492 y una significancia de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta que la entidad sí está comprometida con las implementación de un buen gobierno electrónico, se recomienda a la Jefatura Zonal de la Oficina de Chiclayo poner más énfasis en aquellos servicios que están siendo motivo de queja, tales como la falta de respuesta a sus inquietudes o reclamos a través de su correo o plataforma digital ; considerando que al conocerlas o prestarles atención ,llegaríamos más al ciudadano y sería un buen componente de apoyo para la tomar decisiones ejecutables por el gobierno electrónico.
2. Se recomienda al Jefe del área de Unidad de Tecnologías de la información incidir en que las plataformas digitales sean más amigables, para que de esta manera se mejore la accesibilidad a los usuarios por ende la usabilidad de ellas, empezando a crear una cultura digital en ellos.
3. Se recomienda al Jefe del área de la Unidad Registral de la provincia de Chiclayo seguir promoviendo una buena calidad de atención al usuario con el propósito de que la institución tenga una buena imagen, facilitando los procesos de atención y de esta manera aumentar la lealtad y satisfacción de los usuarios.
4. Se recomienda al Jefe del área de la Unidad Registral mejorar las estrategias para la difusión de los servicios online que se ofrecen, para que de esa manera se cumplan los fines del gobierno electrónico y así obtener una adecuada imagen al momento de la atención al usuario.
5. Se recomienda al Jefe de Recursos humanos capacitar a sus colaboradores con la finalidad de ofrecer una buena calidad de atención, con el fin de dar soluciones a los problemas que tienen los usuarios y de esta manera el colaborador sea conocedor del problema y dar solución a la misma.
6. Se recomienda al Jefe del área de Unidad de Tecnologías de la información tener actualizada su página web y donde se proyecte una información buena y entendible para el usuario para que así realice un adecuado trámite sin ir de forma presencial a la institución.

REFERENCIAS

- Abu-Shanab, E., & Harb, Y. (2019). E-government research insights: Text mining analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 38. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422319300699>
- Anas, K., Ahmad, A.-H., Anas, A., Hazem, A.-K., & Almu-Hannad, A. (2022). *The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services*. International Journal of Data and Network Science: https://www.growing-science.com/ijds/Vol7/ijdns_2022_141.pdf
- Anchahua, E. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de atención en una gerencia de una entidad municipal de la Provincia de Andahuaylas*[Tesis para maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96992/Anc_hahua_MEZ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arrelano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/la-investigacion-cientifica-una_11.html
- Artem, K. (2017). *Modelo de Gobierno Digital: teoría y práctica de la administración pública moderna*. Universidad Estatal de Moscú. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Bannister, F., & Connolly, R. (2015). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 32(1), 1-11.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X14001634#b0180>

Bannister, F., & Regina, C. (2015). La gran búsqueda de teorías: ¿Tiene realmente un problema el gobierno electrónico? *Government Information Quarterl*, 32(1).

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X14001634#s0040>

Barragán, X., & Naranjo, K. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7416>

Bellolio, A., & Rossell, J. (2011). *Gobierno Electrónico y Abierto : Diagnóstico y propuestas*. <https://lyd.org/wp-content/uploads/2011/10/sisyp124modernizaciandelestado74.pdf>

Bustamante, M., Zerda, E., & Francisco Obando, M. T. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el Modelo servqual. <file:///C:/Users/yamil/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>

[FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf](file:///C:/Users/yamil/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf)

Cabrera, D. (2021). Participación ciudadana y gobierno electrónico. Realidades y perspectivas. *Cuadernos del CLAEH*, 40(113), 215-230.

<https://ojs.claeh.edu.uy/publicaciones/index.php/cclaeh/article/view/453/393>

Castañeda, L. E. (2020). *Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad*

provincial Lambayeque [Tesis para Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68847/Baca_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, C. (2022). *Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau-Sullana*[Tesis para

maestro en Gestión Pública, Univesidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94990/Castillo_MCW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Coroján, J., & Campos, S. (2011). Participación ciudadana y gobierno electrónico. Realidades y perspectivas. *Cuadernos del CLAEH*, 40(113), 215-230. <https://doi.org/10.29192/claeh.40.1.13>

Culqui, M., & Callao, M. (2021). Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén. *Revista de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 4(10), 200-217. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i10.55>

Dauliyeva, G., & Yeraliyeva, A. (2022). *Challenges and Risks of Digitalization of Public Administration*. Transformación Digital en Cadenas de Valor Sostenibles e Infraestructuras Innovadoras.Studies in Systems.Decision and Control: https://doi.org/10.1007/978-3-031-07067-9_17

De la Cruz de la Cruz, J. (2023). *Estrategias de gobierno digital para la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad provincial de la región Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108177>

Departamento de Formación y Calidad. (2011). *La gestión de la calidad. La calidad en la administración pública.*

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)

Díaz, R., Arbulú, C., Aroni, N., Adrianzen, R., Barrantes, J., Dávila, L., . . . Castro, D. (2023). Electronic Government in the Municipalities of Perú: A Challenge Towards Digital Transformation. *Communications in Computer and Information Science*, 1835. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_23

Drüke, H. (2007). E-Government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1-22. https://www.academia.edu/5231621/E_Government_in_Digital_Era_Conc

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espejo, H., León, C., Alberca, R., & Fabián, C. (2022). Gobierno digital y su relación con desempeño docente en Covid-19. Unidad de posgrado de Ing. de Sistemas e Informática. *Revista Igobernanza*, 5(19), 15-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n19.2022.203>

Espinoza, W. (2022). *Gobierno electrónico en el Perú : Evaluación de los servicios.* Revistas de investigación UNMSM:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/22792>

Fajardo, C. (2022). *Gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad [Tesis para maestro en Gestion Pública, Universidad Cesar Vallejo]*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79009/Fajardo_PCL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Fan, B., & Pan, T. (2023). Does information technology–organizational resource interaction affect E-government performance? Moderating roles of environmental uncertainty. *Government Information Quarterly*, 40(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101830>.

