



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la  
División Médico Legal II de Huaraz - Ancash, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Camones Tapia, Leslie Ruth (orcid.org/0009-0008-9412-9089)

**ASESORES:**

Mg. Alza Salvatierra, Silvia del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesús (orcid.org/0000-0002-2040-6716)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ  
2024

Dedicatoria

*A Dios*

*A mi madre*

*A mi pareja*

*A mi hijo*

*A mis hermanos*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por permitirme culminar una etapa importante en mi vida, en mi carrera profesional con salud, y con vocación, incluso en situaciones difíciles que me hicieron crecer y desarrollarme cada día más.*

*A mi madre Inés por su apoyo incondicional y por ser un soporte integral en mi vida, a mi pareja por su amor y apoyo, a mi hijo que es la luz de mi vida y mi mayor motivación para alcanzar cada una de mis metas.*

*A mi hermana por su apoyo moral y sus consejos sabios para seguir adelante, y a mi hermano Enzo que hoy es un ser de luz en el cielo que cuida mi camino.*

*A mi asesor por su enseñanza, paciencia y por difundir conocimiento para el desarrollo de este trabajo.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS, 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 la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023", cuyo autor es CAMONES TAPIA LESLIE RUTH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 19 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS DNI: 43311504 ORCID: 0000-0002-2040-6716	Firmado electrónicamente por: RSEMINARIOU001 el 19-01-2024 09:52:23

Código documento Trilce: TRI - 0734708



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CAMONES TAPIA LESLIE RUTH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de 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 la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 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
CAMONES TAPIA LESLIE RUTH DNI: 75464495 ORCID: 0009-0008-9412-9089	Firmado electrónicamente por: LRCAMONEST el 18- 03-2024 11:54:55

Código documento Trilce: INV - 1532341

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo,unidad de análisis.....	21
3.4. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	22
3.6. Métodos de Análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gobierno electrónico, sus dimensiones e indicadores.....	15
<b>Figura 2.</b> Calidad de servicio y sus dimensiones.....	18
<b>Figura 3.</b> Descripción de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.....	23
<b>Figura 4.</b> Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones .....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Descripción de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones .....	23
<b>Tabla 2.</b> Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones .....	24
<b>Tabla 3.</b> Correlación y significación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.....	26
<b>tabla 4.</b> Correlación entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones externa, interna, relacional y promocional con la calidad de servicio.....	27

## RESUMEN

Esta investigación denominada el gobierno electrónico y la calidad de servicio de los colaboradores de la división médico legal II de Ancash-Huaraz, 2023, tuvo como objetivo general, determinar el grado de relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023; se desarrolló una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 50 colaboradores, por lo cual se desarrolló una muestra censal, que estudió a toda la población, la técnica que se aplicó para construir la información fue la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, basada en la escala de Likert, para realizar la medición del coeficiente de correlación se basó en la estadística Tau-B Kendall, en el procesador estadístico SPSS (Versión 26.0). La investigación llega a la conclusión de que, sí existe una correlación positiva moderada entre la variable gobierno electrónico y calidad de servicio de los colaboradores de la división médico legal, con un nivel de significancia Sig.=0,001 y una correlación de  $r= 0,421$ , es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable gobierno electrónico, mayor será la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Tics, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

This research called electronic government and the quality of service of the collaborators of the legal medical division II of Ancash-Huaraz, 2023, had as a general objective, to determine the degree of relationship between electronic government and the quality of service in collaborators of the division legal doctor II of Huaraz - Ancash, 2023; A correlational type of research was developed, with a non-experimental, cross-sectional design, the population was made up of 50 collaborators, for which a census sample was developed, which studied the entire population, the technique that was applied to construct the information It was the survey using the questionnaire instrument, based on the Likert scale, to measure the correlation coefficient it was based on the Tau-B Kendall statistics, in the SPSS statistical processor (Version 26.0). The research concludes that there is a moderate positive correlation between the digital government variable and quality of service of the collaborators of the medical-legal division, with a significance level Sig.=0.001 and a correlation of  $r= 0.421$ , That is, the higher the score on the electronic government variable, the higher the quality of service.

**Keywords:** Electronic government, ICTs, quality of service.

## **I.INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el mundo se encuentra en cambios constantes en diferentes ámbitos, es así que las organizaciones para su sobrevivencia deben ser más competitivas, para lograrlo es importante usar a nuestro favor las herramientas de tecnología que existen, para su puesta en marcha es necesario que las entidades el gobierno en este caso logren adaptarse a estos cambios que se suscitan en la sociedad, asimismo es fundamental para lograr la transparencia del sector público con los ciudadanos en las áreas de servicio que tiene la gestión pública (Vargas Bravo,2021).

En el ámbito Internacional, en América Latina el tema del gobierno electrónico ha entrado en una fase extensa y compleja gracias a las oportunidades que ofrecen las TIC's, esta situación se reforzó unos años atrás, y se analizó la importancia de las formas de cooperación, diálogos anuales y de diferentes sectores, por lo que permite afirmar la importancia de utilizar las herramientas tecnológicas y que éste debería ser un tema prescindible en las políticas nacionales ya que conduciría al desarrollo de los gobiernos, además que facilitaría en la simplificación de los procesos (CEPAL,2022).

Por otro lado el tema de gobierno electrónico tuvo su refuerzo en el acontecimiento de la crisis sanitaria mundial que en pocas palabras aceleró la importancia de que las instituciones sean más ágiles, más flexibles al cambio y se transformen, a la par de que la economía del mundo se digitalice velozmente, se espera que el 70% del nuevo valor con el que se medirán las instituciones los próximos años se basen en modelos de negocio de plataformas digitales (Lagos Cabieses, 2022).

En la encuesta que desarrolló el departamento de asuntos económicos de las Naciones Unidas, con foco especial en Latinoamérica y el Caribe sobre aspectos del gobierno electrónico como herramienta clave para clasificar mapear y medir la transformación digital de los países, la misma que afirman que aún existen desafíos, y coinciden que hay servicios en los gobiernos que deberían ser accesibles a los ciudadanos en cualquier lugar y momento, esto con el fin de dar apoyo en tiempos de crisis, para lo cual recomienda que debe darse el enfoque necesario a los esfuerzos de parte de los gobiernos a involucrar activamente a los ciudadanos en consultas electrónicas, que siguen siendo limitadas (CEPAL, 2022).

Así mismo se puede mencionar que los cambios a nivel electrónico pueden ayudar a perfeccionar la gobernanza y el rendimiento de las instituciones públicas (OECD, 2020); un ejemplo es el gobierno de Ecuador que se ha visto impulsado por el desarrollo y avance digital convirtiéndose en un referente internacional, se ha visto un incremento en cuanto a eficiencia, optimización de recursos públicos que a su vez son controlados a través de la interoperabilidad (Moreira et al., 2020).

Hoy en día, el 73% de los países latinoamericanos tienen estrategias de gobierno electrónico y, en muchos de los casos, han tenido éxito. Sin embargo, no todos alcanzan al mismo nivel, ya que para el desarrollo de esta estrategia las agendas digitales de los países varían según su progreso tecnológico; en muchas ocasiones no se cuenta con un plan porque no hay un proyecto específico con metas claras; pero sí, hay muchos intereses políticos en hacer que este programa digital funcione y sea un bien público (Rodríguez Roman, 2021). Hay muchos gobiernos que están tratando de mejorar sus políticas públicas con el fin de adaptarse al continuo progreso tecnológico de este siglo, que pongan fin a la corrupción un problema que yace en diversos países, así mismo se garantiza el derecho a los ciudadanos y mejore los servicios para el beneficio de todos (Toro García et al., 2020).

En los últimos años América Latina ha ido consolidándose en tema de gobierno electrónico y este avance se centra en la aceleración de los procesos administrativos, y en la disminución de la burocratización (Rodríguez Roman, 2021). Las Tics, se han convertido en herramientas de gestión muy importante en los gobiernos locales, ya que permiten obtener información para tomar mejores decisiones, agilizar procesos, incrementar la transparencia y mejorarla, rindiendo cuentas, así como promover la cooperación y sinergia entre instituciones. Por otro lado no menos importante que desde una perspectiva de gestión fiscal, también es beneficioso para el control de los gastos, la contratación pública, la recaudación, y la supervisión fiscal (BID, 2018).

En el ámbito Nacional, en nuestro país el uso de las Tics como herramienta que facilita el cambio o intercambio de información a distancia aún se encuentran en etapa de inicio, dado que existen principalmente tres razones, el primero que tiene que ver mucho con los recursos presupuestales, es decir el gobierno peruano no cuenta con economía suficiente para construir un sistema de e-gobierno que facilite y mejore el acceso a la información, por lo tanto en la actualidad no es considerado como prioridad en la agenda presupuestal de cada año; segundo el tema de capital humano competente en el uso de tecnologías aún es deficiente, a pesar de existir carreras relevantes, como la ingeniería de sistemas e informática, aún no se encuentran profesionales especializados que sean capaces de construir un sistema que contenga completamente al gobierno electrónico, y por último una razón más es la infraestructura tecnológica, que si bien es cierto las telecomunicaciones ya tienen el alcance a más zonas del territorio, aún es débil el tema de la cobertura que abarque a un mayor porcentaje de población, dentro de este punto también está considerado como infraestructura a los precarios y obsoletos equipos de oficina en la mayoría de instituciones del estado (Gonzales Vasquez, 2017).

