



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de
transporte urbano de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chamorro Torres, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-3904-2027)

ASESORES:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria:

A mis padres Martha y Anibal, a mi esposa Paola Liseth y a mis hijos: Sebastián Antonio y Facundo Gonzalo, por el amor y el cariño brindados hacia mi persona.

Agradecimiento:

A la prestigiosa Escuela de Posgrado de esta casa de estudios que me brindó la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente, al Dr. Ramírez Ríos Alejandro por sus enseñanzas en la elaboración de la tesis, y la Dra. Juana Yris Diaz Mujica por los consejos para mejorar la elaboración de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA, 2023", cuyo autor es CHAMORRO TORRES JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 11-01-2024 11:25:30

Código documento Trilce: TRI - 0714230



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAMORRO TORRES JUAN CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN CARLOS CHAMORRO TORRES DNI: 40230477 ORCID: 0000-0002-3904-2027	Firmado electrónicamente por: JCHAMORROT el 01- 01-2024 15:08:02

Código documento Trilce: TRI - 0714231



Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

	pag
Tabla 1: Niveles porcentuales de relación de las Variables gobierno electrónico y calidad de servicio	16
Tabla 2: Niveles porcentuales de relación de la dimensión externa de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio	17
Tabla 3: Niveles porcentuales de la dimensión interna de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio	18
Tabla 4: Niveles porcentuales de la Dimensión relacional de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio	19
Tabla 5: Niveles porcentuales de la dimensión promocional de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio	20
Tabla 6: Correlación de Tau b de Kendall (Gobierno electrónico y calidad de servicio)	21
Tabla 7: Correlación de Tau b de Kendall (Dimensión externa y calidad de servicio)	21
Tabla 8: Correlación de la Tau b de Kendall (Dimensión interna y calidad de servicio)	22
Tabla 9: Correlación de tau b de Kendall (Dimensión relacional y calidad de servicio)	23
Tabla 10: Correlación de Tau b de Kendall (Dimensión promocional y calidad de servicio)	24

Índice de gráficos figuras

	pag
Figura 1: Diagrama de las variables	11
Figura 2: Gobierno electrónico y calidad de servicio.	67
Figura 3: Dimensión interna y calidad de servicio.	67
Figura 4: Dimensión externa y calidad de servicio.	68
Figura 5: Dimensión Relacional y calidad de servicio.	68
Figura 6: Dimensión Promocional y calidad de servicio.	69

Resumen

La implementación del gobierno electrónico es fundamental porque ofrece una diversidad de ventajas para la interacción entre gobierno y ciudadano, referente a la calidad de servicio es importante para garantizar el bienestar de la sociedad. Se buscó establecer la relación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano. La investigación fue cuantitativa, no experimental-transversal-descriptivo-correlacional. La recopilación de datos se realizó a través de la encuesta, el instrumento se validó por juicio de expertos, para la confiabilidad del instrumento se usó Alfa de Cronbach. Los resultados porcentuales del estudio señalaron que el 38,9% de los encuestados indicaron que la relación es mala, el 27,8% regular y 33.3% buena; los resultados inferenciales mostraron la correlación de $-0,025$ lo que indicó una correlación negativa muy débil, el nivel de significancia resultó igual a $\text{sig}=0,774$ lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, concluyendo que no hay relación significativa entre las variables del estudio.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de servicio, usuario.

Abstract

The implementation of electronic government is fundamental because it offers a variety of advantages for the interaction between government and citizen, regarding the quality of service is important to guarantee the well-being of society. We sought to establish the relationship between the electronic government variables and service quality in a public urban transportation entity. The research was quantitative, not experimental-cross-sectional-descriptive-correlational. Data collection was carried out through the survey, the instrument was validated by expert judgment, Cronbach's Alpha was used for the reliability of the instrument. The percentage results of the study indicated that 38.9% of those surveyed indicated that the relationship is bad, 27.8% regular and 33.3% good; The inferential results showed a correlation of -0.025, which indicated a very weak negative correlation, the level of significance was equal to $\text{sig}=0.774$, which allowed us to accept the null hypothesis, concluding that there is no significant relationship between the study variables.

Keywords: Electronic government, quality of service, user.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno en línea implica la aplicación de las herramientas tecnológicas a lo largo del desarrollo de las actividades gubernamentales, desde la planificación hasta la posterior implementación y evaluación, el propósito principal de esta herramienta es mejorar los servicios públicos y promover el desarrollo social (Flores, 2021) el propósito de implementar el gobierno electrónico es reducir los procedimientos burocráticos y agilizar la interacción entre las entidades Estado y la ciudadanía (Malodia et al. 2021) es por esta razón que las organizaciones se esfuerzan constantemente en mejorar sus procesos y servicios, centrándose en la satisfacción de los clientes o usuarios (Acuña, 2005).

A nivel internacional, Porrúas (2019) señaló que los países latinoamericanos no cuentan con un diseño específico y con objetivos claros sobre el despliegue del gobierno digital, lo que no les permitió alcanzar el mismo nivel de implementación y desarrollo que los países del primer mundo. Asimismo, en Cuba, Romero (2022) refirió que en el plano de la implementación del gobierno electrónico esta comprende cuatro etapas de las cuales se han podido concretar las dos primeras, lo que generó problemas en los sistemas de búsqueda y retroalimentación.

En el mismo sentido, Servaes (2019) señaló que en países que son considerados en crecimiento, todavía persisten los problemas de conectividad de redes de internet, la falta de implementación tecnológica, los problemas de organización, todas estas falencias influyen de forma negativa en los servicios estatales. Asimismo, Janseen et al. (2018) señaló que en los últimos años hay una disminución de la confianza en los gobiernos y sus entidades por parte de los administrados, de ahí nace la importancia de implementar el gobierno electrónico para mantener una mejor relación entre estos. Y, por último, Kocaoglu & Gezici (2021) señalaron que hay mayor requerimiento de servicios en los gobiernos locales de las ciudades, por lo que es necesario la adopción de nuevas formas de interactuar, y que para lograr esta interacción es necesaria una transformación digital que permita cubrir las expectativas de los usuarios.

En el contexto nacional, Chocobar (2022) refirió que en temas de competitividad digital todavía no estamos en el mejor de los escenarios, ya que a nivel regional estamos en el puesto 71, a pesar de que se esperaba de que estuviéramos alrededor del puesto 40. Reafirmando la idea, Pacheco (2017) mencionó la existencia de brecha digital con respecto a la materialización del gobierno electrónico por lo que es necesario que las empresas privadas y públicas trabajasen de forma articulada para viabilizar el acceso a las herramientas tecnológicas. Acuñando la idea, Melgarejo (2021) señaló que la brecha digital se hizo más evidente a lo largo de la propagación del COVID-19, sobre todo en las zonas rurales donde se evidenció la falta de conectividad de internet, que ocasionó que las entidades públicas y los ciudadanos no puedan seguir brindando los servicios públicos y desarrollando sus actividades de manera normal.

En el contexto local, se observó problemas relacionados al tiempo que demora la atención de los trámites relacionados al retiro de unidades vehiculares que se encuentran internados en los depósitos de la entidad, también se observó la falta de equipos electrónicos y cableado de red, asimismo, se observó la falta de promoción sobre los nuevos canales digitales de atención que permita a los usuarios realizar los trámites utilizando las plataformas virtuales, consecuentemente, se han observado problemas relacionados a la coordinación entre las diferentes unidades que forman parte de la entidad, ya que no hay una coordinación que permita habilitar de las herramientas tecnológicas a las oficinas de los depósitos de manera diligente y oportuna en favor de los usuarios.

Otro problema que se ha podido observar es la falta de áreas de infraestructura destinado para oficinas de atención al ciudadano, esta falta de implementación de oficinas de atención afecta la efectividad en la entrega de servicios y atención al ciudadano; también hay problemas relacionados a la falta de materiales, como suministros de oficina, equipos tecnológicos, muebles de oficina, que repercuten de forma negativa en la atención que la entidad brinda a los usuarios, asimismo hay problemas relacionados con el soporte técnico y renovación de equipos en la entidad, con respecto a herramientas tecnológicas se ha observado que requieren de mantenimiento.

Asimismo, se ha observado una percepción negativa de la confianza que tienen los usuarios con respecto a los canales digitales de atención que ofrece la

entidad y finalmente se observó problemas sobre la gestión de conocimiento, por ser una entidad en proceso de implementación, la entidad no cuenta con personal con experiencia, habilidades, conocimiento, relacionados a los procedimientos que desarrolla la entidad.

La pregunta que se planteó para el problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa, interna, relacional, promocional y la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023?

La justificación practica del estudio es mejorar la atención al público que acude a la entidad, para lograr ese objetivo es necesario implementar nuevas oficinas de atención equipadas con herramientas tecnológicas que permitan realizar una atención digital, también, es necesario realizar campañas para incentivar a los usuarios a interactuar con las plataformas digitales, asimismo, se requiere una mejor implementación de redes de innovación tecnológica, compra de nuevos equipos y herramientas tecnológicas, una vez finalizado el estudio servirá para que los funcionarios responsables de turno puedan realizar mejoras en las diferentes áreas con la finalidad de tener un impacto positivo en los usuarios.

El objetivo general fue: determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre la dimensión externa, interna, relacional, promocional y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Se formuló como hipótesis general: existe relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023. Como hipótesis específicas: existe relación entre las dimensiones externa, interna, relacional, promocional y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos nacionales relacionados al gobierno electrónico y calidad de servicio tenemos a Soria (2022) en su investigación correlacional, halló que el 32,5% de los encuestados señalaron que la relación entre ambas variables es baja, el 31,3% medio y el 36,3% alta. El valor de correlación hallado fue de 0,756, (Sig. Bilateral=0,000) lo que determino aceptar la hipótesis alterna, hallando una conexión significativa entre las variables analizadas en la investigación.

También, Arévalo (2021) llevó a cabo un estudio correlacional; donde los resultados del nivel de implementación del gobierno electrónico indicaron que el 26,5 % es mala, el 68,4% medio y el 5,1% bueno y sobre calidad de servicio el 19,9% señaló que es malo, 75,0% medio y el 5,1% bueno. Los valores obtenidos con Rho de Spearman=0,610, refieren una correlación positiva moderada alta, la significancia=cero, por lo que aceptó la hipótesis propuesta.

Siguiendo la misma línea, Hinostroza (2022) realizó una investigación correlacional, donde sus hallazgos indicaron que el 88,30% de los participantes consideraron como buena la aplicación del gobierno electrónico, el 11,70% regular y el 0% deficiente; el 89,70% consideraron como buena la calidad de servicio, el 10,30% regular y 0% deficiente. El valor de correlación hallado fue de 0,225, hallando una relación directa significativa.