Flores, A., Arribasplata, L., Muñoz, J., Zarzosa, N., & Yangales, J. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2153-2169. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243

García, R., Salinas, C., & Herrera, Y. (2023). *Impacto del gobierno electrónico en la calidad de atención de la Municipalidad de Pillco Marca-Huanuco 2022-2022*.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8018/TSOC00146G23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gartner, W., & Naughton, M. (1988). The Deming theory of management. *Academy of Management Review*, 13(1), 138-142. <https://doi.org/10.2307/258362>

- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*.
https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gutierrez, L. (2019). *Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social*. SCIELO:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-27892019005000306&script=sci_arttext
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, F. (2022). *Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95821>
- Jae, B. L., & Gregory, A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18303617>
- Kanaan. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185-198.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004>

- Kourula, A., Moon, J., Salles, M., & Wickert, C. (2019). New Roles of Government in the Governance of Business Conduct: Implications for Management and Organizational. *Research Organization Studies*, 40(8), 1101-1123. <https://doi.org/10.1177/0170840619852142>
- Li, J., Wang, X., & Wu, Y. (2020). Can government improve tax compliance by adopting advanced information technology? Evidence from the Golden Tax Project III in China. *Economic Modelling*, 93, 384-397. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.08.009>.
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., & Fabián-Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61
- Luna, I. (2019). *La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México, como una medida de modernización administrativa a través de la cual los municipios pueden alcanzar resultados concretos y verificables*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México, México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/102933>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521005357>
- Martínez, M., Quirumbay, B., & Vásquez, M. (2021). *Estudio cualitativo de reconocimiento de emociones en tiempo real para atención al cliente*

utilizando *deeplens* *face* *detection.*

<https://scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107863709&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=atenci%C3%B3n+AND+al+AND+cliente&sid=9576fddb1894c6ec4fb558c136642ef4&sot=b&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28atenci%C3%B3n+AND+al+AND+cliente%29&relpos=>

Mayanga, A. (2022). *Gobierno Digital y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>

Mendez, J. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados civiles de Chiclayo*[Maestría para maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, Y. (2022). *Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral del Trabajador de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Apurímac, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78404/Molina_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A., & Concha, G. (2013). Electronic government in public management. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689-1699. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.p

Neyra, E. (2022). *Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo,

- Chiclayo - Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79034>
- Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Pillaca, P. (2022). *Estrategias de Innovación y e-Gobierno en la Calidad de servicio de una empresa especializada en Aviación Civil, Perú - 2022*. Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100333/Pillaca_SPA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pina, S., Cunha, M., & De Souza, F. (2007). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Revista de administração Pública*, 52(4), 630-649.
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122018000400630&lang=es
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2021). *Plan de Gobierno Digital 2021 - 2023* - MIMP.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2139311/Anexo-PLAN-DE-GOBIERNO-DIGITAL-2021-2023-MIMP.pdf>
- Ramos Gonzales, A. A., Quispe de los Santos, J. M., & Ventura Seclen, G. A. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista científica Multidisciplinar*, 5(5).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1045/1425>

- Razak, F., Bakar, A., & Abdullah, W. (2020). The role of gender on modifying the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(5), 2-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1529/5/052094/pdf>
- Reddick, C. G. (2004). A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 21(1), 51-64. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X03000972>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rivera, E. (2016). *Concepto y Problemas de la Construcción del Gobierno Electrónico*. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- Rufino, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista: Fundación Koinonia*, 6(11), 163-179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Sajjan, S., & Deshpande, S. (2020). Total Quality Management (TQM)—Zero effect zero defect. *Recent Trends in Automation and Automobile Engineering*, 2(3), 1-10. <https://ccsuniversity.ac.in/bridge-library/pdf/Engg-ME-Sem-8th-Unit-4-Zero-defects-in-total-quality-management.pdf>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacon, A. M., alfredo, T. P., & Alvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De*

- Gerencia*, 27(100), 1376-1389.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890738>
- Schauer, G. (2011). The use of social networking sites in public administration: The case of Slovenia. *Electronic Journal of E-Government*, 15(1), 2-18.
<http://www.ejeg.com/>
- Silva, L. (2020). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 300, Dirección Regional de Educación San Martín, Moyobamba - 2020*. Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51744/Silva_DLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Su, P.-L., Ku, C.-Y., & Shih, D.-H. (2015). An implementation framework for E-Government 2.0. *Telematics and informatics*, 32(3).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585314000926>
- Torres, R. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de atención en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93323>
- Veramendi, C. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en un Laboratorio Clínico en Lima –Perú*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123871/Veramendi_LCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villoria, M., & Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 69-103.

https://www.researchgate.net/publication/317440969_Los_modelos_de_gobierno_electronico_y_sus_fases_de_desarrollo_Un_analisis_desde_la_teoria_politica