Es importante también mencionar que nuestro país, a través del poder ejecutivo en aras de buscar la modernización de la gestión pública mediante el uso de Tics, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, a través del decreto Legislativo N° 1412, que básicamente busca la implementación de estas herramientas, a través de instrumentos que señalen las directivas y líneas del gobierno electrónico (PCM, 2019).

El año pasado nuestro país fue punto principal de uno de los más grandes eventos realizados por el tema del gobierno electrónico, fueron participes más de 25 países, el evento se realizó con la finalidad de proponer formas de solución innovadoras para el progreso en la eficiencia y eficacia de la gestión pública y fortalecer la capacidad para cubrir las necesidades de los ciudadanos y compartir experiencias y buenas prácticas, este encuentro se desarrolló en una situación crítica para los países de Latinoamérica y el Caribe, ya que refuerza su voluntad compartida de impulsar la transformación digital al más alto nivel para promover la integración regional y sociedades inclusivas y productivas después de la pandemia y la recuperación económica (Rivera, 2022).

En ese sentido bajo el liderazgo del Gobierno y la Secretaría de Transformación Digital-PCM, los gobiernos locales junto con el estado deben desarrollar medidas para la transformación digital y el fortalecimiento de la aplicación de las TIC, las redes y los servicios digitales, enfocándose en brindar servicios a las comunidades y empresas locales. El proceso de reactivación después de la pandemia como lo afirma Cabieses (2022).

En la última encuesta que se desarrolló sobre gobierno digital organizado por la ONU, el Perú ocupa el puesto 71 entre 193 países, con todos los índices sobre el promedio regional y mundial en 2020. El índice de desarrollo electrónico fue de aproximadamente 0,4 en 2010 y de aproximadamente 0,7 en 2020; en su intervención en CADE Digital 2021 (PCM), el asesor principal de la ONU en Innovación, Gobernanza Digital y Servicios Públicos, Jonas Rabinovitch, afirmó que en 10 años se ha logrado un avance del 30%, lo cual es muy significativo para el país (PCM, 2022).

Sin embargo, hoy en nuestro país, existen deficiencias en la situación de digitalización del Perú, las instituciones carecen de equipamiento técnico y la mayoría de trabajadores del sector público necesitan capacitación técnica, estos datos muestran que existen ciertos factores de inestabilidad de las tecnologías digitales en el sector educativo. Con la llegada de la epidemia, la desigualdad digital se ha vuelto más evidente (Laurent 2021).

En el ámbito Local es importante señalar que todavía queda mucho por hacer en términos de gobernanza electrónica ya que muchas instituciones públicas brindan servicios deficientes al público debido a la falta de infraestructura interna o a una capacidad de respuesta insuficiente debido a la falta de contacto, así mismo la poca atención y débil gestión de redes y medios por parte de las regiones y otras estructuras, funcionarios, lo que no permite interacción con los usuarios sumado a ellos muchas veces la falta de empatía, lo que conlleva a un servicio de baja calidad que a su vez repercute en la reputación de la institución y la certidumbre de los ciudadanos y/o usuario.

La investigación se realizará en la institución de la Unidad médico legal II Áncash, lugar en la cual, la implementación de la gobernanza electrónica sigue siendo incompleta, por ejemplo en cuanto al uso o dimensión **externa**, si bien es cierto la institución presta servicios digitales, pero este se desarrolla de forma incompleta, lo cual no es suficiente para lograr un adecuado y excelente servicio por tanto no se logra una interacción eficiente con los usuarios, siendo así que los trámites de los servicios que se brindan se realizan de forma presencial, del mismo modo para realizar el seguimiento de algún resultado no se da la información precisa en muchas ocasiones, ya que el área de mesa de partes cumple la función de realizar la entrega de los documentos a las áreas correspondientes, pero no cuenta con un sistema que le permita saber el estado de cada documento, es decir si el documento u oficio se encuentra respondido, entregado o a que área se derivó, en ese sentido la información que pueda dar al usuario es ineficiente, no existe una así mismo no existe una transacción con los usuarios que les permita realizar consultas, dudas, respuestas vía digital, por otro lado se puede observar también que el personal no está preparado **internamente** en términos digitales, es decir en la institución aun es bajo el tema de cambios en la cultura administrativa, es decir no se es consciente de los cambios que se realizan a nivel organizacional en la cual actualmente prima el uso de estas herramientas digitales para lograr un mejor servicio y se logre celeridad en los procesos, sumando a ello, la mayoría de colaboradores no está totalmente formado y capacitado en el uso de las TIC'S, además que se observa la falta motivación para su uso ó programas que incentiven la importancia del manejo de las herramientas digitales, que permitan mejorar sus capacidades, así mismo en cuanto al uso **relacional**, en la institución, la interoperabilidad es débil, si bien es cierto está conectada e interactúa con dos organismos como es la RENIEC, y SINADef, que permiten un mejor servicio, sin embargo hace falta una gestión que permita la conexión con otras entidades que permitan lograr criterios más acertadas, en este caso en los resultados de las pericias que se entregan a los usuarios, es decir estén mucho más completas, eficaces. Por otro lado, en cuanto al uso **promocional** dentro de la entidad se observa que hace falta crear mecanismos que fomenten el desarrollo de la cultura

en cuanto al uso de las Tics, a su vez también mejorar la infraestructura, equipamiento necesario para hacerlo realidad también son parte de esta realidad problemática.

Por otro lado, hay un tema muy importante también que no se debe dejar de lado, en este caso es el uso indiscriminado de papel, que es un problema a nivel ecológico y financiero, lo cual puede llegar a ser digitalizado en muchos aspectos, y mejorar el servicio en su totalidad.

Por todo lo mencionado, se plantea como formulación del problema ¿En qué grado se relaciona el gobierno electrónico con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023? Así mismo como problema específico planteamos lo siguiente: ¿En qué grado se relaciona el uso externo, interno, relacional y promocional con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023?

**La importancia de la investigación**, radica en analizar los referentes, antecedentes, estudios que manifiestan la importancia, y la utilidad del gobierno electrónico en todas las Instituciones de nuestro país, y en la institución que se está realizando la investigación, con el único fin de mejorar la calidad de servicio, en otras palabras, lograr la eficiencia, mejores resultados y un mejor servicio para todos los ciudadanos.

La investigación a realizar se justifica desde una perspectiva epistemológica, que está basada desde el paradigma positivista, lo que permitirá controlar e interpretar los hallazgos encontrados, ya que tendrá un enfoque cuantitativo aplicado.

Así mismo se justifica teóricamente ya que partir del análisis y comprensión de datos, la definición de temas de gobierno electrónico y cómo esto se refleja en la calidad del servicio del Instituto de medicina legal II, Ancash, de esta forma el propósito es el aporte de conocimiento. Se justifica también desde su perspectiva práctica la investigación a realizar es importante para la institución, ya que los resultados servirán para realizar las mejoras necesarias y lograr un mejor servicio, al tiempo que mejora la imagen de la organización y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, por otro lado posee una justificación metodológica, porque pretende aportar más conocimiento sobre la gestión digital y su impacto en la calidad del servicio, así como

crear y adaptar herramientas de medición de variables de investigación que puedan servir como modelos para futuras investigaciones. Finalmente se justifica desde el aspecto legal, que significa que la investigación está fundamentada en normas legales establecidas en la ley universitaria que orientan el proceso para alcanzar el grado de maestra en gestión pública.

El **objetivo general** del presente estudio, es determinar el grado de relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023; de la misma forma se establecen como objetivos específicos, determinar el grado de relación entre el uso externo, interno, promocional, relacional y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

Por tanto, la investigación planteó la siguiente **hipótesis general**; existiría relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023; **como hipótesis específica**, existiría relación significativa entre la dimensión externa, interna, relacional y promocional con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen muchas investigaciones a nivel nacional que analizan las variables, por ejemplo, la investigación realizada por Rios (2021), que tuvo como objetivo establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental de corte transversal correlacional, como instrumento utilizó el cuestionario, llegó a los siguientes resultados de correlación  $r=0,551$   $sig=0.000$ , concluyéndose en la relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

la investigación realizada por Yumpe (2022), que se puso como objetivo la determinación de la relación entre el G.E y la C.S. en una entidad en Chiclayo fue una investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal, se aplicó una muestra de 125, se llegó a los resultados en la cual se obtuvo con una correlación de 0,592; por lo tanto, llega a la conclusión, que existe relación entre las dos variables, lo que permite postular que una mayor implementación del gobierno digital influirá mejor en la percepción de los usuarios respecto a los servicios que reciben.

Así mismo se percibe la investigación realizada por Hinostroza (2022), el cual tuvo como objetivo determinar si hay relación entre el e-Government y la calidad de servicio en una administración aduanera, la investigación tuvo enfoque cuantitativo, para obtener la información elaboró dos cuestionarios para recolectar información, el mismo que llegó a los siguientes resultados, el 88,30% califican como bueno al e-Government y el 89,70% califican como buena la calidad de servicio, además con un  $r= 0,225$  correlación positiva entre ambas variables, la conclusión a la que llega, es la afirmación de la existencia de una relación significativa y directa entre ambas variables.

También contamos con la investigación realizada por Huamani & Zarate Ruiz (2023), que tuvieron como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico, calidad de servicio y satisfacción en usuarios en una universidad pública, tuvo una muestra que fue conformada por 253 usuarios, los resultados abordaron una relación de  $r= 0.8993$ , llegando a la conclusión de la existencia de relación entre las tres variables en mención.