De igual modo, Descalzi (2019) efectuó una investigación correlacional, hallando los valores porcentuales de la dimensión externa, el 49% de los participantes percibieron como nivel bajo, el 26% medio y el 25% alto, dimensión externa el 49% percibieron como nivel bajo, el 26% medio y el 25% alto; dimensión interna 44% percibieron como nivel bajo, 34% medio y 21% alto; dimensión relacional el 39% percibieron como nivel medio, el 38% bajo y el 23% alto, dimensión promocional halló que el 39% perciben un nivel bajo, el 32% medio y el 29% alto. Sobre el nivel de implementación de calidad de servicios señalaron: el 47% bajo, 31% medio, 22% alto. Los valores hallados mediante el coeficiente Rho fueron igual a 0,959 en las variables señalando la correlación positiva considerable, el valor de Sig=0,000 permitió al investigador aceptar la Hipótesis alternativa.

Asimismo, Ríos (2020) en su investigación correlacional, identifico que el gobierno electrónico tuvo un nivel de implementación donde 22% percibieron con

un nivel bajo, el 74% medio y el 5% alto, sobre la calidad de servicio el 88% señaló con un nivel medio, el 9% alto y el 3% bajo. El coeficiente de correlación fue igual a 0,551, que determinó una relación significativa entre las variables.

En el mismo sentido, Chilet (2020) en su estudio correlacional, halló como resultados porcentuales de gobierno electrónico que el 78,5% percibieron el nivel como regular, el 12,3% bueno y el 11,9% malo, los hallazgos para calidad de servicio fueron que el 81,3% percibe como regular, el 9,1% bueno y el 9,5% malo, el coeficiente de correlación hallado fue igual a 0,448, el valor de p-valor fue de 0,000, que determinó la correlación directa entre las variables de su estudio.

También, Carrasco (2022) en su estudio correlacional, halló en la escala de valoración que el gobierno electrónico es percibido por el 5% con nivel bajo, el 64% medio y el 31% alto; referente a calidad de servicio los resultados hallados fueron: 10%; 60%; 30% equivalentes a bajo, medio, alto, respectivamente. Los resultados en lo que respecta a la correlación de Pearson fue de 0,568, determinando la correlación positiva moderada, es decir, halló una correlación positiva directa moderada.

En el mismo sentido, Silva (2021) en su investigación de diseño descriptivo correlacional, halló como resultados sobre gobierno electrónico una valoración del 3% con un nivel regular, del 29% de un nivel bueno, del 69% de un nivel muy bueno, con respecto a dimensión externa el 20% valoraron con un nivel regular, 63% bueno, 17% muy bueno, para dimensión interna el 3% valoraron como regular, el 49% bueno, el 49% muy bueno, para variable relacional el 3% valoraron con un nivel bajo, el 34% regular, el 46% bueno y el 17% muy bueno y para la dimensión promoción el 6% valoraron con un nivel regular, el 49% bueno, el 46% muy bueno. Se evidenció la correlación positiva media igual a 0.542, con significancia estadística a un nivel de 0,001 en ambas direcciones.

También, Méndez (2021) en su investigación correlacional, halló como resultados que el 84,62% de los servidores judiciales consideran que el gobierno electrónico tiene un grado medio de desarrollo, mientras que el 15,38% consideran que el grado de desarrollo es alto y el 0,000% cree que el grado de desarrollo es bajo, respecto a la calidad de servicios los encuestados señalaron que el nivel de implementación obtuvo los siguientes resultados, el 82,69% medio, el 15,38% alto, el 1,92% bajo respectivamente. El coeficiente de correlación hallado fue igual a

0,400 por lo que el investigador determinó la correlación positiva baja en las variables, en lo que respecta al nivel de significancia este fue de 0,003 estableciendo la relación de ambas variables.

Asimismo, Abad (2022) en su estudio correlacional, obtuvo como resultados una conexión mínima y adversa entre gobierno electrónico y servicios públicos, la correlación fue -0,093 y el Sig.=0,521, determinando rechazar la H0, no halló la existencia de relación significativa.

También, Rodríguez (2022) desarrolló una investigación correlacional, donde obtuvo como resultados que el p valor igual a 0,000, en relación al coeficiente de relación este fue de 0,540, que determinó una relación significativa moderada entre las variables propuestas para el estudio.

Asimismo, Vargas (2021) en su estudio correlacional, obtuvo como resultado porcentual sobre el nivel de implementación del gobierno electrónico que el 8,2% de los participantes señalaron como muy malo, el 34,2% malo, el 45,95 regular, el 11.0% bueno y el 0,7% muy bueno; para calidad de servicio el 4,1% señalaron como muy malo, 43,8% malo, 47,9% regular, 4,4% bueno y 0,0% muy bueno. Los valores inferenciales hallaron que las variables están relacionadas.

Entre los trabajos internacionales, en India, Kumar et al. (2020) realizó un estudio correlacional, donde halló una relación negativa entre distancia de poder y el desarrollo del gobierno electrónico, también encontró que el PIB per cápita influye de manera significativa en el avance del gobierno electrónico. En Indonesia, Achmad et al. (2021) realizó una investigación correlacional, donde sus resultados determinaron que la ejecución del gobierno digital ejerce una influencia notoria en la calidad de servicio brindada por plataformas digitales, también halló la existencia de una estructura burocrática extensa con métodos de comunicación complejos, en cuanto a los recursos y la disposición fueron implementados de forma eficiente.

En México, Medina et al. (2021) en su investigación correlacional sobre satisfacción y confianza en el gobierno electrónico, sus hallazgos resaltaron la relevancia de la excelencia de la información, accesibilidad y la confiabilidad que los ciudadanos tienen en la seguridad de sus operaciones. En Colombia, Toro et al. (2020) en su investigación correlacional, halló como resultados que el uso de servicios electrónicos por las entidades del gobierno en distintas naciones fomenta que los ciudadanos se involucren en funciones que realizan las entidades del

gobierno, incrementando la credibilidad en la actualización de los servicios ofrecidos a la sociedad. En Cuba, Guillen (2022) en su estudio descriptivo correlacional, halló en sus resultados que más del 70% de los entrevistados consideraron que la implementación del gobierno digital está en proceso de desarrollo y mejora.

En Ecuador, Silva (2020) en su investigación descriptiva correlacional, halló como resultados que el 48% de los usuarios han hecho uso del portal del gobierno electrónico, el 40% indicó que el portal del gobierno electrónico es utilizado para realizar trámites, y un 70% considera que entrar al portal del gobierno electrónico es complicado. En otra investigación Moreira y Hidalgo (2020) en su estudio correlacional, obtuvo como resultados de la implementación de tecnologías de información, el mejoramiento con respecto a la eficiencia y optimización del presupuesto público, estos avances se han supervisado mediante la interoperabilidad, en el ámbito local ocurrió todo lo contrario porque no se ha observado los mismos niveles de incorporación de iniciativas del E-Gobierno por los gobiernos autónomos descentralizados.

En China, Li y Shang (2020) en su investigación correlacional, halló como resultados que el valor percibido del servicio desempeña un papel fundamental al conectar la calidad del servicio con la intención de uso constante por parte de los usuarios. Razak et al. (2020) desarrolló un estudio correlacional sobre calidad de servicio y gobierno electrónico, halló como resultados la correlación positiva entre sus variables de su estudio, estos descubrimientos son esenciales para potenciar la ejecución de implementación de gobierno electrónico.

Alderete et al. (2022) en su investigación correlacional sobre el uso de diversas plataformas digitales para interactuar con el gobierno digital, halló como resultados que las personas usan más la web que las redes sociales para interactuar con el gobierno local. También, Villalobos y Linares (2023) realizaron un estudio de revisión, donde hallaron relación entre gobierno electrónico con servicios públicos en entidades del gobierno, teniendo en claro que gobierno electrónico tiene como objetivos reforzar la transparencia y la intervención ciudadana.

Para sustentar la teoría general de gobierno electrónico, citamos la teoría de adopción de tecnología, propuesta por Rogers (1962) señaló que la adopción de

tecnología consiste en el proceso en el que una persona o un conjunto de personas deciden utilizar una innovación o una nueva tecnología en particular. Reafirmando la idea, Negroponte (1995) introdujo la idea de mundo digital en donde la información se transforma en bits digitales, lo que permite su manipulación, almacenamiento y transmisión de manera eficiente.

Para sustentar las posiciones teóricas de la variable gobierno electrónico, tenemos, Alnaser et al. (2022) señalaron que es el servicio que brinda el gobierno mediante las entidades públicas, desarrollados en un entorno electrónico y creados para brindar información rápida al usuario. Asimismo, Zhao et al. (2021) mencionaron que es la implementación y uso de herramientas tecnológicas direccionadas a mejorar los servicios estatales que beneficien a los ciudadanos. Acuñando el concepto, Ella (2020) indico que es un instrumento de vital importancia creado para transformar los servicios públicos e impactar de forma positiva en los usuarios y finalmente, Rincón y Vergara (2017) mencionaron que es la utilización y aplicación de las herramientas tecnológicas por las entidades públicas en la gestión administrativa, enfocado en el desarrollo tecnológico que permita una interacción rápida y eficiente entre las entidades estatales y los usuarios.

Para sustentar el estudio en relación con gobierno electrónico se consideró la posición teórica propuesto por Rincón y Vergara (2017) quienes señalaron que implica la aplicación de innovaciones digitales y procesos electrónicos en la administración pública para viabilizar la interacción entre las entidades gubernamentales y la sociedad. Los mismos que plantearon las siguientes dimensiones:

La dimensión externa es entendida como la interacción y relación del gobierno electrónico con actores externos, que pueden incluir ciudadanos, empresas, otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y otros (Rincón y Vergara, 2017) conformado por cinco indicadores.

En cuanto a la dimensión interna, se refiere a la aplicación de la tecnología dentro de la estructura y operaciones gubernamentales para optimizar la prestación de servicios, focaliza el uso de la tecnología dentro de la maquinaria gubernamental (Rincón y Vergara, 2017) conformado por tres indicadores.

En lo que concierne a la dimensión relacional, esta se centra en como las herramientas digitales y plataformas en línea fortalecen las conexiones entre las

entidades y ciudadanos (Rincón y Vergara, 2017) la misma que está conformada por tres indicadores.

Con respecto a la dimensión promocional, tiene como propósito promover los servicios en línea, la transparencia y la eficiencia de servicios gubernamentales (Rincón y Vergara, 2017) conformada por dos indicadores.

Para sustentar la teoría general de calidad de servicio, recurrimos al Modelo SERVQUAL formulado por Parasumaran et al. (1985) señalaron que la base teórica de este modelo sostiene que la calidad del servicio se puede evaluar a partir de la brecha entre las estimaciones del consumidor y la percepción del servicio que se les brinda, también citamos la teoría de la relación propuesta por Gronroos (1984) señaló que la calidad de servicio es una perspectiva en el campo del marketing que se centra en la importancia de las interacciones a largo plazo entre las empresas y sus consumidores, y finalmente citamos a Deming (1989) desarrolló la teoría de la calidad total, donde señala la importancia de del mejoramiento constante de los procesos de la calidad.