Yrivarren, J. (2018). Gobierno electrónico. *Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. <https://doi.org/10.19083/978-612-4041-55-6>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno electrónico	Implica que la tecnología despliegue información y las comunicaciones optimicen la calidad de los servicios y la información proporcionada a los ciudadanos, mejorando así la eficacia y eficiencia de la administración pública, aumentando la transparencia y la cooperación (Cardona, 2004 como se citó en Molina, 2022).	También conocido como e-government, implica el uso de las TIC para lograr una mejor gobernanza, particularmente a través de Internet. Esto ha dado lugar a que los gobiernos ofrezcan cada vez más servicios digitales a la población.	Gobierno electrónico externo	Página web	Ordinal
				Información actualizada	
				Implementación de las TICs	
			Gobierno electrónico interno	Calidad de servicio	
				Tramite registral online	
				Reforma digital	
				Mejor de gestión pública	
			Gobierno electrónico relacional	Mejora en proceso administrativo	
				Articulación entre instituciones	
			Gobierno electrónico promocional	Transparencia de gobierno	
				Infraestructura moderna	
				Participación de la ciudadanía	

Variable 2: Calidad de atención al usuario.	Se trata de prestar especial atención a las personas, lo que supone prestar servicios de calidad e interiorizar que cada acción o no conformidad de la entidad, a lo largo del ciclo de gestión, tiene un impacto en el servicio prestado a los usuarios (PCM, 2015 como se citó en Hernández, 2022).	Se desarrollará un cuestionario que contendrá 20 preguntas y se enviará a los usuarios; la variable se medirá teniendo en cuenta sus aspectos e indicadores.	Componente imagen	Percepción	Ordinal
				Fidelidad	
			Componente humano	Atributo del colaborador	
				Desarrollo de aprendizajes	
				Rapidez para solucionar problemas	
				Formación de equipos	
			Componente web	Disponibilidad de información	
				Variedad de operaciones	
				Simplicidad de uso	

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la Provincia de Chiclayo?	Objetivo general. Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la Provincia de Chiclayo.	Hipótesis general. Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo.	Gobierno Electrónico	Gobierno electrónico externo	Página web	Encuesta / Cuestionario.
					Información actualizada	
	Implementación de las TICs					
	Gobierno electrónico interno	Calidad de servicio				
		Tramite registral online				
		Reforma digital				
		Mejor de gestión pública				
	Gobierno electrónico relacional	Mejora en proceso administrativo				
		Articulación entre instituciones				
	Gobierno electrónico promocional	Transparencia de gobierno				
		Infraestructura moderna				
		Participación de la ciudadanía				
	Calidad de atención al usuario	Identificar el nivel de calidad de atención al usuario de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo.	Hipótesis específicas. Existe un alto nivel de gobierno electrónico en los usuarios de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo. Existe un alto nivel de calidad de atención al usuario de una Oficina Registral de la Provincia de Chiclayo. Existe una relación positiva entre	Componente imagen	Percepción	
					Fidelidad	
Componente humano		Atributo del colaborador				
		Desarrollo de aprendizajes				
		Rapidez para solucionar problemas				
Establecer la relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen de una oficina	Formación de equipos					

	<p>registrar de la Provincia de Chiclayo.</p> <p>Relacionar el gobierno electrónico y la dimensión componente humano de una oficina registral de la Provincia de Chiclayo.</p> <p>Establecer la relación entre gobierno electrónico y la dimensión componente imagen de una oficina registral de la Provincia de Chiclayo.</p>	<p>gobierno electrónico y la dimensión componente imagen en los usuarios.</p> <p>Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y la dimensión componente humano en los usuarios.</p> <p>Existe una relación positiva entre gobierno electrónico y la dimensión componente web en los usuarios.</p>		<p>Componente web</p>	<p>Disponibilidad de información</p> <p>Variedad de operaciones</p> <p>Simplicidad de uso</p>	
--	--	--	--	-----------------------	---	--

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Gobierno Electrónico.

El objetivo de la presente encuesta es recopilar información acerca del gobierno electrónico de una entidad registral de Chiclayo. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión 1: Gobierno Electrónico Externo		1	2	3	4	5
1	La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.					
2	En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) la implementación de la tecnología se utiliza de forma idónea.					
3	Se promueve un sistema electrónico de calidad que permite la accesibilidad a la plataforma de la institución.					
4	Para atención al ciudadano los procesos administrativos están implementados para brindar servicio de manera presencial y virtual.					
5	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en su página web publica las actividades y contrataciones de la institución.					
6	El sistema actual facilita una atención rápida y eficaz en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).					
Dimensión 2: Gobierno Electrónico Interno		1	2	3	4	5
7	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web brinda información sobre trámites y servicios (horario, formularios, costos, de qué manera realizarlos)					
8	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con canales de información y comunicación adecuados.					
9	La página de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está activa con frecuencia.					

10	La administración interna de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está implementada con las TIC orientados al servicio del público.					
Dimensión 3: Gobierno Electrónico Relacional		1	2	3	4	5
11	En el portal web se puede realizar solicitudes, consultas y/o reclamos a través de correo electrónico.					
12	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web da a conocer aplicaciones para celulares que faciliten la interacción con el usuario (consultas, reclamos, trámites)					
13	En el Facebook oficial de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) publican información relevante de manera constante.					
14	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su cuenta de Facebook, responde las inquietudes de los usuarios.					
15	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) comparte recursos e información con otras instituciones del estado.					
Dimensión 4: Gobierno Electrónico Promocional		1	2	3	4	5
16	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.					
17	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.					
18	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ayuda en el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.					
19	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado.					