Así mismo se tiene la investigación de Amaringo (2022), el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables Gobierno electrónico y Calidad de servicio en la DRA de San Martín, fue un estudio cuantitativa correlacional, de tomó como muestra a 162 personas, se obtuvo como resultado que el 88,3% indican que el gobierno regional tiene un bajo nivel digital, en cuanto a la variable de calidad, un 66% de las personas considera que es bajo, por lo tanto se concluye que efectivamente hay relación entre ambas variables.

Por otro lado se tiene la investigación de Chereque (2022), que tuvo como objetivo la determinación de la medida en que se relaciona el G.E y la calidad de servicio en una municipalidad, el estudio fue no experimental de enfoque cuantitativo, correlacional, correlacional transaccional, la población estuvo conformada por los usuarios que solicitan los trámites para clasificar el nivel socioeconómico, la muestra fue de 358 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta los resultados a los que se llegaron, fueron de una correlación moderada con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.723, por tanto se llegó a la conclusión de que existe una correlación.

Por su parte la investigación de Menacho Cano (2022), el cual tuvo como objetivo LA determinación de la medida en que el G.E y el servicio de calidad en una municipalidad, la investigación que realizó fue experimental con un diseño correlacional transversal, la muestra estuvo conformada por 131, servidores, se aplicó una encuesta, la investigación tuvo como resultados que efectivamente tiene relación positiva significativa entre el GE y CS, por lo cual se concluye que el G.E incrementa la calidad de los servicios a la ciudadanía.

La investigación realizada por Fernandez (2022), tuvo como objetivo la determinación de que incidencia tiene el gobierno electrónico en la calidad de servicio en una UGEL, en Cajamarca, para lo cual elaboró una encuesta a una muestra de 263 directores, que dieron como resultado, una relación de  $r= 0,333$  y un valor de significancia de 0,0000, que se resume en la conclusión de que el gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad de servicio.

En el **ámbito Internacional** se pudo encontrar a Aliaga Pizarro (2022), el cual tuvo como objetivo identificar la brecha entre los desafíos de la gobernanza electrónica en el sistema establecido por la OCDE y la situación actual del gobierno chileno e implementando el plan de transformación como plan de mejora de la gobernanza, utilizando como técnica entrevistas a expertos, el estudio tuvo como resultado después

de un arduo análisis el establecimiento de 4 ejes que se debe trabajar, diseñar, implementar herramientas digitales, usar una base de datos en las instituciones, elaborar proyectos informáticos y perfiles de los funcionarios, en ese sentido la investigación **concluye** con una propuesta de PGM, que fue designado a aplicar servicios públicos a las tareas anteriores proporciona incentivos financieros para realizar las tareas llevadas a cabo de forma concertada.

**Quintero (2021)**, tuvo como objetivo analizar la incidencia de la calidad de servicios y el sistema que presta una institución desde su sitio web es decir la confianza que tiene para los ciudadanos, para lo cual aplicó un cuestionario a 488 usuarios, que dio como resultado que más de un 63% de los usuarios destacan el valor del gobierno electrónico en la institución y que el sitio web por ende es importante y confiable, la investigación llega a la **conclusión** que la labor del personal del gobierno que maneja el website es reconocida por los ciudadanos y debe seguir afianzándose.

Igualmente, **Naser (2021)**, tuvo como **objetivo** mejorar la relación entre los actores públicos y privados, y la gobernanza electrónica aborda esta complejidad. Este informe analiza el país de Costa Rica como una muestra similar a otras realidades latinoamericanas. El estudio llega al siguiente **resultado** que, si se quiere crear un gobierno de este tipo, es decir, un estado de alto nivel, es decir, que tenga todos los poderes y autoridades suficientes para llevar a cabo sus tareas, será necesario introducir un modelo, un conjunto de la arquitectura institucional para entidades relacionadas, debe estar relacionado con salud, educación, seguridad social, trabajo, etc. valor público para abordar los problemas de los ciudadanos, en suma se llega a la **conclusión** que el proceso de gobernanza electrónica e interoperabilidad es muy importante y que el éxito será el resultado de esta disciplina.

**García (2020)**, se planteó como **objetivo**, la cooperación entre la calidad, productividad, eficiencia en los resultados de la gestión pública, por medio del uso de las Tics, y en su implementación en las instituciones estatales de México, se aplicó un análisis cualitativo comparado, la investigación llega a la conclusión que los resultados esperados es el de trabajar juntos para mejorar la política pública de Tic para el estado de Michoacán para crear una mejor base para la topografía, el diseño y el desarrollo; Integrar sitios web públicos para el bienestar de los ciudadanos.

Por otro lado **Morales,Urrutia, Simbaña , & Guerrero (2020)**, tuvieron como **objetivo** analizar conceptual y empíricamente a través de una encuesta llamada E-Government, el **resultado** indica que Ecuador es un nación que está recién adoptando e implementando las TICS, y aún tiene deficiencia en su desempeño de E-gobierno, así como muchas deficiencias con la ciudadanía, se **concluye** que es imprescindible tomar cartas en el asunto para lograr una modernización de estado considerando como eje transversal a la tecnología.

Por su parte, **Luna (2019)**, en un estudio realizado en la Universidad Autónoma de México, evalúa el uso de las TIC en procesos y servicios públicos en el Estado de México, con el **objetivo** de introducir nuevas prácticas de gobierno a través de la gobernanza digital y promover efectivamente los servicios a través de tres puntos clave: integración, simplificación, gobernanza. La investigación utilizó un enfoque cualitativo aplicado. Analiza cajeros automáticos en la Ciudad de México. El estudio **concluyó** que los servicios en línea no sólo mejoran la eficiencia del gobierno y reducen los costos de transacción para los ciudadanos; Satisfacción de ambas partes.

Además, Montero Marcos (2017), en su investigación se planteó como objetivo, el determinar en qué forma el uso de las herramientas tecnológicas aumenta la eficiencia en este caso del lugar a investigar, el gobierno Municipal de Magdalena del Mar, Chile, se realizó un estudio no experimental, transeccional,descriptivo, correlacional, se obtuvo los siguientes **resultados**, que las dimensiones del gobierno digital no se relacionan con las herramientas digitales y que falta la implantación de muchas de ellas, en tanto un 37% de los ciudadanos no están satisfechos con ello, se **concluye**

que usar las TIC's tienen indicadores similares a las del cumplimiento de los objetivos de la municipalidad misma.

En tanto a las investigaciones realizadas en la variable calidad de servicio, encontramos a **Rodríguez (2020)**, que tuvo como **objetivo** realizar un aporte para incluir en la calidad de servicio y medirla, para lo cual analizó a un grupo de estudiantes (422), de la universidad la Sabana, el **resultado** indica que los estudiantes perciben una calidad de servicio óptima, sobre todo en la dimensión seguridad, elementos tangibles, por lo cual se **concluye** de que efectivamente se está alcanzando los niveles requeridos de calidad de servicio por los estudiantes ya que son la razón de ser de la institución.

Rivera (2019), tuvo como **objetivo** analizar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una empresa en Ecuador, fue de enfoque cuantitativo, aplicó el modelo Servqual, a través de una encuesta que realizó a 180 clientes, llegó a la conclusión de que la percepción de calidad de servicio es menor a las expectativas que tienen los clientes.

También tenemos la investigación realizada por Monroy & Urcadiz (2019), que tuvieron como **objetivo**, determinar la calidad y la incidencia en la satisfacción de los clientes, la investigación fue de enfoque cuantitativo, transaccional correlacional, con una muestra de 207, con un **resultado** de correlación de 0,9, por lo tanto se llegó a la **conclusión** de que es importante realizar siempre un análisis de la calidad estratégica.

Con respecto a la variable **Gobierno electrónico**, debemos mencionar que, en un mundo globalizado y muy competitivo, todas las entidades públicas en cualquier estado, para poder encajar en la era digital deben de reestructurarse e ir de la mano con esta, es así que nace la palabra de Gobierno electrónico (Rios, 2023). En la agenda que nuestro gobierno tiene preparado para el año 2030, es importante usar estratégicamente las TIC, tanto en organizaciones públicas y privadas con el fin de lograr un valor público, y lograr organismos transparentes, y muy eficientes en todo sentido; El marco normativo del e-Government en el Perú, está basado en aplicar las Tics, como método para mejorar las relaciones internas y externas en las instituciones del estado (Reglamento DS 029-2021-PCM, 2021).

El gobierno electrónico está definido como la aplicación de las Tics, esencialmente del internet, con el fin de lograr una mejor gobernanza, a diferencia del gobierno digital que se encarga de la integración de estas herramientas Tics en la administración pública, con el fin de incrementar la transparencia, la eficiencia y la participación de la población (Plasencia,2020).

El G.E está fundamentado en mejorar y fortalecer la relación y confianza entre el ciudadano y el estado, busca mejorar también todos los servicios que se desprende de la misma, mediante el uso de un modelo Integrado de Planificación y Administración que a su vez esté integrado con la política de Gestión y de desempeño (MINTIC, 2021).

El Gobierno electrónico es una gran estrategia, ya que con esta se busca que los ciudadanos participen y logren una eficiencia en la administración pública, a su vez que emana transparencia, reduce los tiempos en los tramites, disminuyendo la burocracia en los organismos públicos (Ripalda, 2019).

En nuestro país la política Nacional de transformación digital fue aprobada por el gobierno el 28 de Julio del 2023, en la cual se establecen los criterios y lineamientos, objetivos, actividades a seguir, índices de medición, etc., con el fin de alcanzar la anhelada transformación digital del país, para lograrlo se ha establecido una serie de objetivos que van desde la conectividad, economía, gobierno, talento, confianza e innovación digital (PCM, 2023).