A fin de sustentar las posiciones teóricas de la variable calidad de servicio recurrimos a Alcalde (2019) mencionó que para lograr el éxito las entidades deben aplicar un constante perfeccionamiento de sus procesos productivos, enfocados en que estos se puedan realizar cada vez de forma más eficiente. En el mismo sentido, Psomas (2017) mencionó es la medida de la excelencia y confiabilidad con la que se entrega un servicio, en esencia se trata de garantizar que los servicios proporcionados cumplan con ciertos estándares de rendimiento.

También, Arellano (2017) señaló que implica abordar aspectos técnicos, operativo y de experiencia del usuario, teniendo como objetivo principal la ventaja competitiva de una organización. De la misma manera, Izquierdo (2021) mencionó que se determina por las percepciones del cliente con respecto al servicio, y se fundamenta en entender las necesidades del cliente.

Para sustentar el estudio de calidad de servicio se consideró la posición teórica propuesto por Zeithaml et al. (1993) quienes señalaron que es el grado de la calidad del servicio que será medido por la capacidad de poder superar las expectativas que tienen los usuarios.

Sobre la dimensión elementos tangibles, Zeithaml et al. (1993) señalaron que son aquellos aspectos físicos y concretos que los clientes pueden percibir y

evaluar al interactuar con un servicio. Esta dimensión comprende cuatro indicadores: instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Con respecto a la dimensión fiabilidad, Zeithaml et al. (1993) refirieron que es la capacidad de un servicio que permita generar resultados, consistentes y confiables en cada interacción con el cliente. Comprende esta dimensión un indicador denominado cumplimiento de lo ofrecido.

Concerniente a la dimensión capacidad de respuesta, Zeithaml et al. (1993) mencionaron que es la disposición y agilidad con la que un servicio se ocupa de las necesidades los clientes de forma oportuna. Esta dimensión comprende dos indicadores: prontitud y rapidez en las respuestas. Dimensión seguridad, Zeithaml et al. (1993) refirieron que es el potencial que tiene un servicio para generar confianza y reducir el riesgo percibido por los clientes, esta dimensión comprende dos indicadores. Credibilidad y confianza. Dimensión empatía, Zeithaml et al. (1993) señalaron que es la destreza de los prestadores de servicios para comprender las necesidades, preocupaciones y emociones de los clientes. Esta dimensión comprende un indicador: atención personalizada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

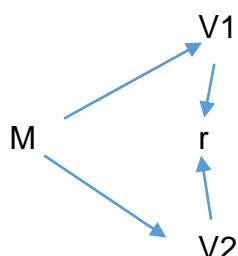
La investigación básica, Álvarez (2020) está orientada a la búsqueda de conocimientos, comprensión en un campo particular sin preocuparse inicialmente por aplicaciones prácticas o soluciones a problemas específicos. Reforzando el concepto, Sánchez et, al. (2018) refirió que la investigación básica es un componente esencial del proceso de avance científico y tecnológico, ya que proporciona los cimientos teóricos y conceptuales necesarios para desarrollar aplicaciones innovadoras en el futuro.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue el no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el diseño de una investigación es no experimental, porque no se manipulan deliberadamente las variables, transversal porque se recopilarán datos correspondientes a la muestra en un solo momento en el tiempo, descriptivo debido a que el objetivo principal fue detallar el fenómeno que se está estudiando, correlacional porque se medirá la relación de las variables.

Figura 1

Diagrama de las variables



M: Muestra

V1: gobierno electrónico

V2: calidad de servicio

r: relación

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual:

La definición conceptual de gobierno electrónico según, Rincón y Vergara (2017) señalaron que es un enfoque de gestión pública que utiliza herramientas

tecnológicas y de comunicación, para incrementar la eficiencia, transparencia, participación y la entrega de servicios gubernamentales.

Zheathaml et al. (1993) define la calidad de servicio como la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, para adaptarse a las expectativas del cliente y proporcionar un servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.

Definición operacional:

La primera variable gobierno electrónico, cuenta con las siguientes dimensiones: (a) externa, (b) interna, (c) relacional y (d) promocional.

La segunda variable calidad de servicio, cuenta con las siguientes dimensiones: (i) elementos tangibles, (ii) fiabilidad, (iii) capacidad de respuesta, (iv) seguridad, y (v) empatía.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Según los autores, Hernández y Mendoza (2018) señalaron que es cualquier grupo de interés que el investigador quiera estudiar y puede variar ampliamente el tamaño y alcance dependiendo del objeto de estudio. Con respecto a este estudio la población estuvo conformada por 138 usuarios que asistieron a realizar trámites administrativos a los depósitos de la Entidad.

3.3.2 Muestra

Es un pequeño grupo cuidadosamente seleccionado del total de la población de estudio que se elige para recolectar datos y realizar análisis estadísticos (Sánchez et al. 2018). En esta investigación la muestra estuvo conformada por 72 usuarios que realizaron trámites administrativos en los depósitos de la entidad, esta muestra se obtuvo mediante la fórmula aleatoria simple.

3.3.3 Muestreo

Fue de tipo no probabilístico aleatorio simple, donde se eligió a participantes de forma aleatoria simple del total de la población que acudieron a realizar trámites administrativos a los depósitos de la entidad y que tuvieron disponibilidad inmediata; en este enfoque, la elección de los integrantes se basa en la disponibilidad y conveniencia, siendo el más utilizado por la facilidad de su aplicación (Kuala, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis

Fueron los usuarios que acudieron a realizar trámites administrativos relacionados al retiro de sus unidades vehiculares internados en los depósitos de la entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una herramienta de recopilación de datos diseñada para obtener información sistemática y estructurada dirigida a una muestra representativa de una población (Baena, 2017). Se aplicó la encuesta en la presente investigación.

Se aplicó como instrumento para la investigación el cuestionario, debido a que guarda relación con la técnica usada. Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que el cuestionario es un medio de obtención de datos mediante preguntas estructuradas para obtener información de los sujetos de la investigación.

Validez del instrumento. La certificación del instrumento fue ejecutada por juicio de expertos que llevo a la aplicabilidad, el coeficiente V-Aiken resultó 0,9, la validez de constructo con r de Pearson fue 0,91 y de criterio también con r de Pearson fue 0,74; por lo tanto, la validez total del instrumento fue 0,85 en palabras de Hernández et al. (2020) la validez es la precisión y solidez de un estudio para medir lo que se propone medir en una investigación.

Confiabilidad. Fue medida con alfa de Cronbach, teniendo como índice de confiabilidad para alfa de Cronbach para gobierno electrónico igual a 0,96 y para calidad de servicio igual a 0,88, en concordancia sobre la definición propuesta por Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad señala la consistencia de una herramienta para generar resultados estables y coherentes, tanto en distintos momentos como en diversas condiciones.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos es fundamental en cualquier estudio, esto implica la sistematización y ejecución de técnicas y herramientas diseñadas para obtener información relevante respecto a las variables de la investigación. Habiendo diseñado los instrumentos y evaluado su aplicabilidad, se procede a establecer un cronograma y procedimientos específicos para la recolección de datos. Se prosigue con la Implementación, que consiste en la administración de instrumentos según lo

planificado, posteriormente se registran las respuestas obtenidas de forma precisa y organizada.

En esta etapa es importante ser cuidadoso en la obtención de datos para asegurar que se estén siguiendo los procedimientos establecidos y mantener la calidad de los datos. Finalmente, los datos se organizan y codifican para facilitar su posterior análisis. Se verifica la precisión de los datos, identificando y corrigiendo errores. Consecuentemente se guardan los datos de manera segura para garantizar su integridad y confidencialidad, para su posterior análisis estadístico. Para el estudio no se solicitó el permiso de la entidad debido a que la investigación se realizó con administrados que realizaron trámites administrativos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó la encuesta a un total de 72 usuarios que acudieron a realizar trámites administrativos referente al pago de sanciones y retiro de sus unidades vehiculares que fueron internados en los depósitos de la entidad, los cuestionarios incluyeron preguntas relacionadas a implementación de gobierno electrónico en los establecimientos de la entidad, también se realizaron preguntas sobre la calidad de servicio que recibían los administrados cuando interactuaban con los trabajadores administrativos de la entidad, para el procesamiento de datos se realizó mediante tablas cruzadas de frecuencia, también se empleó figuras e interpretaciones, referente al procesamiento de datos se usó el sistema informático SPSS 26; es procedimiento describe y resume los datos dejando de lado las conclusiones, generalmente está enfocado en las medidas y tablas sobre la distribución de datos (Levine y Stephan, 2022).

En relación al análisis inferencial, se llevó a cabo mediante la prueba de hipótesis para este propósito se empleó el coeficiente de Tau_b de Kendall, la estadística en mención es una medida de correlación no paramétrica, en la investigación las variables del estudio fueron cualitativas ordinales.

3.7. Aspectos éticos

El código de ética de una investigación se rige por principios que todo investigador debe cumplir y respetar, con la finalidad de lograr la calidad ética de la investigación, por lo que las investigaciones tienen que ser verdaderas, responsables, objetivas, prudentes, honestas, beneficiosas, rigurosas, idóneas,

discretas, integra, transparentes, justas, pertinentes, libres e integra (García et al. 2019).

Para el proceso de investigación se consideró los aspectos, la guía de trabajo, el turnitin, propuesto por la universidad, se respetó todos los aspectos éticos que debe de cumplir una investigación, asimismo, durante la encuesta realizada se conservó el anonimato de los encuestados, se tuvo bastante respeto de las ideas desarrolladas por los autores citados en este estudio y finalmente se usó la guía de normas APA 7ª edición para la elaboración de la bibliografía.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Se aplicó la encuesta a 78 usuarios que realizaron trámites administrativos en la entidad, con la finalidad de conocer cómo se relacionan las variables de la investigación, clasificando las respuestas en niveles de bueno, malo, regular.

Tabla 1

Niveles porcentuales de relación de las Variables gobierno electrónico y calidad de servicio

		Calidad de servicio				
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno electrónico	Mala	Recuento	10	11	7	28
		% del total	13.9%	15.3%	9.7%	38.9%
r	Regula	Recuento	9	5	6	20
		% del total	12.5%	6.9%	8.3%	27.8%
	Buena	Recuento	8	10	6	24
		% del total	11.1%	13.9%	8.3%	33.3%
Total		Recuento	27	26	19	72
		% del total	37.5%	36.1%	26.4%	100.0%

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de relación entre las variables de la tabla 1, el 38,9% de los participantes indicaron que es mala, el 27,8% regular, el 33,3% buena. Del total de los encuestados independientemente del nivel de relación entre las variables del estudio el 37,5%, 36,1%, 26,4% sostuvieron que la relación es mala, regular, buena.