Cuestionario de Calidad de atención al usuario.

Estimado (a) usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) el mismo que es anónimo y reservado.

Instrucciones: Para dar respuesta al cuestionario se sugiere leer atentamente cada ítem, responder con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

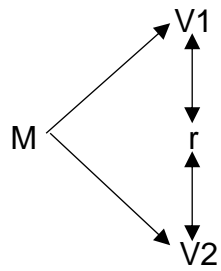
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión 1: Componente imagen		1	2	3	4	5
1	El personal de atención al usuario usa vestimenta adecuada al servicio que brinda.					
2	El uso del fotocheck que identifica a los colaboradores facilita la atención al usuario					
3	En su segunda visita, los usuarios buscan ser atendidos por los mismos colaboradores.					
4	Los colaboradores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario.					
5	La infraestructura de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) refleja una buena imagen.					
6	Luego de ser atendido en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), lograron satisfacer su necesidad.					
7	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) no demora o posterga la entrega de documentos requeridos por los usuarios.					
Dimensión 2: Componente humano		1	2	3	4	5
8	Los colaboradores proyectaron un adecuado comportamiento durante todo el proceso de atención.					
9	El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.					
10	Los colaboradores muestran control emocional frente a problemas que se pueden presentar con los usuarios.					
11	Los colaboradores dan soluciones a las molestias de los usuarios.					

12	El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo					
Dimensión 3: Componente Web		1	2	3	4	5
13	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) brinda herramientas tecnológicas que facilitan la atención a los usuarios.					
14	El usuario al entrar al portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) encuentra la información que necesita.					
15	El usuario encuentra en el portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) una opción que le permite realizar trámites documentarios.					
16	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) tiene la información sistematizada que le permite dar una atención oportuna al usuario.					
17	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con sistemas de información para el uso abierto por parte de los usuarios.					
18	Se puede visualizar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con equipos modernos que permiten una óptima atención al usuario.					
19	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) mantiene actualizadas sus plataformas web.					
20	La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su Facebook oficial responde a los diversos interrogantes de los usuarios.					

Anexo 4: Diseño de la investigación

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

V1 = Gobierno electrónico.

V2 = Calidad de atención al usuario.

r = Relación.

Anexo 5: Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple la cual fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * q}$$

Dónde:

Z^2 = Nivel de confianza al 95% -----1.96

N = Población Finita de Contribuyentes-----1500

p = Probabilidad de Éxito-----0.5

q = Probabilidad de Fracaso-----0.5

E = Margen de Error-----0.05

Al reemplazar los valores en la formula, se obtuvo un valor de la muestra de 306 usuarios de una entidad registral de Chiclayo los cuales serán partícipes del estudio.

Anexo 6: Validaciones por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer del uso de TICS. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. ROBERT NAVAL JUÁREZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Institución donde labora:	ZONA REGISTRAL N° II – SEDE CHICLAYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.
Autora:	Cyntia Yamilet Alarcón Ramos
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Encuesta presencial a una muestra de 306 usuarios de una entidad registral de la Provincia de Chiclayo.
Significación:	Variable 1: Gobierno electrónico: Dimensiones (Gobierno electrónico externo, Gobierno electrónico interno, Gobierno electrónico relacional, Gobierno electrónico promocional) Variable 2: Calidad de atención al usuario: Dimensiones (Componente imagen, Componente humano, Componente web)

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION
V1, Gobierno electrónico	Gobierno electrónico externo	Se trata de servicios y capacidades de coordinación con las personas a través de los medios, nacidos de la implementación de las TIC.
	Gobierno electrónico interno	Considerada de vital importancia para la organización y gestión interna de la unidad, donde para modernizar a las instituciones públicas una de las cuestiones fundamentales es la introducción de las TIC para impulsar el cambio.
	Gobierno electrónico relacional	Se trata de crear redes de intercambio de recursos con otras unidades estructurales del entorno social e institucional y optimizar nuevos servicios y métodos de trabajo para las nuevas generaciones.
	Gobierno electrónico promocional	Donde la cultura, infraestructura y el nivel de incentivos de desarrollo para las asociaciones necesarios para asegurar la expansión, la integración y consolidación organizacional se consideran componentes importantes de las respuestas locales a los sistemas electrónicos.
V2, Calidad de atención al usuario	Componente imagen	Componente intangible. Es la vista que tiene el usuario dentro de la entidad después de experimentar algún servicio. Logra fidelizar a la población hacia su unidad.
	Componente humano	conjunto de características que poseen los colaboradores comprometidos con la prestación de servicios a los usuarios; sobre sus calificaciones para funcionar en la organización, pero también sobre su vestimenta, su personalidad, el nivel de interés que muestran y la aplicación de sus conocimientos a esa función.
	Componente web	Refleja las diferentes operaciones que los negocios realizan a través del portal, la información que brindan los negocios y las diferentes opciones disponibles para los usuarios para realizar operaciones, realizar pagos, rastrear documentos, etc.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario elaborado por maestrante Cyntia Yamilet Alarcón Ramos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO
PRIMERA DIMENSION: Gobierno electrónico externo

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	-La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	4	4	4	
	- En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) la implementación de la tecnología se utiliza de forma idónea	4	4	4	
	- Se promueve un sistema electrónico de calidad que permite la accesibilidad a la plataforma de la institución	4	4	4	
	- Para la atención al ciudadano los procesos administrativos están implementados para brindar servicio de manera presencial y virtual	4	4	4	
Información actualizada	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en su página web publica las actividades y contrataciones de la institución.	4	4	4	
Implementación de las TICS	- El sistema actual facilita una atención rápida y eficaz en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Gobierno electrónico interno