El modelo basado en la posición de un organismo público, define al gobierno electrónico como la utilización de las herramientas Tics por parte de las organizaciones públicas lo cual se genera desde la mejora interna y de los métodos de interacción tanto con los usuarios y organizaciones públicas y privadas (Armas et al., Armas , 2016). Una definición más precisa del gobierno electrónico “es el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las instituciones públicas, para la optimización de la información y la mejora de los servicios que se brindan a los ciudadanos y organizaciones para mejorar la eficiencia y eficacia e incrementar la transparencia de las entidades públicas y participación de los ciudadanos” (OEA, 2022).

Se ha considerado cuatro dimensiones: **externa, interna, relacional y promocional**, las cuales trabajan conjuntamente para implementar el gobierno digital.

La dimensión **externa**, está basada en que los servicios que presta el estado en cuanto a la interacción con los ciudadanos para su comunicación, por ejemplo, contar un sitio web informativo que es el más común, u otros canales como pueden ser los foros, correos electrónicos corporativos, entre otros que puedan ser un medio en la cual se mantenga la interacción entre estado y ciudadano (Armas et al.,2022) los indicadores son: uso de servicios digitales, si la institución utiliza sistemas de información digital como websites, correos electrónicos; así mismo la interacción con los usuarios a través de o canales de comunicación digital para que los ciudadanos tengan la posibilidad de realizar consultas, quejas, denuncias, solicitudes, entre otros (Rincon et al., 2017); y por último la transacción con los usuarios, para verificar que los usuarios tengan la posibilidad de realizar diversas acciones vía digital a la institución y estos mismo puedan responder también por la misma vía (Armas Urquiza et al., 2022). La dimensión **Interna**, está orientada al impacto que tiene en la misma organización, es decir al mejoramiento en la gestión interna de los organismos públicos, en otras palabras usar la herramientas tecnológicas, así mismo tener en cuenta que el cambio no solo está en instalar herramientas, computadoras, usar el intranet, lo que es más significativo es saber utilizarlos y manejarlos (Armas Urquiza et al., 2022); los indicadores son la cultura administrativa, es decir cuánto es el avance de la entidad al ejecutar

herramientas tecnológicas y si el personal lo maneja, o en todo caso trabajar en su formación y colaboradores capacitados en el uso de Tics, en otras palabras si cuentan con las habilidades necesarias para usar las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (Armas Urquiza et al., 2022).

La dimensión **Relacional**, está basada en la creación de redes para intercambiar los recursos con el único fin de optimizar los servicios y procedimientos de las operaciones actuales y la generación de nuevas, esta dimensión tiene un papel importante en la relación Gobierno-Gobierno, relación Gobierno-Empresa, o Gobierno y socios (Armas et al., 2022); los indicadores son la transacción, relaciones con instituciones públicas y privadas para intercambiar recursos y mejorar servicios y/o procesos y agilizarlos y la Interoperabilidad que facilite la información y procedimientos a las entidades entre sí (Rincon et al., 2017). Y por último la dimensión **Promocional**, que básicamente está referida al tema de la cultura, infraestructura y equipos tecnológicos, para hacer más fácil el acceso y la divulgación de las herramientas tecnológicas, así mismo saber dónde y cómo encontrar la información, como estudiarla entenderla y transformarla en nuevos conocimientos (Armas Urquiza et al., 2022) los indicadores son el desarrollo de la cultura, es decir como la entidad usa y maneja las Tics para ofrecer un mejor servicio que permita el funcionamiento eficiente y correcto (Rincon et al., 2017).

**Figura 1.** Gobierno electrónico, sus dimensiones e indicadores



*respecto a las teorías relacionadas a la variable- Calidad de servicio*, contamos que la calidad de servicio se define con el cumplimiento de objetivos que tiene el cliente o usuario sobre un servicio bueno que satisfaga sus necesidades (Molina, 2014).

Existe un modelo teórico de calidad que se inició en la escuela americana y que llegó a ser muy reconocida al cual llamaron como modelo SERVQUAL, en la cual la calidad de servicio se configura como aquella diferencia de las expectativas y de las percepciones de los usuarios, es decir si las percepciones son altas y superarán dichas expectativas, esto implicaría una altísima calidad de servicio y por ende una gran satisfacción, cabe mencionar que este modelo llegó a tener fama ya que permitió cuantificar con indicadores la variable, cuando empezó a utilizarse esta tenía 10 dimensiones (Parasuraman , Zeithaml & Berry, 2004).

sin embargo, hoy en día ésta teoría del modelo Servqual ha ido mejorándose de acuerdo a las realidades de las organizaciones, llegando a definir a la calidad de servicio como la diferencia entre la percepción y expectativas que tienen los usuarios finales respecto a un servicio, en otras palabras si se superan las expectativas de los usuarios, esta será de un gran calidad, para medirlo se basa en el instrumento de investigación del modelo Servqual que mide lo que el usuario espera de una institución (Bara, 2023).

Se ha considerado cinco dimensiones, de acuerdo al modelo Servqual actual que ha permitido componerse la siguiente manera; la primera dimensión “**Tangibilidad**” que básicamente está referido a lo que los usuarios perciben respecto a las instalaciones, equipos que componen un servicio y que permiten que los colaboradores realicen su trabajo eficientemente. (Zeithalm & Bitner, 2009); sus indicadores son: Infraestructura e Instalaciones físicas, que es el grupo de medios e instalaciones que son necesarias para desarrollar ciertas actividades dentro de las labores, en este caso destacan las oficinas, laboratorios y la forma en la que se encuentran distribuidos de tal manera en que se adecuen, y se puedan instalar equipos que permitan realizar sus tareas eficientemente así mismo otro indicaro son los equipos tecnológicos, que no son más que los aparatos y hardwares que se utilizan necesariamente para realizar las actividades, en este caso como las computadoras, laptops, telefonos, sotwares,

programas,etc; por último el material informativo, es decir los medios que utiliza la institución para dar información a los usuarios internos y externos (Zeithalm & Bitner, 2009).

La dimensión “**Fiabilidad**”, está basada en la eficacia con la que se presta el servicio es decir en el tiempo y los recursos apropiados sin afectar a otros elementos, también se basa en la eficiencia, así mismo es muy importante la efectividad, es decir que el proceso este muy bien diseñado para que culmine con el logro de objetivo de la institución y de todos los usuarios, por último es necesario que la institución sepa gestionar, resolver ò solucionar problemas que se puedan generar y afecten el servicio (Zeithalm & Bitner, 2009); sus indicadores son: cumplimiento de promesas, que esta referida básicamente a cómo se entrega un servicio y en el tiempo determinado, otro indicador es la solución de problemas, que no es mas que la capacidad de resolver las preocupaciones y necesidades de los usuarios (Zeithalm et al., 2009).

La tercera dimensión es la “**Capacidad de respuesta**” la cual viene a ser la predisposición que tienes los colaboradores para atender a los usuarios y la rapidez con la que lo haga (Zeithalm & Bitner, 2009); sus indicadores son: disponibilidad de atención y rapidez del servicio, que no es más que el tiempo que toma en realizar el servicio ó realizar las entregas de los productos. (Parasuraman et al., 2004).

La cuarta dimensión es la “**Seguridad**” y está basado en la confianza que tiene el usuario con la institución y el servicio que brinda, en otras palabras, la credibilidad que se transmite (Zeithalm et al., 2009); sus indicadores son: confianza, que se define como la seguridad, ó esperanza que se tiene de alguien o algo, cortesía, que es aquello que muestra atención, afecto a otra persona y la amabilidad, que es el valor de respeto, benevolencia que se tiene sobre nuestro prójimo (Reyes et al., 2009).

La quinta dimensión es la “**empatía**” la cual es muy importante ya que todos los usuarios no son iguales, sus necesidades son diferentes y tienen diferente carácter, por ello es importante saber atenderlos (Gomez, 2022); sus indicadores son: Comprensión de necesidades, que básicamente es la idea del mensaje que se tiene del receptor o de las partes interesadas respecto a algo que le hace falta con el objetivo de resolver sus dudas y necesidades, la atención personalizada, que son las

acciones y formas que están centradas en los usuarios, con el fin de crear una experiencia singular y preocupación por el usuario, que viene a ser el sentimiento que se tiene por ayudar al usuario a resolver sus problemas, dudas con el fin de brindarle una solución o posibles soluciones (Matsumoto , 2014).

**Figura 2.** *Calidad de Servicio y sus dimensiones*



Elaboración propia

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El paradigma de la investigación presente es de corriente *positivista*, de método hipotético deductivo, de tipo aplicada, es decir que en pocas palabras busca generar conocimientos a partir de problemas directos de la sociedad o el sector productivo. (Lozada, 2014), asimismo de enfoque cuantitativo, el cual va a permitir un análisis de información que permite la contrastación con la hipótesis planteada, y su diseño metodológico **no experimental**, ya que no se manipulan las variables de estudio, de corte transversal ya que la recolección de datos se desarrolla en un determinado momento, y va a servir a su vez para responder a interrogantes que surjan de la investigación (Ñaupas & Valdivia, 2018).

#### 3.2 Variables de estudio y operacionalización

El presente estudio presenta al Gobierno electrónico y a la calidad de servicio como variables según su naturaleza, variables cualitativas y la escala de medición es ordinal en escala de Likert.

##### **Definición Conceptual:**

**Variable 1: Gobierno electrónico:** “Es el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las instituciones públicas, para la optimización de la información y la mejora de los servicios que se brindan a los ciudadanos y organizaciones para mejorar la eficiencia y eficacia e incrementar la transparencia de las entidades públicas y participación de los ciudadanos” (OEA, 2022).