Objetivo específico 1

Tabla 2

Niveles porcentuales de relación de la dimensión externa de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Dimensión externa	Mala	Recuento	9	8	9	26
		% del total	12.5%	11.1%	12.5%	36.1%
	Regular	Recuento	12	16	8	36
		% del total	16.7%	22.2%	11.1%	50.0%
	Buena	Recuento	6	2	2	10
		% del total	8.3%	2.8%	2.8%	13.9%
Total	Recuento		27	26	19	72
	% del total		37.5%	36.1%	26.4%	100.0%

La tabla presenta los resultados de los niveles porcentuales relación, donde el 36,1% refirieron que la relación es mala, el 50,0% de los encuestados refirieron que es regular, el 13,9% señalaron que la relación es buena. Del total de los encuestados independientemente del nivel de relación, el 37,5%, 36,1%, 26,4% considero que la relación es mala, regular, buena, respectivamente.

Objetivo específico 2

Tabla 3

Niveles porcentuales de la dimensión interna de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Dimensión interna	Mala	Recuento	11	8	5	24
		% del total	15.3%	11.1%	6.9%	33.3%
	Regular	Recuento	6	14	5	25
		% del total	8.3%	19.4%	6.9%	34.7%
	Buena	Recuento	10	4	9	23
		% del total	13.9%	5.6%	12.5%	31.9%
Total	Recuento	27	26	19	72	
	% del total	37.5%	36.1%	26.4%	100.0%	

La tabla presenta los resultados de los niveles porcentuales de relación, donde los resultados porcentuales señalan que el 33,3% de los participantes consideraron que la relación es mala, el 34,7% coincidieron que la relación es regular, el 31,9% señalaron que la relación es buena. De la totalidad de los encuestados, sea cualquiera el nivel de relación, el 37,5%, 36,1%, 26,4% de los participantes refirieron que la relación es mala, regular, buena, respetivamente.

Objetivo específico 3

Tabla 4

Niveles porcentuales de la Dimensión relacional de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Dimensión relacional	Mala	Recuento	9	8	9	26
		% del total	12.5%	11.1%	12.5%	36.1%
	Regular	Recuento	12	16	8	36
		% del total	16.7%	22.2%	11.1%	50.0%
	Buena	Recuento	6	2	2	10
		% del total	8.3%	2.8%	2.8%	13.9%
Total	Recuento	27	26	19	72	
	% del total	37.5%	36.1%	26.4%	100.0%	

La tabla presenta los resultados de los niveles porcentuales de relación, donde los resultados evidencian que el 36,1% de los participantes expresaron que la relación es mala, el 50,0% refirieron que la relación es regular, el 13,9% expresaron que la relación es buena. Del total de los participantes, sea cual sea el nivel de relación entre ambas variables, el 37,5% mencionaron que la relación es mala, el 36,1% regular y el 26,4 % buena.

Objetivo específico 4

Tabla 5

Niveles porcentuales de la dimensión promocional de gobierno electrónico y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Dimensión promocional	Mala	Recuento	14	15	11	40
		% del total	19.4%	20.8%	15.3%	55.6%
	Regular	Recuento	8	5	5	18
	% del total	11.1%	6.9%	6.9%	25.0%	
	Buena	Recuento	5	6	3	14
	% del total	6.9%	8.3%	4.2%	19.4%	
Total		Recuento	27	26	19	72
		% del total	37.5%	36.1%	26.4%	100.0%

La tabla presenta los resultados de los niveles porcentuales de relación, que indicaron que el 55,6% de los consultados manifestaron que la relación es mala, el 25,0% manifestaron que la relación es regular, el 19,4% manifestaron que la relación es buena. De la totalidad de los participantes, en cualquier nivel de relación entre ambas variables, el 37,5%, 36,1%, 26,4% afirmaron que la relación es mala, regular, buena, respectivamente.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general:

H0: El gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

H1: El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Tabla 6*Correlación de Tau_b de Kendall*

			Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	-.025
		Sig. (bilateral)	.774
		N	72

De conformidad con los resultados obtenidos por el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall que midió la relación entre dos variables ordinales, es decir, si una variable aumentaba o disminuía, la otra variable también lo hacía en el mismo sentido; el valor del coeficiente de correlación fue de -0,025, correlación negativa muy débil, consecuentemente, la significación bilateral fue de 0,774, permitiendo aceptar la H0. Concluyendo que no hay relación significativa entre las variables.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: La dimensión externa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

H1: La dimensión externa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Tabla 7*Correlación de Tau_b de kendall*

			Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	-.092
		Sig. (bilateral)	.307
		N	72

El resultado para el coeficiente correlación fue de -0,092, señalando una correlación negativa muy débil, la significancia bilateral fue de 0,307, permitiendo

aceptar la H0. Llegando a la conclusión de que no hay relación significativa entre la dimensión y la variable.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: La dimensión interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

H1: La dimensión interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Tabla 8

Correlación de la Tau_b de Kendall

		Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Dimensión interna	Coeficiente de correlación
		.077
		Sig. (bilateral)
		.402
		N
		72

El resultado hallado del coeficiente de correlación fue de 0,077, señalando una correlación positiva muy débil, la significancia bilateral fue de 0,402, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Concluyendo que dimensión interna con la variable calidad de servicio no se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: La dimensión relacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

H1: La dimensión relacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Tabla 9

Correlación de tau_b de Kendall

		Calidad de servicio
Tau_b	Dimensión relacional	Coeficiente de correlación
de		
Kendall		Sig. (bilateral)
		N

El resultado del coeficiente de correlación fue de -0,092, señalando una correlación negativa muy débil, la significancia bilateral fue de 0,307, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Concluyendo que la dimensión y la variable no se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: La dimensión promocional no se relaciona significativamente con la variable calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

H1: La dimensión promocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Tabla 10

Correlación de Tau_b de Kendall

		Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Dimensión promocional	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

El resultado del coeficiente de correlación fue de 0,001, señalando una correlación positiva muy débil, la significancia bilateral fue de 0,988, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Concluyendo que la dimensión con la variable no se relaciona significativamente.

V. DISCUSIÓN

Al respecto del objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico(GE) y calidad del servicio(CDS), se acredita que no existe una relación significativa entre las variables del estudio, debido a que la correlación fue de -0,025, siendo esta una correlación negativa muy débil, lo que indica que a menor gobierno electrónico habrá menor calidad de servicio.

Estos resultados no guardan relación con los resultados hallados por Descalzi (2020) quien halló una correlación positiva considerable entre ambas variables. En el mismo sentido, no concuerda con los resultados de Ríos (2021) quien halló una correlación positiva moderada, determinando que las variables se relacionan significativamente.

Comparando estos resultados con los antecedentes, se observan diferencias notables, Arévalo (2022) encontró una correlación positiva moderada alta del coeficiente de correlación de Spearman=0,610 entre las variables de investigación lo que determinó la influencia significativa de GE en la CDS al usuario. En el mismo sentido, Hinostroza (2022) identificó una correlación positiva baja (Coeficiente de correlación R de Spearman=0,225), pero significativa p-valor=0,000, indicando una relación directa significativa entre GE y CDS en la administración aduanera.

Estas diferencias podrían deberse a varios factores, incluyendo las particularidades de las entidades estudiadas, la percepción de los participantes y las metodologías utilizadas. Mientras que los estudios de Descalzi y Ríos (2020) sugieren una relación del GE con CDS, la investigación no encontró tal relación significativa en el contexto de la entidad pública de transporte urbano de Lima. Estas divergencias subrayan la importancia de considerar el contexto específico y las particularidades de cada entidad al interpretar la relación entre las variables. Además, señalan la necesidad de explorar más a fondo las razones detrás de las diferencias observadas en los resultados.

Al comparar estos resultados con los antecedentes, se destacan diferentes percepciones y desafíos en el acceso y aplicación del gobierno electrónico. La teoría de adopción de tecnología respalda el estudio al destacar el proceso de adopción de innovaciones tecnológicas. En términos generales, estos hallazgos

evidencian la complejidad de los temas analizados y la importancia de abordar los desafíos para aprovechar las oportunidades que ofrece el GE para elevar la CDS.

Comparando con la investigación de Li y Shang (2020) donde se destaca el papel del valor percibido del servicio en la intención de uso constante, el estudio se centra en las percepciones más amplias sobre la relación del GE con CDS abarcando múltiples dimensiones y niveles de satisfacción.

A diferencia del estudio de Razak et al. (2020) que encontró una coincidencia positiva en la relación de CDS con GE, la investigación proporciona una visión más detallada de cómo estas percepciones pueden variar, destacando la necesidad de abordar no solo la implementación sino también la valoración de calidad del servicio.

En comparación con la revisión de Villalobos y Linares (2023) que destacan la existencia de relación entre el GE y servicios públicos, la investigación profundiza en la percepción detallada de los consultados sobre calidad de servicio en el contexto del gobierno electrónico.

La teoría de la adopción de tecnología de Rogers (1962) respalda al estudio al reconocer que la adopción de innovaciones, como el gobierno electrónico, implica la evaluación de la percepción y la utilidad. Este enfoque más amplio contribuye a la comprensión de cómo las personas adoptan y perciben estas innovaciones. La indagación destaca la relevancia de considerar la percepción subjetiva de los usuarios al evaluar la efectividad de la administración digital gubernamental, facilitando una comprensión más exhaustiva y detallada de estas dos variables.

Las divergencias entre estos estudios pueden atribuirse a diferencias en el contexto y el sector de estudio, así como a variaciones en las percepciones de los participantes y las metodologías empleadas. Mientras que el estudio se centra en el transporte urbano en Lima, Chilet y Carrasco abordan sectores diferentes, lo que puede influir en la naturaleza de la relación en las variables de la investigación. Estas diferencias subrayan la importancia de tener presente las características de cada entidad pública y sector al interpretar relaciones en una investigación, así como la variabilidad en las metodologías utilizadas en estos tipos de estudios.

De los hallazgos encontrados en relación con la hipótesis específica 1, aceptamos la hipótesis nula. Que determinó que la dimensión externa no se relaciona significativamente con calidad de servicio.

Estos resultados no concuerdan con los hallados por Soria (2022) quien halló una correlación positiva alta entre la dimensión externa de GE con CDS. De la misma forma, tampoco coincide con los resultados obtenidos por Yumpe (2022) quien halló una correlación positiva moderada, entre la dimensión externa y CDS. En el mismo sentido, Hinojosa (2022) obtuvo como resultado la existencia de una relación directa significativa entre la dimensión externa con la CDS.

De los hallazgos encontrados en relación con la hipótesis específica 2, aceptamos la hipótesis nula, que establece que la dimensión interna no se relaciona significativamente con la CDS.