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	
Trámite registral online	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web brinda información sobre trámites y servicios (horario, formularios, costos, de qué manera realizarlos.)	4	4	4	
Reforma digital	-La página de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está activa con frecuencia	4	4	4	
Mejora de gestión pública	- La administración interna de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está implementada con las TIC orientados al servicio del público	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Gobierno electrónico relacional

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión gobierno electrónico relacional.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en proceso administrativo	- En el portal web se puede realizar solicitudes, consultas y/o reclamos a través de correo electrónico.	4	3	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web da a conocer aplicaciones para celulares que faciliten la interacción con el usuario (consultas, reclamos, trámites).	4	4	3	
	- En su página oficial de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) publican información relevante de manera constante.	4	4	3	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
Articulación entre instituciones	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) comparte recursos e información con otras instituciones del estado.	4	4	4	

CUARTA DIMENSION: Gobierno electrónico promocional

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico promocional.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia de gobierno	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	4	4	4	
Infraestructura moderna	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.	4	4	4	
Participación de la ciudadanía	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ayuda en el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado	4	4	4	

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
PRIMERA DIMENSION: Componente imagen

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente imagen.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	-El personal de atención al usuario usa vestimenta adecuada al servicio que brinda.	4	3	3	
	- El uso del fotocheck que identifica a los colaboradores facilita la atención al usuario	4	3	4	
	- Los colaboradores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario.	4	4	3	
	- La infraestructura de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) refleja una buena imagen.	4	4	3	
	- Luego de ser atendido en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), lograron satisfacer su necesidad	4	3	4	
Fidelidad	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) no demora o posterga la entrega de documentos requeridos por los usuarios.	4	4	4	
	- En su segunda visita, los usuarios buscan ser atendidos por los mismos colaboradores	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Componente humano

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente humano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atributo del colaborador	-Los colaboradores proyectaron un adecuado comportamiento durante todo el proceso de atención.	4	4	4	
Desarrollo de aprendizajes	- El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.	4	4	4	
Rapidez para solucionar problemas	- Los colaboradores muestran control emocional frente a problemas que se pueden presentar con los usuarios - Los colaboradores dan soluciones a las molestias de los usuarios.	4	4	4	
Formación de equipos	- El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo	4	4	4	

TERCERA DIMENSIÓN: Componente web

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente web.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	- El usuario al entrar al portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) encuentra la información que necesita.	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) tiene la información sistematizada que le permite dar una atención oportuna al usuario	4	4	4	
	-- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con sistemas de información para el uso abierto por parte de los usuarios.	4	4	4	
Variedad de operaciones	- El usuario encuentra en el portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) una opción que le permite realizar varios trámites documentarios.	4	4	4	
Simplicidad de uso	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) brinda herramientas tecnológicas que facilitan la atención a los usuarios.	4	4	4	
	- Se puede visualizar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con equipos modernos que permiten una óptima atención al usuario	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) mantiene actualizadas sus plataformas web.	4	4	4	

	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde a las diversas interrogantes de los usuarios.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--


 Firma del evaluador
 DNI 16662690



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NAVAL JUAREZ**
Nombres **ROBERT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16662690**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Postgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**
Fecha de Expedición **19/12/18**
Resolución/Acta **327-2018-USAT-COUN**
Diploma **PE069006490**
Fecha Matrícula **16/05/2014**
Fecha Egreso **16/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001598454



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/12/2023 23:09:39-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer del uso de TICS. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Evila Marisol Saavedra Quintos	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (x)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Institución donde labora:	Zona Registral II	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.
Autora:	Cynthia Yamilet Alarcón Ramos
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Encuesta presencial a una muestra de 306 usuarios de una entidad registral de la Provincia de Chiclayo.
Significación:	Variable 1: Gobierno electrónico: Dimensiones (Gobierno electrónico externo, Gobierno electrónico interno, Gobierno electrónico relacional, Gobierno electrónico promocional) Variable 2: Calidad de atención al usuario: Dimensiones (Componente imagen, Componente humano, Componente web)

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION
V1, Gobierno electrónico	Gobierno electrónico externo	Se trata de servicios y capacidades de coordinación con las personas a través de los medios, nacidos de la implementación de las TIC.
	Gobierno electrónico interno	Considerada de vital importancia para la organización y gestión interna de la unidad, donde para modernizar a las instituciones públicas una de las cuestiones fundamentales es la introducción de las TIC para impulsar el cambio.
	Gobierno electrónico relacional	Se trata de crear redes de intercambio de recursos con otras unidades estructurales del entorno social e institucional y optimizar nuevos servicios y métodos de trabajo para las nuevas generaciones.
	Gobierno electrónico promocional	Donde la cultura, infraestructura y el nivel de incentivos de desarrollo para las asociaciones necesarios para asegurar la expansión, la integración y consolidación organizacional se consideran componentes importantes de las respuestas locales a los sistemas electrónicos.
V2, Calidad de atención al usuario	Componente imagen	Componente intangible. Es la vista que tiene el usuario dentro de la entidad después de experimentar algún servicio. Logra fidelizar a la población hacia su unidad.
	Componente humano	conjunto de características que poseen los colaboradores comprometidos con la prestación de servicios a los usuarios; sobre sus calificaciones para funcionar en la organización, pero también sobre su vestimenta, su personalidad, el nivel de interés que muestran y la aplicación de sus conocimientos a esa función.
	Componente web	Refleja las diferentes operaciones que los negocios realizan a través del portal, la información que brindan los negocios y las diferentes opciones disponibles para los usuarios para realizar operaciones, realizar pagos, rastrear documentos, etc.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario elaborado por maestrante Cyntia Yamilet Alarcón Ramos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO

PRIMERA DIMENSION: Gobierno electrónico externo

- **Objetivos de la Dimensión: Medir la dimensión Gobierno electrónico externo**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	- La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	4	4	4	
	- En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) la implementación de la tecnología se utiliza de forma idónea	4	4	4	
	- Se promueve un sistema electrónico de calidad que permite la accesibilidad a la plataforma de la institución	4	4	4	
Información actualizada	- Para la atención al ciudadano los procesos administrativos están implementados para brindar servicio de manera presencial y virtual	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en su página web publica las actividades y contrataciones de la institución.	4	4	4	
Implementación de las TICS	- El sistema actual facilita una atención rápida y eficaz en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SEGUNDA DIMENSION: Gobierno electrónico interno

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	
Tramite registral online	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web brinda información sobre trámites y servicios (horario, formularios, costos, de qué manera realizarlos.)	4	4	4	
Reforma digital	-La página de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está activa con frecuencia	4	4	4	
Mejora de gestión pública	- La administración interna de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está implementada con las TIC orientados al servicio del público	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Gobierno electrónico relacional

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión gobierno electrónico relacional.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en proceso administrativo	- En el portal web se puede realizar solicitudes, consultas y/o reclamos a través de correo electrónico.	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web da a conocer aplicaciones para celulares que faciliten la interacción con el usuario (consultas, reclamos, trámites).	4	4	4	
	- En su página oficial de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) publican información relevante de manera constante.	4	4	4	
Articulación entre instituciones	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) comparte recursos e información con otras instituciones del estado.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUARTA DIMENSION: Gobierno electrónico promocional

- Objetivos de la Dimensión: Medir la dimensión Gobierno electrónico promocional.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia de gobierno	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información. - La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.	4	4	4	
Infraestructura moderna	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ayuda en el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	4	4	4	
Participación de la ciudadanía	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado	4	4	4	

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMERA DIMENSIÓN: Componente imagen

- Objetivos de la Dimensión: Medir la dimensión componente imagen.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	-El personal de atención al usuario usa vestimenta adecuada al servicio que brinda.	4	4	4	
	-El uso del fotocheck que identifica a los colaboradores facilita la atención al usuario	3	3	3	
	- Los colaboradores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario.	4	4	4	
	- La infraestructura de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) refleja una buena imagen.	4	4	4	
	- Luego de ser atendido en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), logran satisfacer su necesidad	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) no demora o posterga la entrega de documentos requeridos por los usuarios.	4	4	4	
Fidelidad	- En su segunda visita, los usuarios buscan ser atendidos por los mismos colaboradores	3	3	3	

SEGUNDA DIMENSION: Componente humano

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente humano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atributo del colaborador	- Los colaboradores proyectaron un adecuado comportamiento durante todo el proceso de atención. - El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.	4	4	4	
Desarrollo de aprendizajes	- Los colaboradores muestran control emocional frente a problemas que se pueden presentar con los usuarios - Los colaboradores dan soluciones a las molestias de los usuarios.	4	4	4	
Rapidez para solucionar problemas	- El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo	3	3	3	
Formación de equipos		4	4	4	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


TERCERA DIMENSIÓN: Componente web

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente web.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	- El usuario al entrar al portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) encuentra la información que necesita. - La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) tiene la información sistematizada que le permite dar una atención oportuna al usuario	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con sistemas de información para el uso abierto por parte de los usuarios.	4	4	4	
Variedad de operaciones	- El usuario encuentra en el portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) una opción que le permite realizar varios trámites documentarios.	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) brinda herramientas tecnológicas que facilitan la atención a los usuarios.	4	4	4	
Simplicidad de uso	- Se puede visualizar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con equipos modernos que permiten una óptima atención al usuario	4	4	4	
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) mantiene actualizadas sus plataformas web.	4	4	4	

	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde a las diversas interrogantes de los usuarios.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--


Firma del evaluador
DNI 43926957





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAAVEDRA QUINTOS**
Nombres **EVILA MARISOL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43926957**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**
Secretario General **FREDY SAENZ CALVAY**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/06/22**
Resolución/Acta **291-2022-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0153**
Fecha Matrícula **13/06/2015**
Fecha Egreso **27/08/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001598453



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/12/2023 23:05:43-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer del uso de TICS. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDWIN FERNANDO QUEREVALÚ PAIVA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ESTADÍSTICO		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario.
Autora:	Cyntia Yamilet Alarcón Ramos
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Encuesta presencial a una muestra de 306 usuarios de una entidad registral de la Provincia de Chiclayo.
Significación:	Variable 1: Gobierno electrónico: Dimensiones (Gobierno electrónico externo, Gobierno electrónico interno, Gobierno electrónico relacional, Gobierno electrónico promocional) Variable 2: Calidad de atención al usuario: Dimensiones (Componente imagen, Componente humano, Componente web)