**Definición operacional:** La variable gobierno electrónico será medido por un cuestionario de G.D. considerando las siguientes dimensiones: externa, interna, relacional y promocional, conformado por 23 ítems.

##### **Definición Conceptual:**

**Variable 2: Calidad de servicio:** La calidad de servicio se define como la diferencia entre la percepción y expectativas que tienen los usuarios finales respecto a un

servicio, en otras palabras si las percepciones son altas superarán las expectativas de los usuarios lo cual implicaría una altísima calidad de servicio (Bara, 2023).

**Definición operacional:** La variable **Calidad de Servicio** será medida a través de un cuestionario de Calidad de servicio teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, conformada por **19 ítems**.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La presente investigación cuenta con una población que está conformada por 50 colaboradores de la Unidad Médico Legal II Ancash-2023, cabe precisar que para el presente estudio no se realizará un muestreo ya que se tiene acceso a toda la población.

- ✓ **Criterios de Inclusión:** Se consideró a los colaboradores de la unidad médico legal de Ancash de los regímenes laborales 728, 276 y Cas con mayor antigüedad a los dos años.
- ✓ **Criterios de exclusión:** Aquellos colaboradores que no dan su consentimiento informado, así mismo los que se encuentran delicados de salud, de vacaciones, así como también los colaboradores que han ingresado a laboral recién o son menor a los dos años.

La muestra que se tomará en cuenta para la investigación, será la **muestra censal**, es decir toda la población o universo será considerada para la investigación, debido que es pequeña y finita (Zarcovich, 2005).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos**

#### **Técnica de recolección de datos:**

Por ser una investigación cuantitativa, la presente investigación utilizará como técnica a la encuesta, la cual se utiliza para obtener información, datos de las personas que son unidad de análisis y que, a diferencia de la técnica de la entrevista, está regida por una serie de preguntas escritas que son dadas, a dichas personas para que puedan responderlas de forma secreta (Palella & Martins, 2019).

### **Instrumento de recolección de datos:**

Teniendo en cuenta que el investigador debe diseñar un instrumento para poder medir las variables de la investigación, la cual en este caso será el cuestionario, que está conformada por una serie de preguntas que incluyen a una variable o ambas variables de la investigación.

Por otro lado, para que el instrumento sea aplicable, válido y confiable es importante que tenga pase por una prueba de Validez y fiabilidad, que en otras palabras es la confianza de que el instrumento sea capaz de dar respuesta a todas las interrogantes que se han planteado, y también sea confiable porque se debe medir con precisión y exactitud lo que se pretende medir (Hernandez S., Fernandez C., & Bapatista L., 2020).

### **3.5 Procedimiento para recolección de datos**

#### **3.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para realizar el estudio correspondiente se pidió el permiso a la institución donde se realizará la investigación, en se explicó la importancia de analizar dichas variables dentro de la misma que ayuden de alguna manera a incrementar la calidad de servicio de la mano de una gestión electrónica.

#### **3.5.1 Aplicación de los Instrumentos de recolección de datos**

El recojo de datos se obtendrá en el mes de noviembre del año en transcurso, para su realización en primer lugar se explicará a cada colaborador el objetivo de estudio, además que será de forma anónima y con resultados académicos, cabe precisar que cada encuesta tomará un promedio de 15 a 20 minutos.

### **3.6 Métodos de Análisis estadístico**

Para el análisis se usará el paquete estadístico SPSS Versión 26, el cual se aplicará una vez que se haya vaciado los datos el Excel, así mismo se realizará el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach para ambas variables. Así mismo para la estadística que se aplicará, será la correlación Tau-B Kendall.

### **3.7 Aspectos éticos**

En una investigación es muy importante el principio de respeto, beneficencia y justicia que son fundamentales si se va realizar investigación con seres humanos, que aseguren que el conocimiento avance, se comprenda y mejore la calidad de vida humana y progreso de las sociedades (Viera, 2018).

#### **Principio de autonomía:**

En sencillas palabras es dar valor a las opiniones de las personas y sus elecciones y no obstruir tales acciones a menos que esta sea perjudicial para otros.

Este principio se concreta con la consecución del consentimiento informado, tolerante, idóneo, espontáneo del individuo que va ser parte de la investigación (Arguedas Arguedas, 2010).

#### **Principio de totalidad/integridad:**

Está referida a la conducta de la investigación que está caracterizado por la aplicación de los principios éticos que garantizan una praxis rigurosa y responsable, en otras palabras actuar con integridad incluye la honestidad, la decencia y la justicia, que sea libre de corrupción e hipocresía (Arguedas Arguedas, 2010).

#### **Principio de respeto a las personas:**

Está referida a el reconocimiento de que las personas sean libres y tengan la capacidad de tomar sus propias decisiones, para ellos se les debe de proveer la necesaria información para que tomen buenas decisiones, este principio garantiza el valor de la dignidad (Arguedas Arguedas, 2010).

#### **Principio de justicia:**

Está referida a la distribución igualitaria de beneficios y riesgos en la investigación en el contexto social, el desarrollo de la investigación debe evitarse el prejuicio sobre todo de las personas vulnerables o preferencias indebidas en la selección de los participantes (De la Mora, 2016).

#### IV. RESULTADOS

En concordancia con la variable **gobierno electrónico**, y sus dimensiones **externa**, **interna**, **relacional**, **promocional**, se evaluaron los resultados con estadística descriptiva, de la encuesta realizada a los colaboradores de la división médico legal II Ancash-Huaraz, asimismo se obtuvieron los siguientes resultados que se analizan por 5 niveles como se detalla a continuación:

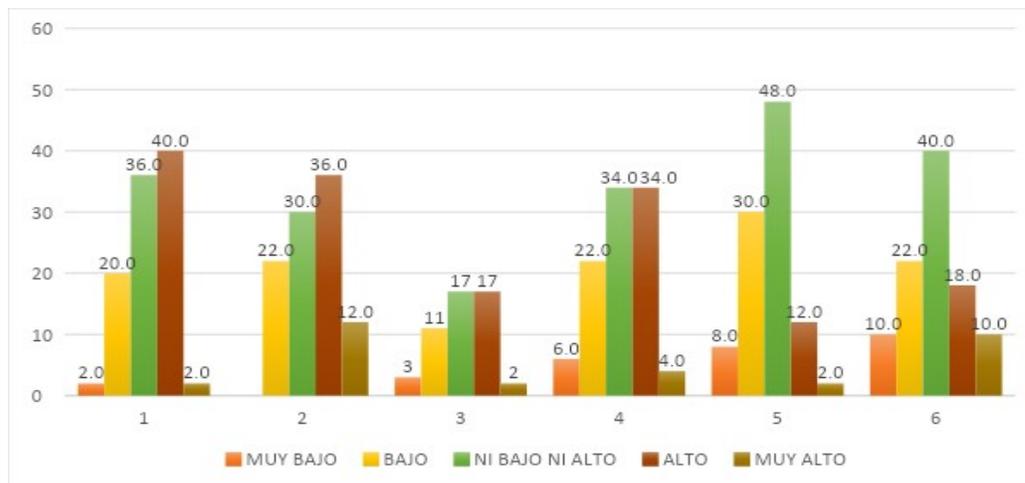
#### Análisis de frecuencias y porcentajes variable **gobierno electrónico**

**Tabla 1.**

Descripción de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones

<b>Rangos / niveles</b>	<b>Gobierno Externa</b>		<b>Interna</b>		<b>Relacional</b>		<b>Promocional</b>			
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>		
MUY BAJO	1	2,0	0	0,0	3	6,0	4	8,0	5	10,0
BAJO	10	20,0	11	22,0	11	22,0	15	30,0	11	22,0
NI BAJO NI ALTO	18	36,0	15	30,0	17	34,0	24	48,0	20	40,0
ALTO	20	40,0	18	36,0	17	34,0	6	12,0	9	18,0
MUY ALTO	1	2,0	6	12,0	2	4,0	1	2,0	5	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3.** Descripción de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.



**Interpretación:** de acuerdo a la tabla **01** y la figura **03** podemos afirmar que, de los 50 colaboradores de la división médico legal II Ancash-Huaraz, el 40 % consideran a la variable gobierno electrónico en un nivel alto, el 36 % en un nivel ni alto ni bajo, un 20

% en un nivel bajo y el 2 % en un nivel alto y muy bajo respectivamente, respecto de la **dimensión externa**, el 36 % de los colaboradores calificaron en un nivel alto, el 30 % en un nivel alto ni bajo, y el 22 % en un nivel bajo, mientras que un 12 % en un nivel alto, con relación a la **dimensión interna** ponderaron: el 34 % en un nivel alto, el 34

% en un nivel ni alto ni bajo, el 22 % en un nivel bajo, mientras que un 6 % en un nivel muy bajo y un 4 % en un nivel muy alto, por su parte, la **dimensión relacional** apreciaron: el 48 % en un nivel alto ni bajo, el 30 % en un nivel bajo, el 12 % en un nivel alto, el 8 % en un nivel muy bajo, el 2 % en un nivel muy alto, finalmente respecto a la **dimensión promocional** expresaron: el 40 % afirma el nivel ni alto ni bajo, el 22

% bajo, el 18 % alto, el 10 % en un nivel muy alto y el otro 10 % en un nivel muy bajo.