En comparación con los resultados de la investigación que indicaron una correlación positiva muy débil (Tau b de Kendall = 0.077, p-valor = 0.402), con los resultados hallados por Descalzi (2020) quien halló una correlación positiva considerable entre la dimensión interna y CDS (Rho de Spearman = 0,569, Sig.=0,000). En su investigación, la percepción mayoritaria fue que, si una variable aumenta su valor consecuentemente la segunda variable también lo hará.

Esta falta de relación significativa podría atribuirse a diversas razones, como dificultades en la implantación de iniciativas de gobierno electrónico, la presencia de factores externos no considerados en el estudio, o características específicas de la entidad pública de transporte urbano de Lima. También podría indicar que, en el contexto y periodo analizados, la dimensión interna no ejerce una influencia significativa en la calidad de servicio, según las mediciones utilizadas en el estudio.

Estos los resultados sugieren la ausencia de una conexión estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico (representado por la dimensión interna) y la CDS en el ámbito de transporte urbano en Lima. La interpretación debe ser considerada en el contexto específico del estudio y podría motivar la exploración de otros aspectos que pudieran incidir en la CDS en la entidad.

El resultado en relación con la hipótesis específica 3, aceptamos la hipótesis nula, que determina que la dimensión relacional no se relaciona significativamente con la CDS. El resultado del coeficiente de correlación hallado fue de -0,092 lo que resultó en una correlación negativa muy débil.

Los resultados del estudio no concuerdan con Descalzi (2019) quien en sus resultados halló una correlación positiva considerable. Tampoco coincide con Hinojosa (2022) que halló una relación directa entre la dimensión relacional de GE y CDS.

Las discrepancias entre los resultados pueden atribuirse a diversas razones, incluyendo diferencias en la percepción de los participantes, la aplicación específica de acciones para la transformación digital del gobierno, y las particularidades de cada entidad y sector. Mientras que el estudio no encontró una relación significativa en la dimensión relacional en el contexto de la entidad de transporte público urbano, los antecedentes sugieren que esta relación puede variar considerablemente según el contexto específico de cada investigación.

De los hallazgos encontrados en relación con la hipótesis específica 4, aceptamos la hipótesis nula, que establece que la dimensión promocional no se relaciona significativamente con la CDS. El resultado del coeficiente de correlación hallado fue de 0,001 lo que resultó en una correlación positiva muy débil.

Los resultados no concuerdan con Descalzi (2019) quien en sus resultados halló una correlación positiva baja, señalando que la dimensión promoción se relaciona con CDS.

Los estudios internacionales también aportan perspectivas adicionales. Kumar et al. (2020) en India evidenció relaciones positivas y negativas entre variables socioculturales y el avance del gobierno electrónico. Achmad et al. (2021) en Indonesia quien destacó la influencia positiva de la implementación del gobierno digital en la CDS en plataformas digitales.

En México, Medina et al. (2021) resaltaron la importancia de la excelencia sobre la accesibilidad, confiabilidad e información en el gobierno electrónico. Toro et al. (2020) en Colombia señalaron que el uso de servicios electrónicos fomenta la participación ciudadana y la credibilidad en los servicios gubernamentales. En Cuba, Guillen (2022) encontró que más del 70% considera que la implementación del gobierno digital está en proceso de desarrollo y mejora; mientras que el estudio no identificó una relación significativa entre la dimensión promocional y la CDS, los antecedentes revelan una variabilidad considerable en las percepciones y relaciones en las variables del estudio, tanto a nivel nacional como internacional.

Las divergencias pueden deberse a diferencias en contextos específicos, metodologías y enfoques de iniciativas digitales gubernamentales.

Los resultados inferenciales del estudio revelan que no existe una correlación significativa entre las variables de la investigación en la entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023, de acuerdo con el análisis del coeficiente de Tau b de Kendall=-0,025, indica una correlación débil y negativa, pero estadísticamente no significativa. Esto sugiere que la presencia o implementación de iniciativas de GE no tiene una relación estadísticamente significativa con la CDS en el contexto específico de la entidad pública de transporte urbano estudiada.

La falta de una relación significativa en las variables de la investigación en la entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023, según los resultados del estudio, podría explicarse por varios motivos. En primer lugar, es posible que algunas variables clave no hayan sido consideradas en el análisis.

Además, la implementación del gobierno electrónico podría haber sido insuficiente o no haber alcanzado su máximo potencial. La efectividad de estas iniciativas puede depender de cómo se hayan implementado y del grado de adopción en la organización. Las características específicas del entorno, como la estructura organizativa, la cultura institucional y las dinámicas internas, también podrían haber afectado la relación en las variables del estudio. Las limitaciones en la metodología del estudio podrían haber contribuido a la falta de relación significativa. Aspectos no medidos adecuadamente o limitaciones en la representatividad de la muestra podrían haber influido en los resultados. Los beneficios del gobierno electrónico pueden no haberse manifestado completamente en el periodo estudiado. A veces, las mejoras derivadas de estas iniciativas pueden tardar en materializarse, y el estudio podría no haber capturado completamente esos efectos a corto plazo.

En ese sentido, es crucial considerar estas posibles explicaciones para comprender por qué no se encontró una relación significativa en el estudio. Realizar análisis adicionales, ajustar la metodología y explorar otras variables permitirían tener un enfoque más amplio de la relación de las variables estudiadas.

Al comparar estos resultados con los antecedentes proporcionados por Silva (2021) y Méndez (2021), se observan diferencias notables. Silva encontró una correlación positiva media significativa entre el GE y la CDS, con evaluaciones

mayoritariamente positivas en todas las dimensiones del gobierno electrónico. Por otro lado, Méndez identificó una correlación positiva baja pero significativa, concluyendo que existe una relación gobierno electrónico y calidad de servicio en el contexto de servidores judiciales.

Las discrepancias entre estos estudios pueden atribuirse a diversas razones, como diferencias en el contexto y sector de estudio, la implementación y percepción de iniciativas de GE, métodos de medición y la duración del estudio. En conclusión, la interpretación debe considerar cuidadosamente estas variabilidades y la naturaleza específica de cada entidad pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general, la conclusión principal es que no se encontró evidencia de una correlación significativa entre las variables de la investigación. La correlación, representada por el coeficiente de Tau b de Kendall fue de -0.025, señalando una correlación negativa muy débil. Además, al verificar el nivel de significancia bilateral (0.774) que es superior al umbral de 0.05, se respalda la idea de que la falta de correlación no es resultado del azar, sino que apunta a la aceptación de la hipótesis nula.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión externa de la variable GE con la variable CDS, ya que el resultado del coeficiente de correlación fue de -0,092, que señaló una correlación negativa muy débil.

Tercera: Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión interna de la variable GE con la variable CDS, ya que el resultado del coeficiente de correlación fue de 0,077, que señaló una correlación positiva muy débil.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión relacional de la variable GE con la variable CDS, ya que el resultado del coeficiente de correlación fue de -0,092, que señaló una correlación negativa muy débil.

Quinta: Respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión promocional de la variable GE con la variable CDS, ya que el resultado del coeficiente de correlación fue de 0,001, que señaló una correlación positiva muy débil.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Ante la falta de correlación significativa entre el GE y la CDS, se recomienda al presidente de la entidad y responsables de la administración de servicios consideren realizar evaluaciones más detalladas y específicas de las interacciones entre el GE implementado y la CDS ofrecida. Esto podría implicar un análisis exhaustivo de los procesos, la implementación tecnológica y la percepción de los usuarios, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora o ajuste en las estrategias de gobierno electrónico que puedan tener un impacto positivo en la calidad del servicio. Además, es fundamental mantener una comunicación abierta y constante con los usuarios para entender sus necesidades y expectativas, adaptando así las iniciativas de gobierno electrónico de acuerdo con sus requerimientos reales.

Segunda. Se recomienda realizar un análisis más detallado de los componentes específicos de la dimensión interna, identificando posibles áreas de mejora que podrían impactar positivamente en la calidad de servicio. Además, la implementación de programas de formación y capacitación podría fortalecer la relación entre la dimensión interna y la percepción de calidad de servicio.

Tercera. Sería beneficioso investigar factores externos que podrían influir en la calidad de servicio, como la percepción del entorno urbano, la infraestructura o la gestión de recursos externos. La colaboración con entidades externas para mejorar estos factores podría contribuir a una mejora general en la calidad del servicio.

Cuarta. Se sugiere explorar estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno laboral y entre los diversos actores involucrados en la prestación de servicios. Programas de comunicación efectiva y trabajo en equipo podrían tener un impacto positivo en la percepción de calidad de servicio.

Quinta. La falta de correlación sugiere la necesidad de evaluar y mejorar las estrategias promocionales existentes. Se podría considerar una revisión y actualización de las campañas promocionales, asegurándose de que estén alineadas con las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio.

REFERENCIAS

- Abad Cotrina, D. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Rioja, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94054/Abad-CD-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Achmad, M., Patu, M. & Ashariana, A. (2021). *The effect of E-Government Implementation on the quality of electronic identity card public service in Indonesia* [Archivo PDF]. <https://hrcak.srce.hr/file/378569>
- Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la calidad, un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Alcalde, P. (2019). *Calidad fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Alderete, M. V., Díaz, L. A., y Álvarez, N. (2022). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos en una ciudad de Argentina. *Revista de investigación Desarrollo e Innovación*. 12(2), 1-14. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Alnaser, A. S., Theep, k. A., & Alhanatleh, H. (2022). Do E-Government Services Affect Jordanian Customer Loyalty?. *Marketing and Management of Innovations*, 2, 17-30. <http://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-02>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Perú: Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20a9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAll>
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and service Sciences*, 9(1), 41-66.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQSS-04-2016-0035/full/html>

Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las ciencias.* (3). 7283.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>

Arévalo Rengifo, P. K. (2021). *Gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2021* [Tesis de maestría. Universidad César vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/92714>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación.* Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.

Carrasco Flores, D. N. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicio de una institución edil en la provincia de Abancay, Apurímac-2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/119996>

Chilet Salvador, M. L. (2020). *Gobierno electrónico y calidad de servicio al ciudadano en la Diris Lima centro, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67888>

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis.*

Descalzi santos, L. A. (2019). *Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84229>

Ella, W. (2020). *Assessing Correlation On E-Government and Trust at Local Level in Developing Countries* [Archivo PDF] <https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/12111/1/ASSESSING%20CORRELATION%20ON%20E-GOVERNMENT%20AND%20TRUST%20AT%20LOCAL%20LEVEL%20IN%20DEVELOPING%20COUNTRIES.pdf>

- Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Revista Multidisciplinar*, 5(6), 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- García Estrella, C., Santa María, J.C., and Celis Hernández, M. R. (2022). Datos abiertos y gobierno electrónico en los gobiernos regionales y locales del Perú. *Scielo*. <https://ingenieria.ute.edu.ec/enfoqueute/index.php/revista/article/view/838>
- Gobierno digital en el Perú. (14 de octubre de 2023). *Gobierno digital en el Perú: propuestas para su implementación y desarrollo* [Archivo de Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=mZ-AsXO02sU>
- Gronroos, C. (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en el marketing*.
- Guillén del Campo, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 3(3), 1-21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill. México. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2020). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hinostroza Quispe, L. K. (2022). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en una entidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98399>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte*

empresarial, 8(1), 425-347. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1305689>

Kocaoglu, M., & Gezici, H. (2021). Digital Transformation in Local Governments: A Comparative Study. *Review of International Geographical Education online*, 11(10), 832-840.