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION
V1, Gobierno electrónico	Gobierno electrónico externo	Se trata de servicios y capacidades de coordinación con las personas a través de los medios, nacidos de la implementación de las TIC.
	Gobierno electrónico interno	Considerada de vital importancia para la organización y gestión interna de la unidad, donde para modernizar a las instituciones públicas una de las cuestiones fundamentales es la introducción de las TIC para impulsar el cambio.
	Gobierno electrónico relacional	Se trata de crear redes de intercambio de recursos con otras unidades estructurales del entorno social e institucional y optimizar nuevos servicios y métodos de trabajo para las nuevas generaciones.
	Gobierno electrónico promocional	Donde la cultura, infraestructura y el nivel de incentivos de desarrollo para las asociaciones necesarios para asegurar la expansión, la integración y consolidación organizacional se consideran componentes importantes de las respuestas locales a los sistemas electrónicos.
V2, Calidad de atención al usuario	Componente imagen	Componente intangible. Es la vista que tiene el usuario dentro de la entidad después de experimentar algún servicio. Logra fidelizar a la población hacia su unidad.
	Componente humano	conjunto de características que poseen los colaboradores comprometidos con la prestación de servicios a los usuarios; sobre sus calificaciones para funcionar en la organización, pero también sobre su vestimenta, su personalidad, el nivel de interés que muestran y la aplicación de sus conocimientos a esa función.
	Componente web	Refleja las diferentes operaciones que los negocios realizan a través del portal, la información que brindan los negocios y las diferentes opciones disponibles para los usuarios para realizar operaciones, realizar pagos, rastrear documentos, etc.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario elaborado por maestrante Cyntia Yamilet Alarcón Ramos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO

PRIMERA DIMENSION: Gobierno electrónico externo

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	-La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	4	4	4	Ninguna
	- En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) la implementación de la tecnología se utiliza de forma idónea	4	4	4	Ninguna
	- Se promueve un sistema electrónico de calidad que permite la accesibilidad a la plataforma de la institución	4	4	4	Ninguna
Información actualizada	- Para la atención al ciudadano los procesos administrativos están implementados para brindar servicio de manera presencial y virtual	4	4	4	Ninguna
	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en su página web publica las actividades y contrataciones de la institución.	4	4	4	Ninguna
Implementación de las TICS	- El sistema actual facilita una atención rápida y eficaz en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	4	4	4	Ninguna



SEGUNDA DIMENSION: Gobierno electrónico interno
 • **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	4	4	4	Ninguna
Tramite registral online	-La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web brinda información sobre trámites y servicios (horario, formularios, costos, de qué manera realizarlos.)	4	4	4	Ninguna
Reforma digital	-La página de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está activa con frecuencia	4	4	4	Ninguna
Mejora de gestión pública	- La administración interna de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) está implementada con las TIC orientados al servicio del público	4	4	4	Ninguna

TERCERA DIMENSION: Gobierno electrónico relacional

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión gobierno electrónico relacional.

INDICADORES	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en proceso administrativo	- En el portal web se puede realizar solicitudes, consultas y/o reclamos a través de correo electrónico.	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su portal web da a conocer aplicaciones para celulares que faciliten la interacción con el usuario (consultas, reclamos, trámites).	4	4	4	Ninguna
	- En su página oficial de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) publican información relevante de manera constante.	4	4	4	Ninguna
Articulación entre instituciones	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) comparte recursos e información con otras instituciones del estado.	4	4	4	Ninguna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUARTA DIMENSION: Gobierno electrónico promocional

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión Gobierno electrónico promocional.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia de gobierno	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	4	4	4	Ninguna
Infraestructura moderna	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.	4	4	4	Ninguna
Participación de la ciudadanía	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ayuda en el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) dispone de una página web, correo electrónico para recepción de consultas, opiniones favorables o desfavorables de la ciudadanía sobre servicio brindado	4	4	4	Ninguna

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMERA DIMENSIÓN: Componente imagen

- Objetivos de la Dimensión: Medir la dimensión componente imagen.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	-El personal de atención al usuario usa vestimenta adecuada al servicio que brinda.	4	4	4	Ninguna
	- El uso del fotocheck que identifica a los colaboradores facilita la atención al usuario	4	4	4	Ninguna
	- Los colaboradores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario.	4	4	4	Ninguna
	- La infraestructura de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) refleja una buena imagen.	4	4	4	Ninguna
Fidelidad	- Luego de ser atendido en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), logran satisfacer su necesidad	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) no demora o posterga la entrega de documentos requeridos por los usuarios.	4	4	4	Ninguna
	- En su segunda visita, los usuarios buscan ser atendidos por los mismos colaboradores	4	4	4	Ninguna

SEGUNDA DIMENSION: Componente humano

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente humano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atributo del colaborador	- Los colaboradores proyectaron un adecuado comportamiento durante todo el proceso de atención. - El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.	4	4	4	Ninguna
Desarrollo de aprendizajes	- El personal posee habilidades que requiere el área de atención al usuario.	4	4	4	Ninguna
Rapidez para solucionar problemas	- Los colaboradores muestran control emocional frente a problemas que se pueden presentar con los usuarios - Los colaboradores dan soluciones a las molestias de los usuarios. - El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo	4	4	4	Ninguna
Formación de equipos	- El personal de las áreas que brindan atención al usuario refleja un buen trabajo en equipo	4	4	4	Ninguna

TERCERA DIMENSION: Componente web

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la dimensión componente web.