Ahora bien, en concordancia con la variable **calidad de servicio**, y sus dimensiones **tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía**, se evaluaron los resultados con estadística descriptiva, de la encuesta a los colaboradores de la división médico legal II de Ancash, dando respuesta a las variables y sus dimensiones; asimismo se obtuvieron los siguientes resultados:

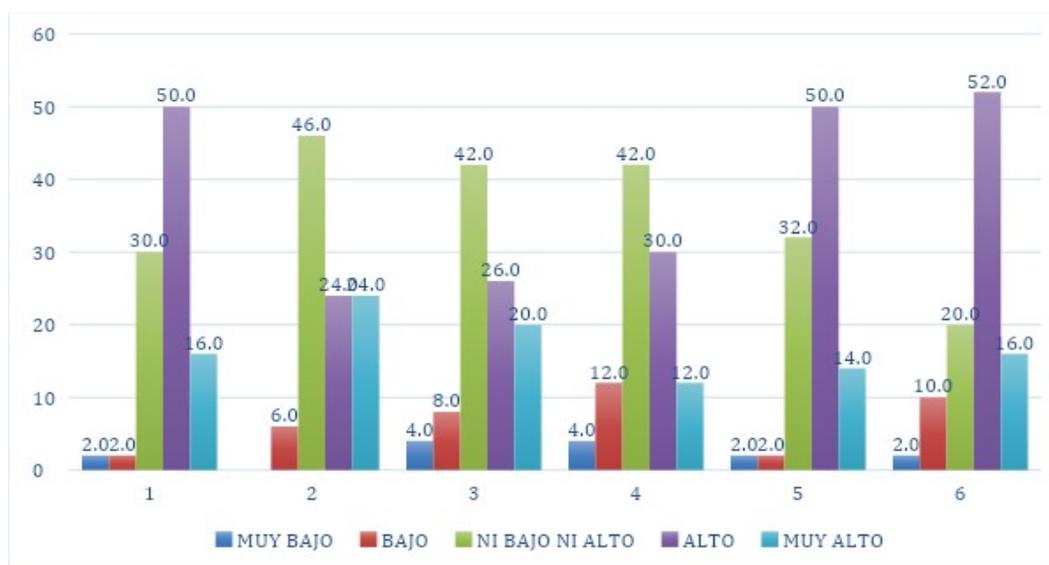
### **Análisis de frecuencias y porcentajes de la variable *calidad de servicio***

**Tabla 2.**

Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

RANGOS/ NIVELES	Calidad de Servicio		Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY BAJO	1	2,0	0	0,0	2	4,0	2	4,0	1	2,0	1	2,0
BAJO	1	2,0	3	6,0	4	8,0	6	12,0	1	2,0	5	10,0
NI BAJO NI ALTO	15	30,0	23	46,0	21	42,0	21	42,0	16	32,0	10	20,0
ALTO	25	50,0	12	24,0	13	26,0	15	30,0	25	50,0	26	52,0
MUY ALTO	8	16,0	12	24,0	10	20,0	6	12,0	7	14,0	8	16,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4.** Descripción de niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones



**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 02 y la figura 04 nos muestra que los colaboradores de la división médico legal II Ancash-Huaraz, de acuerdo a la variable calidad de servicio, el 50 % considera que se está en un nivel alto, el 30 % en un nivel ni bajo ni alto, un 16 % en un nivel muy alto y solo un 2 % un nivel bajo a muy bajo.

Respecto de la **dimensión tangibilidad**, del mismo modo calificaron: el 46% en un nivel ni bajo ni alto, el 24 % en un nivel alto, el 24 % en un nivel muy alto, mientras que un 6% lo considera en un nivel bajo. Con relación a la **dimensión fiabilidad** ponderaron: el 42 % en un nivel ni bajo ni alto, el 26 % en un nivel alto, el 20 % en un nivel muy alto, mientras que un 12 % lo considera en un nivel bajo y un 4 % muy bajo. Por su parte, con respecto a la **dimensión capacidad de respuesta** se apreció que: el 42 % lo considera en un nivel ni bajo ni alto, el 30% en un nivel alto, mientras que un 12 % lo considera en un nivel muy alto y el mismo porcentaje en un nivel bajo y solo un 4% en un nivel muy bajo. En cuanto a la **dimensión seguridad** expresaron: el 50

% afirma el nivel alto, el 32 % en un nivel ni bajo ni alto, el 14 % en un nivel muy alto, mientras que un 2 % lo consideran en un nivel bajo y muy bajo respectivamente. Finalmente, la **dimensión empatía** señala: el 52 % nivel alto, el 20 % en un nivel ni bajo ni alto, el 16% un nivel muy alto y solo un 10% en un nivel bajo con 2% que lo consideran muy bajo.

### Contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>**: existe una relación significativa entre **gobierno electrónico** y la **calidad de servicio** en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

**H<sub>g</sub>**: no existe una relación significativa entre **gobierno electrónico** y la **calidad de servicio** en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

#### Tabla 3.

Correlación y significación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio

<i>Variable/Variable</i>		<i>Variable Calidad de servicio</i>
Variable de	Coefficiente de correlación	,421**
Gobierno electrónico	Tau_b Kendall	
	Sig. (bilateral)	,001
	<b>N</b>	<b>50</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** se muestra en la tabla N°03 los resultados de la relación entre la variable **calidad de servicio** y la variable **gobierno electrónico**, para contrastar la hipótesis general, dando como coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall ( $r = 0,421$ ; Sig. = 0,001), valores que indican una correlación positiva baja entre ambas variables. Este resultado es significativo estadísticamente  $p < 0,05$ , lo cual nos indica que las variables se relacionan de manera positiva, lo cual quiere decir que, si la puntuación o nivel de la variable **gobierno electrónico** es alta, también será mayor la **calidad de servicio** en la división médico legal de Ancash-Huaraz.

**Decisión:** en consecuencia, y de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general del estudio, por lo tanto, existe relación significativa entre la variable gobierno electrónico y la calidad de servicio.

### Hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>**: no existe relación significativa entre la dimensión **externa, interna, relacional y promocional**; y la **calidad de servicio** en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

**H<sub>a1</sub>**: existe relación significativa entre la dimensión **externa, interna, relacional y promocional**; y la **calidad de servicio** en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

**Tabla 4.**

Correlación entre la variable Gobierno electrónico y las dimensiones externa, interna, relacional y promocional con la calidad de servicio.

Variable / Variable		Variable gobierno digital	Dimensión externa	Dimensión interna	Dimensión relacional	Dimensión promocional
<b>Variable calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación Tau-b Kendall	,421**	,269*	,352**	,365**	,399**
	Sig. (bilateral)	,001	,030	,005	,004	,001
	N	50	50	50	50	50

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla N°04 los resultados de la relación entre la variable **calidad de servicio** y la dimensión **externa**, para contrastar la hipótesis general, dando como coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall ( $r = 0,269$ ; Sig. =  $0,030$ ), valores que indican una correlación positiva baja entre ambas variables. Este resultado es significativo estadísticamente  $p < 0,05$ , lo cual nos indica que las variables se relacionan de manera positiva, lo cual quiere decir que, si la puntuación o nivel de la dimensión externa es alta, también será mayor la **calidad de servicio**.

**Decisión:** en consecuencia, y de acuerdo a los resultados que se llegan, se determina rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general del estudio, por lo tanto existe relación significativa entre la dimensión externa y la variable calidad de servicio.

**Interpretación:** se muestra en la tabla N°04 los resultados de la relación entre la variable **calidad de servicio** y la dimensión **interna**, para contrastar la hipótesis general, dando como coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall ( $r = 0,352$ ; Sig. =

0,005), valores que indican una correlación positiva baja entre ambas variables. Este resultado es significativo estadísticamente  $p < 0,05$ , lo cual nos indica que las variables se relacionan de manera positiva, lo cual quiere decir que, si la puntuación o nivel de la dimensión **interna** es alta, también será mayor la **calidad de servicio**.

**Decisión:** en consecuencia, y de acuerdo a los resultados que se llegan, se determina rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general del estudio, por lo tanto, se infiere, existe relación significativa entre la dimensión **interna** y la **calidad de servicio**.

**Interpretación:** se muestra en la tabla N°04 los resultados de la relación entre la variable **calidad de servicio** y la dimensión **relacional**, para contrastar la hipótesis general, dando como coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall ( $r = 0,365$ ; Sig. = 0,004), valores que indican una correlación positiva baja entre ambas variables. Este resultado es significativo estadísticamente  $p < 0,05$ , lo cual nos indica que las variables se relacionan de manera positiva, lo cual quiere decir que, si la puntuación o nivel de la dimensión **relacional** es alta, también será mayor la **calidad de servicio**.

**Decisión:** en consecuencia, y de acuerdo a los resultados que se llegan, se determina rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general del estudio, por lo tanto, se infiere que existe relación significativa entre la dimensión **relacional** y la calidad de servicio.

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla N°04 los resultados de la relación entre la variable **calidad de servicio** y la dimensión **promocional**, para contrastar la hipótesis general, dando como coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall ( $r = 0,399$ ; Sig. = 0,001), que indican una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este resultado es significativo  $p < 0,05$ , lo cual nos indica que las variables se relacionan positivamente, lo cual quiere decir que, si la puntuación o nivel de la dimensión **promocional** es alta, también será mayor la **calidad de servicio**.