Kuala Lumpur, L. (2018). Sampling Methods in Research Methodology; how to choose a Sampling Technique for research. *International Journal of Academic Research in Managment (IJRM)*, 5(2), 18-27. <file:///C:/Users/UsuarioLibre/Downloads/SSRN-id3205035.pdf>

Kumar, S., Baishya, K., Sarangani. P., Samalia, H. (2020). Cultural influence on E-Government. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(1), 17-33. <https://doi.org/10.34190/EJISE.20.23.1.002>

Levine, D. M., y Stephan, D. F. (2022). *Even you can learn statistics and analytics: An easy to understand guide to statistics and analytics*. https://ptgmedia.pearsoncmg.com/images/9780137654765/samplepages/9780137654765_Sample.pdf

Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. 57(3), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.1>

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: an integrated conceptual framework. *Technological forecasting & social change*, 173 (121102) 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Medina Quintero, J. M., Abrego Almazán, D. y Echevarría Ríos, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. *Scielo Scientific*, 50(127), 52-55.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004

Melgarejo, J. (16 de junio 2022). Brecha digital en el Perú: ¿Cómo vamos y qué nos falta para acortarla? Diario el comercio.

<https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/>

Méndez Oliva, J. P. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreira Mera, M. M. y Hidalgo Ávila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Dialnet*, 5 (8) 944-961.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>

Negroponte, N. (1995). *Being digital*.

Pacheco, G. (10 de octubre de 2017). *Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú* [Discurso principal]. Congreso nacional de ingeniería informática,

Pontificia universidad católica, Lima, Perú.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71262>

Parasumaran, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,

64 (1), 12-40.

https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Porrúas, M. (19 de diciembre de 2019). La Agenda Digital de América Latina: Un avance a distintas velocidades. Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

- Razak, F., Bakar, A. y Abdullah, W. (2020). *The role of gender on modifyting the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government*. [Archivo PDF]. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1529/5/052094/pdf>
- Rincón Cardenas, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica*. Editorial Universidad del Rosario.
- Ríos Velásquez, C. M. (2020). *Gobierno Electrónico y calidad de Servicio en el Área de Logística de CENFOTUR 2020* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63026>
- Rodríguez Gonzales, J. M. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102502/Rodriguez_GJM%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rogers, E. (1962). *Diffussion of Innovations*. Universidad de México.
- Romero Fernández, E. (2022). *Gobierno abierto y políticas Públicas: la necesidad de nuevas formas de comunicación en la gestión pública cubana*. Feijóo Editorial. pp.169. <https://dspace.uclv.edu.cu/items/081f97ca-1c85-48e0-b7ea-f950536d91bc>
- Sánchez, H., Reyes, C & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanista*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Servaes, J (2019). *Handbook of Communication for Development and Social Change Singapore*. Springer Editorial. pp.
- Silva Cando, A. C. (2020). *El gobierno digital en el municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia* [Tesis de maestría, Universidad tecnológica Israel].

<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2524/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-026.pdf>

Silva Morales, D. O. y Heredia Llatas, F. D. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Revista de Ingeniería*, 8 (1) pp. 179-194.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>

Soria Albino, M. A. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una Ugel de lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101683>

Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C. y Correa Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de estados más transparentes y proactivos. *Revista Ciencia Tecnología y Sociedad*, 12 (22), 1-32.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Vargas Días, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, provincia y región de San Martín, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalobos Risco, O. M. y Linares Arias, J. A. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios público: revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y humanidades*, 4(1), 1-11.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>

Zeithaml, V. Parasumaran, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de santos. Madrid, España.

Zhao, H., Ahn, M. J. y Manoharan. A. P. (2021). E-Government, Corruption Reduction and The Role of Culture: A Study Based on Panel Data of 57 Countries. *International Journal of E-planning Research*, 10(3), 1-19.
<https://www.igi-global.com/article/e-government-corruption-reduction-and-the-role-of-culture/269469>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1. Gobierno electrónico	Rincón y Vergara (2017) es la aplicación y uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación por las entidades públicas, en la gestión administrativa, enfocado en el desarrollo tecnológico que permita una interacción rápida y eficiente entre las entidades públicas y el administrado.	Operacionalmente la variable gobierno electrónico se descompone en las siguientes dimensiones: externa, interna, relacional, promocional.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación 	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> Impacto en la gestión pública Nivel de adaptación Mejoras en la gestión pública 	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para intercambiar información Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia 	
			Promocional	<ul style="list-style-type: none"> Acceso adecuado para los servicios Cambio de paradigma 	
V2. Calidad de servicio	Zheathaml (1993) señalaron que es la medida de la excelencia en el rendimiento de un servicio, es la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar un	Operacionalmente la variable calidad de servicio se descompone en las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Equipos Personal Materiales de comunicación 	Ordinal

	servicio o producto que cumpla con los estándares deseados.		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo ofrecido 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud y rapidez en la atención • Disposición del personal 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada 	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Estimado (a) señor (a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo percibe la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio en la entidad pública de transporte de Lima, solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preposiciones con honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Cuestionario 1: Variable 1. Gobierno Electrónico

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para usted. Deberá elegir SOLO UNA, cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) la opción elegida, considerando lo siguiente:

Escala valorativa: Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: Gobierno electrónico					
	Dimensión 1: externa					
		1	2	3	4	5
1	Los servicios de atención han mejorado debido a la implementación de las herramientas tecnológicas.					
2	Ha notado mayor rapidez en la atención con las nuevas herramientas tecnológicas.					
3	En su precepción, los usuarios están satisfechos con los servicios de atención digital.					
4	Considera beneficioso el uso de la plataforma virtual para ingresar sus solicitudes por mesa de partes virtuales.					
5	Considera beneficioso el uso de canales de información y comunicación.					
6	Puede obtener información con facilidad de la página web de la entidad.					
7	La Entidad emplea medios electrónicos para absolver problemas relacionados al servicio de forma virtual.					
	Dimensión 2: Interna					
8	Ha notado que la Entidad ha mejorado en la atención al usuario.					
9	Percibe la adecuación de los trabajadores a la implementación del gobierno electrónico.					
10	Se ha adaptado a realizar trámites por los canales digitales.					
11	La Entidad ha adaptado la forma de atención presencial a una forma virtual.					
12	La Entidad ha adecuado sus procesos de atención presencial a canales de atención virtual.					
	Dimensión 3: Relacional					
13	Ha notado que las áreas de la Entidad están conectadas digitalmente.					
14	La Entidad comparte información con otras áreas.					

15	La implementación de gobierno electrónico ha agilizado el intercambio de información.					
16	Se puede realizar seguimiento en línea de los trámites realizados.					
17	Ha mejorado la calidad de servicio con el uso de herramientas tecnológicas.					
	Dimensión 4: Promocional					
18	Los trámites realizados por canales digitales son transparentes.					
19	La plataforma virtual es adecuada para realizar trámites en línea.					
20	La Entidad ha adecuado su sistema para una atención digital.					
21	Es difícil adaptarse a la nueva forma de realizar trámites de forma virtual.					

Cuestionario 02: Variable 2. Calidad de Servicio

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para usted. Deberá elegir SOLO UNA, cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) la opción elegida, considerado lo siguiente.

Escala valorativa: Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: calidad de servicio				
	Dimensión 1: tangibilidad				
1	La infraestructura cumple con las expectativas del usuario.				
2	La Entidad cuenta en sus instalaciones con quipos tecnológicos modernos.				
3	El personal que atiende al usuario está correctamente uniformado.				
4	La entidad cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio eficiente.				
	Dimensión 2: Fiabilidad				
5	La plataforma virtual facilita el tramite con buenas practicas del servidor al usuario.				
6	La Entidad brinda información integra y confiable a los usuarios.				
7	Los trabajadores de la Entidad muestran interés para solucionar problemas de los usuarios.				
8	La entidad es reconocida por brindar servicio de calidad.				
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta				
9	La Entidad de brinda una atención rápida y puntal a los usuarios.				
10	El uso de la plataforma virtual de la Entidad reduce los tiempos de atención.				
11	El personal de atención responde de forma rápida frente a dudas que presenta el usuario.				
12	El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios.				
	Dimensión 4: Seguridad				
13	Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.				
14	Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura.				
15	Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables.				

16	Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.					
Dimensión 5: Empatía						
17	La atención por los trabajadores de la Entidad es personalizada.					
18	La plataforma virtual de la Entidad está disponible las 24 horas.					
19	Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.					
20	Los trabajadores de la Entidad tienen conocimiento de las necesidades de los usuarios.					

Anexo 3



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Investigador: Chamorro Torres, Juan Carlos

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023", cuyo objetivo es medir la relación de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones: externa, interna, relacional y promocional con la variable calidad de servicio. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema de la investigación tendrá un impacto positivo en la atención al usuario debido a que se medirá la relación entre la variable gobierno electrónico y sus dimensiones con la calidad de servicio, los resultados permitirán tomar decisiones que mejoren la calidad de los servicios brindados por la entidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente exterior de los depósitos de la entidad pública de transporte urbano de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

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



Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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


Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador, Chamorro Torres Juan Carlos, email: juancaacchamorro@hotmail.com y Docente asesor, Ramírez Ríos Alejandro email: aramirezrio@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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


Elwyn Samuel Grande Rosales
46290746
09/09/2023


Juan Carlos Chamorro Torres
40230477
09/09/2023

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023.