INDICADORES	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	- El usuario al entrar al portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) encuentra la información que necesita.	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) tiene la información sistematizada que le permite dar una atención oportuna al usuario	4	4	4	Ninguna
Variedad de operaciones	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con sistemas de información para el uso abierto por parte de los usuarios.	4	4	4	Ninguna
	- El usuario encuentra en el portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) una opción que le permite realizar varios trámites documentarios.	4	4	4	Ninguna
Simplicidad de uso	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) brinda herramientas tecnológicas que facilitan la atención a los usuarios.	4	4	4	Ninguna
	- Se puede visualizar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con equipos modernos que permiten una óptima atención al usuario	4	4	4	Ninguna
	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) mantiene actualizadas sus plataformas web.	4	4	4	Ninguna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a través de su página oficial responde a las diversas interrogantes de los usuarios.	4	4	4	Ninguna
--	--	---	---	---	---------



Mag. Edwin F. Querecillo Peiza
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COESPE N° 1111
Firma del evaluador
DNI 43114487



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUEREVALU PAIVA**
Nombres **EDWIN FERNANDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43114487**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**
Secretario General **LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO**
Director **DIOSES LESCANO NELLY**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**
Fecha de Expedición **22/10/20**
Resolución/Acta **R.R. N°133-2020/USS**
Diploma **USS04533**
Fecha Matrícula **03/10/2018**
Fecha Egreso **31/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001303640

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/05/2023 21:18:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 7: Validación V. de Aiken

Validación por expertos del cuestionario Gobierno Electrónico

Inserte valores	
Min.	1
Máx.	4
k	3

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretación V de Aiken
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

item12	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Validación por expertos del cuestionario Calidad de atención al usuario

Inserte valores	
Min.	1
Máx.	4
k	3

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretación V de Aiken
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item2	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Relevancia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Anexo 8: Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento de Gobierno Electrónico

Se aplicó una muestra piloto de 28 usuarios de una entidad registral de Chiclayo, luego se calculó el estadístico Alfa de Cronbach con el software estadístico SPSS V. 25 obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	19

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
P1	62,18	91,856	,513	,949
P2	62,36	92,608	,584	,947
P3	62,54	92,480	,733	,944
P4	62,61	92,840	,645	,946
P5	62,61	90,692	,753	,944
P6	62,64	89,571	,738	,944
P7	62,18	92,893	,625	,946
P8	62,68	90,448	,784	,943
P9	62,54	94,851	,485	,948
P10	62,50	94,185	,590	,946
P11	62,68	91,263	,722	,944
P12	62,75	93,083	,659	,945
P13	62,64	91,201	,720	,944
P14	62,75	90,491	,697	,945
P15	62,57	89,884	,811	,943
P16	62,43	92,032	,714	,945
P17	62,61	91,433	,756	,944
P18	62,54	92,554	,727	,944
P19	62,86	88,127	,762	,944

Se obtuvo un valor del Alfa de Cronbach de 0.948 del instrumento de gobierno electrónico, concluyendo que tiene una excelente confiabilidad y es aplicable.

Instrumento de calidad de atención al usuario

Se obtuvo como resultado de la confiabilidad de Alfa de Cronbach lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	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
P1	72,18	121,337	,590	,955
P2	72,50	116,481	,710	,953
P3	72,57	119,884	,548	,956
P4	72,57	119,291	,630	,954
P5	72,64	119,053	,718	,953
P6	72,71	117,619	,778	,953
P7	72,71	118,138	,684	,954
P8	72,54	116,258	,703	,953
P9	72,75	116,343	,787	,952
P10	72,75	116,861	,753	,953
P11	72,86	115,460	,811	,952
P12	72,82	116,967	,846	,952
P13	72,36	121,423	,498	,956
P14	72,68	118,374	,744	,953
P15	72,64	114,831	,824	,952
P16	72,54	117,443	,782	,952
P17	72,50	116,185	,835	,952
P18	72,54	120,628	,617	,955
P19	72,68	117,856	,719	,953
P20	73,96	105,517	,771	,956

El valor de Alfa de Cronbach para el instrumento de calidad de atención al usuario es de 0.956, concluyéndose que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y es aplicable.

Anexo 9: Carta de Aceptación



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CHICLAYO, 15 de noviembre de 2023



Firmado digitalmente por:
YARLEQUE OLIVA Gino Cesar FAU
20314219396 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/11/15 15:51:53-0500

CARTA No 00249-2023-SUNARP/ZRII/JEF

Dr.

JUAN PABLO MURO MORENO.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO
CIUDAD.

ASUNTO: Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados beneficien tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Jefe Zonal de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, **AUTORIZO**, a la Sra. CYNTHIA YAMILET ALARCON RAMOS, identificada con DNI N° 45580881, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la provincia de Chiclayo"

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación, limitando el uso de información a la que no vulnere el derecho a la intimidad de las personas, que no se use bienes o recursos públicos y se ejecuten sin afectar las labores en la entidad.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

Firmado digitalmente

GINO CÉSAR YARLEQUÉ OLIVA

Jefe Zonal

Zona Registral N° II – Sede Chiclayo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 5735051800

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Zona Registral N° II – Sede Chiclayo
Oficina Registral de Chiclayo: Av. Balta N° 109 - Chiclayo
Teléfono: 074 233381 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Canales anticorrupción:
☎ (01) 345 0063 ✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe
📠 Buzón anticorrupción: <https://bitbucket.org/sunarp.gob.pe/anticorrupcion>





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es ALARCON RAMOS CYNTIA YAMILET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID: 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 06- 01-2024 11:27:20

Código documento Trilce: TRI - 0722127