**Decisión:** en consecuencia, y de acuerdo a los resultados que se llegan, se determina rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general del estudio, por lo tanto, se infiere que existe relación significativa entre la dimensión **promocional** y la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En relación con el **objetivo general** de la investigación, sobre determinar el grado de la relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Ancash, de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que efectivamente sí existe relación entre ambas variables, es decir a un mejor nivel de gobierno electrónico en la institución mejor será la calidad de servicio, este resultado es muy parecido a la investigación que realizó Amaringo (2022), en la cual concluye que el nivel del gobierno electrónico y la calidad de servicio en la organización donde realizó el estudio eran bajos, por lo cual llegó a la conclusión que si existía una relación directa entre ambas variables, por otro lado la presente investigación también se sustenta en el estudio que realizó Naser (2021), que afirma que el manejo de gobierno electrónico en una institución garantiza una mayor transparencia, mayor integración e interrelación de los procesos que se manejan, por lo tanto crea un valor público y la calidad en los servicios, semejante también es la investigación local realizada por Menacho Cano (2022), que llegó a la conclusión de que el gobierno electrónico, o en otras palabras la automatización de los procesos dentro de su gestión favorece la calidad de servicio que brinda la municipalidad a la población, otra investigación muy parecida es la que realizó Manza Diaz (2022), que estudió a los usuarios de una UGEL y confirmó la existencia de relación entre los servicios digitales del gobierno electrónico que maneja esta entidad con la satisfacción de dichos servicios por parte de los usuarios. Si dejar de lado el estudio realizado por (Villalobos Risco et al., 2023) determina que, implementar el e-gobierno simplifica las operaciones dentro de las instituciones y de esta forma se optimiza los servicios públicos, se combate la corrupción, y se fortalece la gobernabilidad, en ese sentido insta a innovar y crear formas de mantener una comunicación entre los ciudadanos, cumpliendo sus expectativas y brindándoles un servicio óptimo de calidad, a través de servicios tecnológicos digitales.

Por otro lado estos resultados encuentran diferencias con el estudio realizado por Silva Mecetas (2021), que concluyó que la variable gobierno electrónico no se relaciona

directamente con la satisfacción de los usuarios, sino que esta resulta un asociación negativa inversa baja.

Los hallazgos encontrados sobre la existencia de correlación entre el G.E y la calidad de servicio de los colaboradores de la división médico legal, surge debido a que el resultado del nivel alto fueron muy similares en ambos casos, siendo que el 40% de los colaboradores de la institución ponen en un nivel alto al gobierno electrónico, y un 36% ponen en un nivel alto a la calidad del servicio, lo que evidencia que aún hay trabajo que realizar en cuanto a manejo de ambas variables dado que son directamente proporcionales, es decir que si una de ellas tiende a mejorar o a tener deficiencia, también esto se verá reflejado en la otra variable, en otras palabras si la entidad mejora los niveles de gobierno electrónico, es decir se esmera internamente en adoptar una cultura digital, en manejar adecuadamente y a favor las Tics, mejora y añade servicios digitales para su interacción con los usuarios y/o operadores de justicia, maneja una adecuada relación- interoperabilidad y transacción con otras entidades, cuenta con una infraestructura y herramientas necesarias para lograrlo, considerablemente también mejorará también los niveles de calidad de servicio que brinda y por ende la satisfacción. Lo señalado se complementa con lo que postula Mosimanegape (2020), los ciudadanos o usuarios estarán satisfechos cuando reciban un bien servicio, en el tiempo adecuado, sin retrasos y cumpla con las expectativas de estos, basado en un gobierno abierto que básicamente está orientada a la obtención de resultados que sean inclusivos, donde el objetivo fundamental es que los ciudadanos queden satisfechos.

En relación a los **objetivos específicos**, sobre determinar el grado de la relación entre las dimensiones interna, externa, relacional y promocional y la calidad de servicio, donde se evidencia que existe relación positiva baja entre la **dimensión interna** y la **calidad de servicio**, con un  $r = 0,352$ ; Sig. = 0,005, la cual es similar con la investigación de Chereque Pretel (2022), que demostró que existe vínculo moderado entre el G.E. en su comunicación interna y la calidad de servicio entre los trabajadores de una municipalidad. Así mismo se encuentra una semejanza con el estudio realizado por Briceño (2018), que indica que el aspecto interno del gobierno electrónico que

básicamente esta relacionado a la cultura, al uso y al adiestramiento del manejo de las herramientas digitales, estas deben ser parte del propósito y misión de las organizaciones, independientemente de su razón de ser y que este debe ser un requerimiento definitivo en esta, así lo menciona también Mercado (2019), que el uso de TIC's en las organizaciones son fundamentales para aumentar los niveles de eficiencia, eficacia y rentabilidad, pero que están sujetas a las condiciones del entorno. La CEPAL (2022) muestra que los gobiernos en cuanto a implementar el gobierno digital lo realizan desde distintos grados a nivel de organización, que va desde la adopción de herramientas tecnológicas que mejoran los niveles de eficiencia hasta la mejora de los servicios que brinda a los ciudadanos, es por ello que indica que un cambio en la cultura interna es imprescindible para lograr estos cambios y adoptar una cultura digital.

La existencia de una correlación entre la dimensión interna y la calidad de servicio que se halla en esta investigación surge a causa de los niveles encontrados en este caso, 34% de colaboradores indica que el aspecto interno de gobierno electrónico se encuentra en un nivel alto, y un mismo porcentaje 34% ni bajo ni alto, y en cuanto a la calidad de servicio un 50% cree que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto, por lo que se infiere que la entidad está yendo por un buen camino, sin embargo aún queda mucho por mejorar y llegar a consolidar la base de una cultura digital y un adecuado uso de las herramientas digitales, para ello la institución a través de los directivos y el jefe general deben tomar acciones que cooperen y ayuden a lograrlo.

En relación al objetivo específico, de la relación de **la dimensión externa y la calidad de servicio** existe una correlación positiva baja entre ambas variables con un  $r = 0,269$ ; Sig. = 0,030; es decir un aumento del nivel de la dimensión externa en la institución conllevará a aumentar los niveles de calidad, esto concuerda con la investigación realizada por Amaringo (2022), en su estudio el nivel externo, del G.E se encuentra en un nivel bajo, así mismo un 66% considera un nivel bajo a la calidad de servicio, lo que permite afirmar que existe una relación significativa y directa entre las dos variables. Así mismo es semejante a la investigación de Suclupe (2022), que

encuentra en su estudio una relacion significativa muy entre el aspecto externo del gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Ademas estos resultados se apoyan del estudio realizado por Cristia (2022), que afirma que es muy importante que las organizaciones del gobierno hoy en día den la importancia a lo servicios externos digitales que se brinda a los ciudadanos, indica que la digitalizacion ofrece diversas oportunidades para la prestación de servicios singulares de alta calidad, y lo mejor a un bajo costo que llegue a muchas personas, de complejidad, lo cual es factible si se analiza desde el punto de vista costo-beneficio, muy similar a lo que postula Gonzales (2020), que indica que insertar los servicios digitales o incrementar los niveles de estos, interactuar con los usuarios internos y externos de una entidad gubernamental es reorganizar los métodos de labor y las estrategias, esto con el único fin de incrementar la eficiencia y la calidad de los servicios que brinda, ahorrar costos, mejorar las relaciones a nivel de entidad, con los usuarios externos ó ciudadanos, añade tambien que estos cambios sin duda forman parte de la modernizacion de nuestro estado que es una política de estado que busca ser un estado eficiente, unico, descentralizado, que sea abierto e inclusivo.

La existencia de una correlacion entre la dimensión externa y la calidad de servicio que se halla en esta investigación surge a causa de los niveles encontrados en este caso, 36% de colaboradores indica que el aspecto interno de gobierno digital se encuentra en un nivel alto, y un 30% lo considera en un nivel ni bajo ni alto, y la dimension calidad de servicio lo configuran en un nivel 50 % alto un 30% ni bajo ni alto, resultados muy similares, en ese sentido nos damos cuenta de que en la entidad si bien es cierto se maneja algunos servicios digitales en este caso como lo es un sitio web abierto, pero le falta manejar la interacción con los usuarios externos, falta la configuracion para la realizacion de consultas, foros, trámites, seguimientos de un trámite y/o servicio, etc, así mismo cuenta con un correo electrónico institucional, sin embargo este no es proporcionado a los usuarios, y solamente es manejado por los usuarios internos, es decir solo por parte de los colaboradores de la institución y por último cuenta con una plataforma para los usuarios internos, para las consultas y tramites internos que es eficaz para una comunicación interna, sin embargo sería muy

importante contar con una plataforma que permita la interacción con los usuarios externos y/o operadores de justicia también, en ese sentido hay aún actividades y tareas por realizar para fortalecer en este sentido los servicios que permitan una calidad de servicio más factible en espacio, tiempo, costo, etc, que satisfaga a todos los involucrados con la institución. Así como especifica Armas Urquiza (2022) plasmar el gobierno electrónico en la dimensión externa constituye a la prestación de servicios digitales, a la interacción con los usuarios y ciudadanos mediante canales de información como lo pueden ser las páginas web, foros de discusión, correos electrónicos o chats en línea.

En relación al objetivo específico, de la relación de **la dimensión relacional y la calidad de servicio** existe una correlación positiva baja entre ambas variables con una  $r = 0,365$ ; Sig. = 0,004, es decir un aumento del nivel de la dimensión relacional en la institución conllevará a aumentar los niveles de calidad, esto es semejante a la investigación realizada por Rosas (2021) que nos muestra en sus resultados que la dimensión relacional está relacionada directamente y significativamente con la calidad del servicio con un índice de 0,668, así mismo que ésta se encuentra en un nivel medio dentro de la institución que investiga, por lo que considera que aún faltan cosas que pueden mejorar y adaptar para llegar a la población mediante una relación bidireccional, así mismo es muy similar a la investigación hecha por Chiclla (2022), que cuenta con un 62% de nivel moderado en la dimensión relacional del gobierno electrónico, lo que conlleva a una relación positiva moderada con un valor de 0,428; con respecto a la otra variable de gestión de una municipalidad. Otro parecido es la investigación de Menacho (2022), que llega a la conclusión de la existencia de correlación entre la dimensión relacional-interoperabilidad y la calidad de servicio con un  $Rho = 0.663$ , que demostró la importancia de desarrollar este aspecto con las medidas de seguridad adecuadas en la municipalidad.