Investigador: Chamorro Torres, Juan Carlos

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023", cuyo objetivo es medir la relación de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones: externa, interna, relacional y promocional con la variable calidad de servicio. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema de la investigación tendrá un impacto positivo en la atención al usuario debido a que se medirá la relación entre la variable gobierno electrónico y sus dimensiones con la calidad de servicio, los resultados permitirán tomar decisiones que mejoren la calidad de los servicios brindados por la entidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una entidad pública de transporte urbano de Lima, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente exterior de los depósitos de la entidad pública de transporte urbano de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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



Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):


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

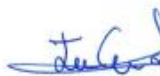
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador, Chamorro Torres Juan Carlos, email: juancaacchamorro@hotmail.com y Docente asesor, Ramírez Ríos Alejandro email: alamirezrio@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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


Betty Lina Santos Zavala
45259033
10/09/2023


Chamorro Torres Juan Carlos
40230477
10/09/2023

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Validación del instrumento por el experto 1

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Dimensión externa
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación externa en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. Los servicios de atención han mejorado debido a la implementación de las herramientas tecnológicas.	4	4	3	
	2. Ha notado mayor rapidez en la atención con las nuevas herramientas tecnológicas.	3	4	4	
Nivel de interacción	3. En su percepción, los usuarios están satisfechos con los servicios de atención digital.	3	3	4	
	4. Considera beneficioso el uso de la plataforma virtual para ingresar sus solicitudes por mesa de partes virtuales.	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. Considera beneficioso el uso de canales de información y comunicación.	4	4	4	
	6. Puede obtener información con facilidad de la página web de la Entidad.	4	4	4	
	7. La Entidad emplea medios electrónicos para absolver problemas relacionados al servicio de atención de forma virtual.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Dimensión interna
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación de la dimensión interna en una entidad pública de transporte urbano en Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. Ha notado que la Entidad ha mejorado en la atención al usuario.	4	4	4	
	9. Percibe la adecuación de los trabajadores a la implementación del gobierno electrónico.	4	4	4	
Nivel de adaptación	10. Se ha adaptado a realizar trámites por los canales digitales.	4	3	4	
	11. La Entidad ha adaptado la forma de atención	4	4	4	

	presencial a la forma virtual.				
Mejoras en la gestión pública	12 La Entidad ha adecuado sus procesos de atención presencial a canales de atención virtual.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dimensión relacional
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión relacional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información	13. Ha notado que las áreas de la Entidad están interconectadas digitalmente	3	3	4	
	14. La Entidad comparte información con otras áreas.	4	3	4	
Mejoras en el proceso	15. La implementación del gobierno electrónico ha agilizado el intercambio de información.	4	4	4	
	16. Se puede realizar seguimiento en línea de los trámites realizados.	4	3	4	
Mejoras en el servicio	17. Ha mejorado la calidad de servicio con el uso de herramientas tecnológicas.	4	4	4	
Transparencia	18. Los trámites realizados por canales digitales son transparentes.	4	3	4	

- **Cuarta dimensión:** Dimensión promocional
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión promocional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos	19. Planifico mis actividades con anticipación teniendo en cuenta los procesos pedagógicos	4	4	4	
	20. La Entidad ha adecuado su sistema para una atención digital.	3	3	4	
Cambio de paradigma	21. Es difícil adaptarse a la nueva forma de realizar trámites de forma virtual.	3	3	4	

- **Quinta: Dimensión Elementos Tangibles**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación	1. La infraestructura cumple con las expectativas del usuario.	4	4	3	
	2. La entidad cuenta en sus instalaciones con equipos tecnológicos modernos.	3	4	4	
Presentación de Personal	3. El personal que atiende al usuario está correctamente uniformado.	3	3	4	
Materiales de comunicación	4. La entidad cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio eficiente.	3	4	3	

- **Sexta dimensión: Fiabilidad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo ofrecido	5. La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario.	4	4	4	
	6. La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios.	4	3	4	
	7. Los trabajadores de la Entidad muestran interés para solucionar problemas de los usuarios.	4	4	4	
	8. La entidad es reconocida por brindar atención de calidad.	3	3	4	

- **Séptima dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prontitud y rapidez	9. La Entidad brinda una atención rápida y puntual a los usuarios.	3	3	4	

en la atención	10. El uso de la plataforma virtual de la Entidad reduce los tiempos de atención.	4	3	4	
Disposición del personal	11. El personal de atención responde de forma rápida frente a dudas que presenta el usuario.	4	4	4	
	12. El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios.	4	3	4	

- **Octava dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	13. Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	4	4	4	
	14. Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura.	3	3	4	
Confianza	15. Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables.	3	3	4	
	16. Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	4	4	3	

- **Novena dimensión:** Empatía
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La atención por los trabajadores de la entidad es personalizada.	4	3	4	

personalizada	18. La plataforma virtual de la entidad está disponible las 24 horas.	3	3	4	
	19. Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	3	4	3	
Conocimiento de necesidades del usuario	20. Los trabajadores de la entidad tienen conocimiento de las necesidades de los usuarios.	4	3	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: **Eleximia Soledad Díaz Díaz**

DNI: 31664856

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6299-7462>

Especialidad del validador: **Temática**

7 de noviembre del 2023



FIRMA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Validación del instrumento por el experto 2

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Dimensión externa
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación externa en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. Los servicios de atención han mejorado debido a la implementación de las herramientas tecnológicas.	4	3	3	
	2. Ha notado mayor rapidez en la atención con las nuevas herramientas tecnológicas.	3	3	4	
Nivel de interacción	3. En su percepción, los usuarios están satisfechos con los servicios de atención digital.	3	3	4	
	4. Considera beneficioso el uso de la plataforma virtual para ingresar sus solicitudes por mesa de partes virtuales.	3	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. Considera beneficioso el uso de canales de información y comunicación.	4	4	3	
	6. Puede obtener información con facilidad de la página web de la Entidad.	3	3	4	
	7. La Entidad emplea medios electrónicos para absolver problemas relacionados al servicio de atención de forma virtual.	3	4	4	

- **Segunda dimensión:** Dimensión interna
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación de la dimensión interna en una entidad pública de transporte urbano en Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. Ha notado que la Entidad ha mejorado en la atención al usuario.	3	4	4	
	9. Percibe la adecuación de los trabajadores a la implementación del gobierno electrónico.	3	3	4	
Nivel de adaptación	10. Se ha adaptado a realizar trámites por los canales digitales.	4	3	4	
	11. La Entidad ha adaptado la forma de atención	3	4	4	

	presencial a la forma virtual.				
Mejoras en la gestión pública	12 La Entidad ha adecuado sus procesos de atención presencial a canales de atención virtual.	2	4	4	

- Tercera dimensión: Dimensión relacional
- Objetivo de la Dimensión: Medir la dimensión relacional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información	13. Ha notado que las áreas de la Entidad están interconectadas digitalmente	4	4	4	
	14. La Entidad comparte información con otras áreas.	4	3	4	
Mejoras en el proceso	15. La implementación del gobierno electrónico ha agilizado el intercambio de información.	3	3	4	
	16. Se puede realizar seguimiento en línea de los trámites realizados.	4	4	4	
Mejoras en el servicio	17. Ha mejorado la calidad de servicio con el uso de herramientas tecnológicas.	3	4	4	
Transparencia	18. Los trámites realizados por canales digitales son transparentes.	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Dimensión promocional
- Objetivo de la Dimensión: Medir la dimensión promocional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos	19. Planifico mis actividades con anticipación teniendo en cuenta los procesos pedagógicos	4	4	4	
	20. La Entidad ha adecuado su sistema para una atención digital.	3	4	4	
Cambio de paradigma	21. Es difícil adaptarse a la nueva forma de realizar trámites de forma virtual.	4	3	4	

- **Quinta: Dimensión Elementos Tangibles**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación	1. La infraestructura cumple con las expectativas del usuario.	3	4	3	
	2. La entidad cuenta en sus instalaciones con equipos tecnológicos modernos.	3	4	4	
Presentación de Personal	3. El personal que atiende al usuario está correctamente uniformado.	3	3	4	
Materiales de comunicación	4. La entidad cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio eficiente.	3	4	3	

- **Sexta dimensión: Fiabilidad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo ofrecido	5. La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario.	4	3	4	
	6. La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios.	3	3	4	
	7. Los trabajadores de la Entidad muestran interés para solucionar problemas de los usuarios.	3	4	4	
	8. La entidad es reconocida por brindar atención de calidad.	3	3	4	

- **Séptima dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prontitud y rapidez	9. La Entidad brinda una atención rápida y puntual a los usuarios.	4	3	3	

en la atención	10. El uso de la plataforma virtual de la Entidad reduce los tiempos de atención.	3	3	4	
Disposición del personal	11. El personal de atención responde de forma rápida frente a dudas que presenta el usuario.	3	3	3	
	12. El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios.	3	3	4	

- **Octava dimensión: Seguridad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	13. Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	4	3	3	
	14. Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura.	4	4	4	
Confianza	15. Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables.	4	3	4	
	16. Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	4	3	3	

- **Novena dimensión: Empatía**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La atención por los trabajadores de la entidad es personalizada.	3	3	4	

personalizada	18. La plataforma virtual de la entidad está disponible las 24 horas.	4	3	4	
	19. Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	4	3	3	
Conocimiento de necesidades del usuario	20. Los trabajadores de la entidad tienen conocimiento de las necesidades de los usuarios.	3	3	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **OCHOA TATAJE FREDY**
DNI: 07015123

Especialidad del validador: **Temático**

ORCID: **0000-0002-1410-1588**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

7 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento por el experto 3

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Dimensión externa
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación externa en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio	1. Los servicios de atención han mejorado debido a la implementación de las herramientas tecnológicas.	3	3	4	
	2. Ha notado mayor rapidez en la atención con las nuevas herramientas tecnológicas.	3	3	4	
Nivel de interacción	3. En su precepción, los usuarios están satisfechos con los servicios de atención digital.	4	3	4	
	4. Considera beneficioso el uso de la plataforma virtual para ingresar sus solicitudes por mesa de partes virtuales.	3	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. Considera beneficioso el uso de canales de información y comunicación.	3	4	4	
	6. Puede obtener información con facilidad de la página web de la Entidad.	4	4	4	
	7. La Entidad emplea medios electrónicos para absolver problemas relacionados al servicio de atención de forma virtual.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Dimensión interna
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación de la dimensión interna en una entidad pública de transporte urbano en Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión pública	8. Ha notado que la Entidad ha mejorado en la atención al usuario.	3	4	4	
	9. Percibe la adecuación de los trabajadores a la implementación del gobierno electrónico.	4	3	4	
Nivel de adaptación	10. Se ha adaptado a realizar trámites por los canales digitales.	4	4	4	
	11. La Entidad ha adaptado la forma de atención	4	4	3	

	presencial a la forma virtual.				
Mejoras en la gestión pública	12 La Entidad ha adecuado sus procesos de atención presencial a canales de atención virtual.	4	3	4	

- **Tercera dimensión:** Dimensión relacional
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión relacional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para intercambiar información	13. Ha notado que las áreas de la Entidad están interconectadas digitalmente	4	3	4	
	14. La Entidad comparte información con otras áreas.	4	3	4	
Mejoras en el proceso	15. La implementación del gobierno electrónico ha agilizado el intercambio de información.	4	4	3	
	16. Se puede realizar seguimiento en línea de los trámites realizados.	4	3	4	
Mejoras en el servicio	17. Ha mejorado la calidad de servicio con el uso de herramientas tecnológicas.	4	3	4	
Transparencia	18. Los trámites realizados por canales digitales son transparentes.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dimensión promocional
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión promocional en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos	19. Planifico mis actividades con anticipación teniendo en cuenta los procesos pedagógicos	4	4	3	
	20. La Entidad ha adecuado su sistema para una atención digital.	4	3	4	
Cambio de paradigma	21. Es difícil adaptarse a la nueva forma de realizar trámites de forma virtual.	4	3	4	

- **Quinta: Dimensión Elementos Tangibles**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación	1. La infraestructura cumple con las expectativas del usuario.	3	4	3	
	2. La entidad cuenta en sus instalaciones con equipos tecnológicos modernos.	4	4	4	
Presentación de Personal	3. El personal que atiende al usuario está correctamente uniformado.	3	3	4	
Materiales de comunicación	4. La entidad cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio eficiente.	4	4	3	

- **Sexta dimensión: Fiabilidad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo ofrecido	5. La plataforma virtual facilita el trámite con buenas prácticas del servidor al usuario.	4	4	4	
	6. La entidad brinda información íntegra y confiable a los usuarios.	3	3	4	
	7. Los trabajadores de la Entidad muestran interés para solucionar problemas de los usuarios.	4	4	4	
	8. La entidad es reconocida por brindar atención de calidad.	3	4	4	

- **Séptima dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prontitud y rapidez	9. La Entidad brinda una atención rápida y puntual a los usuarios.	4	3	4	

en la atención	10. El uso de la plataforma virtual de la Entidad reduce los tiempos de atención.	4	3	4	
Disposición del personal	11. El personal de atención responde de forma rápida frente a dudas que presenta el usuario.	3	3	4	
	12. El personal de atención muestra disponibilidad frente a las consultas y solicitudes de los usuarios.	4	3	4	

- **Octava dimensión: Seguridad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad	13. Cree que la información que ingresa a la plataforma es segura.	4	4	4	
	14. Considera que la validación de su clave para ingresar a la plataforma virtual es segura.	3	4	4	
Confianza	15. Cree que los trabajadores del área de atención son personas confiables.	4	4	4	
	16. Los trabajadores del servicio de atención de la entidad muestran profesionalismo.	4	3	4	

- **Novena dimensión: Empatía**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía en una entidad pública de transporte urbano de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La atención por los trabajadores de la entidad es personalizada.	3	4	4	

personalizada	18. La plataforma virtual de la entidad está disponible las 24 horas.	4	3	3	
	19. Recibe un trato amable y respetuoso por los trabajadores de la Entidad.	3	4	4	
Conocimiento de necesidades del usuario	20. Los trabajadores de la entidad tienen conocimiento de las necesidades de los usuarios.	3	4	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO
DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

Orcid: orcid.org/0000-0003-2365-8932

7 de noviembre del 2023

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



D. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Ces. SUPEDU: A 91520756
Ces. Reg. UCY N° 3 FL: 347 N° 18
Dni: 32403439

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems

Anexo 6: Población y cálculo de la muestra

Población conocida

N	Población	138
	Nivel de confianza	
Z	(95%)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.5
q	Probabilidad desfavorable	0.5
e	Error muestral	0.08
n	?	

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = 72.1$$

Anexo 7: Validez y confiabilidad

EXPERTO	NOMBRES Y APELLIDOS	SUFICIENCIA
Experto 1	Dra. Eleximia Soledad Díaz Díaz	Aplicable
Experto 2	Dr. Ochoa Tataje Fredy	Aplicable
Experto 3	Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino	Aplicable

Confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	0,964	21
Calidad de servicio	0,884	20

Anexo 8: Figuras del análisis descriptivo

Figura 2

Gobierno electrónico y calidad de servicio

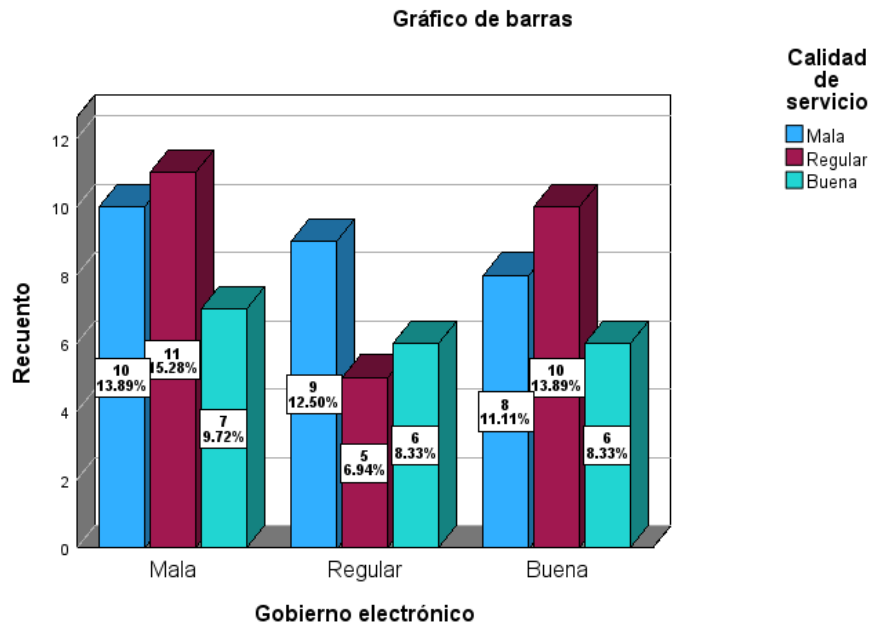


Figura 3

Dimensión interna y calidad de servicio

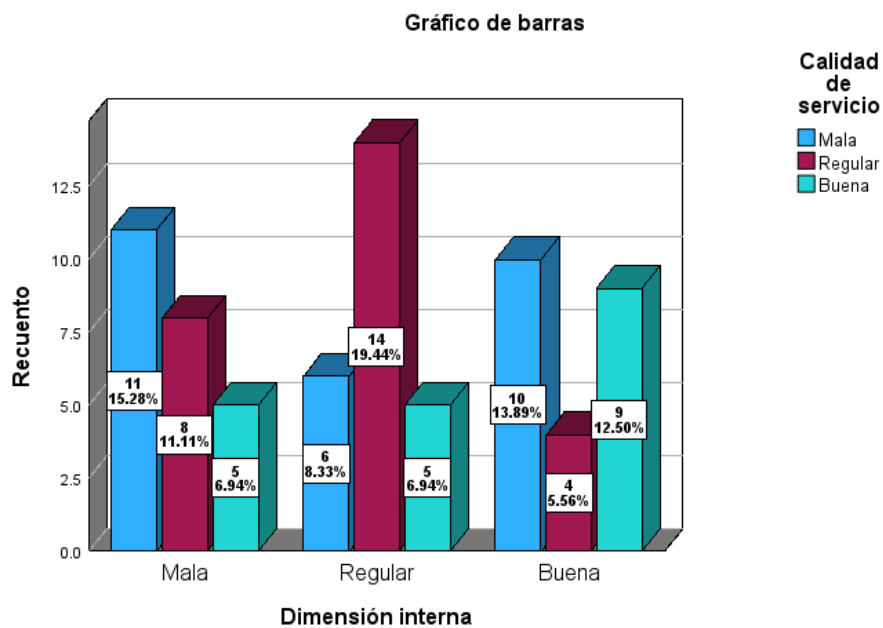


Figura 4

Dimensión externa y calidad de servicio

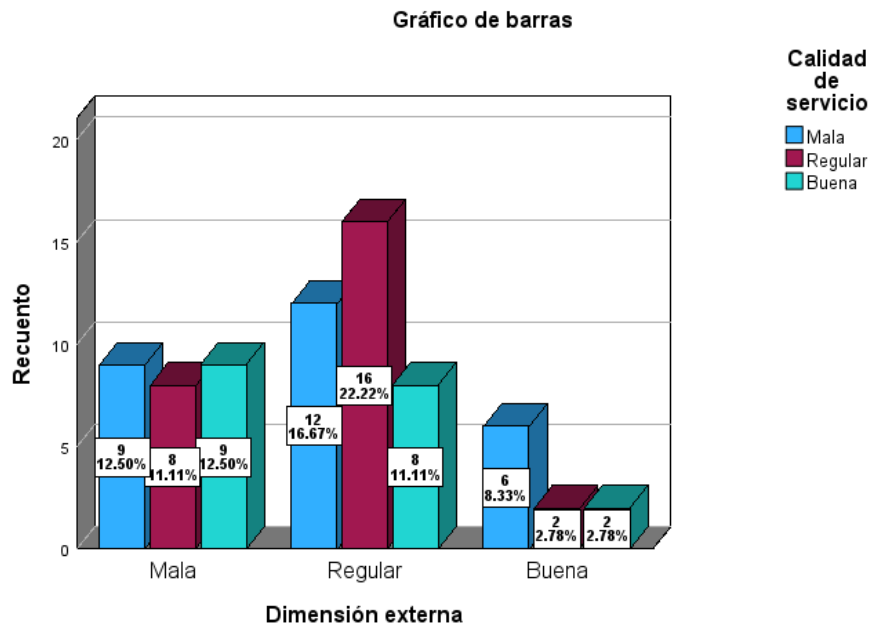


Figura 5

Dimensión relacional y calidad de servicio

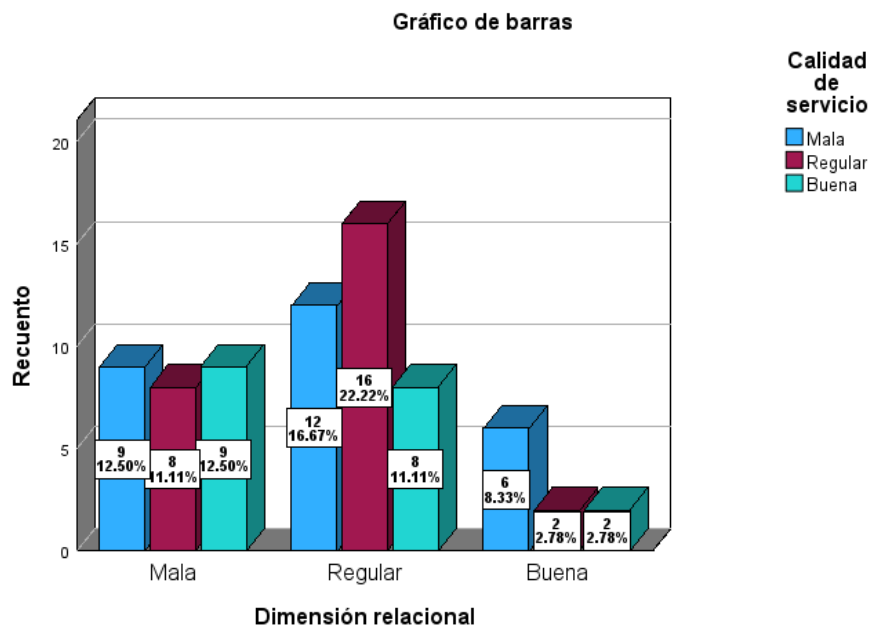


Figura 6

Dimensión promocional y calidad de servicio