La existencia de una correlación entre la dimensión relacional y la calidad de servicio que se halla en esta investigación surge a causa de los niveles encontrados en la presente investigación, tal como el 48% cataloga este aspecto en un nivel alto ni bajo, el 30% en un nivel bajo, lo que conlleva a hacer una meditación y análisis de esta

dimensión, ya que es el punto más débil de la institución si se habla en términos de gobierno digital, o más específicamente de no manejar bien el tema de la transacción e interoperabilidad de gobierno, la Comisión Europea (2020), postula que la interoperabilidad es un requisito indispensable para que exista una comunicación digital y se intercambie información entre entidades públicas y en ocasiones con entes privadas y organizaciones no gubernamentales que interactúen con el estado con el fin de lograr un entorno digital único que permita la interconexión entre sí. En ese sentido la división médico legal II de Ancash-Huaraz, si bien en cierto se apoya de un ente que es la Reniec para la data de información de los usuarios pacientes, y el SINADEF, lo cual es una gran ayuda, aún requiere de otras fuentes de información de otras entidades que permitan un mejor procesamiento para un resultado óptimo de los servicios que brinda.

Por último en relación al objetivo específico, de la relación de **la dimensión promocional y la calidad de servicio** existe una correlación positiva moderada entre ambas variables con un  $r = 0,399$  sig. = 0,001, es decir un aumento del nivel de la dimensión promocional en la institución conlleva a aumentar los niveles de calidad. Esto es muy parecido a la investigación de Suclupe (2022), que concluye en su investigación con la relación positiva, altamente significativa de la dimensión promoción con la calidad de servicio en una Gerencia ejecutiva de energía de minas con un  $r = 0,76$ , algo muy similar es lo hallado por Chiclla (2022), que encuentra una correlación positiva moderada en la dimensión promoción del G.D y la gestión municipal con un  $r = 0,49$ . Esto es diferente de lo investigado por (Espinoza O et al., 2023) en su estudio constatan que el 60,3% de los ciudadanos considera deficiente la promoción que realiza el municipio, por lo que indican que no se ha superado las fracturas digitales que se dan entre ciudadanos en el uso de Tic's para los trámites diversos que se requieren, un resultado similar a este último es lo hallado por Pillaca (2022), que concluyen que la mayoría de los gobiernos en Latinoamérica tienen un bajo o deficiente nivel de promoción digital.

La existencia de una correlación entre la dimensión promocional y la calidad de servicio que se halla en esta investigación surge a causa de los niveles encontrados en la

presente investigación, tal como el 40% cataloga este aspecto en un nivel alto ni bajo, el 22% en un nivel bajo, lo que conlleva a analizar dentro del estudio en la división médico legal II de Ancash-Huaraz, que estos resultados podrían revertirse, considerando que esta dimensión está referida a desarrollar el aspecto de una cultura digital, es decir lograr estar atentos a los nuevos paradigmas y retos de las Tics, así mismo la importancia de contar con la infraestructura que en este caso la entidad si cuenta con una adecuada infraestructura y por último contar con los equipos necesarios para facilitar e implementar herramientas digitales sin caer en el desequilibrio o fractura digital por falta de conocimiento, en otras palabras como lo manifiesta (Armas et al., 2022), es importante saber como y donde buscar la información, como leerla interpretarlas y transformarla en conocimientos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva baja entre la variable gobierno electrónico y la calidad de servicio, sin embargo, hay un porcentaje medio, lo que permite afirmar que aún hay trabajo que realizar en las dimensiones del G.E.
2. Se determinó la existencia de una correlación positiva baja entre la dimensión externa y la calidad de servicio, y de acuerdo a los resultados hay un grupo que no está contento con este aspecto, ya que consideran que aún falta crear servicios digitales integrales como una página web interactiva propia de la institución, así mismo socializar el correo electrónico para comunicar servicios y trámites.
3. Se determinó que existe correlación positiva baja entre la dimensión interna y la calidad de servicio, algunos colaboradores que consideran que no se da la importancia al uso de Tics y por lo tanto no hay celeridad en los procesos, existen aún colaboradores que no están capacitado en el uso de Tics, además que falta desarrollar mecanismos de motivación para mejorar las capacidades digitales.
4. Se determinó que existe correlación positiva baja entre la dimensión relacional y la calidad de servicio, así mismo existe una pequeña cantidad de colaboradores que consideran que no hay una buena transacción o intercambio de información, recursos entre entidades para mejorar los servicios que se brindan, así como también consideran que la interoperabilidad que maneja la institución es débil de cierta manera ya que no se maneja información necesaria entre entidades para facilitar los procesos y dar resultados eficaces a los usuarios y/o operadores de justicia.
5. Se determinó que existe correlación positiva moderada entre la dimensión promocional y la calidad de servicio, hay colaboradores que se encuentran descontentos con este aspecto, ello con razón de que los colaboradores consideran que no hay un desarrollo e incentivo de una cultura digital, en otras palabras se determina que el gobierno y la institución en sí, no fomentan el uso de Tics, además de que consideran que falta mejorar la infraestructura para su implementación y por último falta de equipos precisos para desarrollar eficazmente las herramientas Tics.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda en general a la división médico Legal II de Ancash-Huaraz, implementar y desarrollar el gobierno electrónico en la institución, y socializar con todos los colaboradores la importancia que tiene para mejorar la calidad de servicio.

Se recomienda en cuanto a la dimensión externa del gobierno electrónico a los directivos y al Jefe, a través del área de informática implementar servicios digitales necesarios para lograr la interacción entre usuarios y/o operadores de justicia y la institución, socializar el correo electrónico institucional a los operadores de justicia para realizar y consultar trámites y servicios especialmente al personal administrativo y operador, así como también se sugiere se monitorice y evalúe permanentemente la implementación de estas estrategias y el impacto que van teniendo en la calidad de servicio.

Se recomienda en cuanto a la dimensión interna del gobierno electrónico al Jefe médico de la institución en conjunto al área de informática y recursos humanos de la institución incentivar la importancia de saber manejar las Tics y desarrollar capacitaciones, talleres, cursos que afiancen las habilidades y destrezas de los colaboradores.

Se recomienda en cuanto a la dimensión relacional del gobierno electrónico a los directivos en conjunto con las diversas áreas formar mesas de trabajo en la cual aporten conocimientos, recomienden y muestren la importancia de contar con información de otras entidades interoperables del estado que sean sustento y cooperen para sacar resultados de las pericias más complejas y precisas que sirvan a los operadores de justicia tomar decisiones correctas.

Se recomienda en cuanto a la dimensión promocional del gobierno electrónico a los directivos y a los colaboradores en general crear una conciencia y cultura digital, incentivar el manejo de Tics a través de charlas, capacitaciones, videoconferencias, talleres prácticos, y a la gerencia de operaciones mediante el área de patrimonio de proveer herramientas que permitan su aplicación, así como al área de operaciones mejorar la infraestructura para el correcto funcionamiento de estas.

## REFERENCIAS

- Amaringo Ramirez, M. (2022). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022*. [Tesis de Maestría] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96691>
- Arguedas Arguedas, O. (June 2010). *SCIELO, Basic elements of bioethics in research*: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022010000200004#:~:text=En%20el%20campo%20de%20la,a%20participa r%20en%20una%20investigaci%C3%B3n](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022010000200004#:~:text=En%20el%20campo%20de%20la,a%20participa r%20en%20una%20investigaci%C3%B3n)
- Armas Urquiza, R., & Armas Suarez, A. (2022). *GOBIERNO ELECTRÓNICO. Obtenido de Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Armas, R., & Armas, S. (2015). *Gobierno Electronico: Fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, Contribución a las Ciencias sociales.
- Armas, U., & Armas, S. A. (2016). *Public Administration, concepts and realities*. The Habana: University Editorial.
- BID. (2018). *Municipalities and digital government Situation and good practices in the Mercociudades Network*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Municipios-y-gobierno-digital-Situaci%C3%B3n-y-buenas-pr%C3%A1cticas-en-la-Red-Mercociudades.pdf>
- Blanco Sala, K. (2022). *Eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la jefatura zonal Ancash, 2022*. [Tesis de maestría] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97207>
- Borja Cruzado, H. (09 de Setiembre de 2022). *Gobierno Regional de Ancash*. [https://www.regionancash.gob.pe/doc\\_transparencia/gobierno\\_digital/EXPEDIENTE\\_PROPUESTA\\_PLAN\\_GOBIERNO\\_DIGITAL\\_2022\\_2024\\_v2.pdf](https://www.regionancash.gob.pe/doc_transparencia/gobierno_digital/EXPEDIENTE_PROPUESTA_PLAN_GOBIERNO_DIGITAL_2022_2024_v2.pdf)[https://www.regionancash.gob.pe/doc\\_transparencia/gobierno\\_digital/EXPEDIENTE\\_PROPUESTA\\_PLAN\\_GOBIERNO\\_DIGITAL\\_2022\\_2024\\_v2.pdf](https://www.regionancash.gob.pe/doc_transparencia/gobierno_digital/EXPEDIENTE_PROPUESTA_PLAN_GOBIERNO_DIGITAL_2022_2024_v2.pdf)
- Briceño, Y. (15 de Diciembre de 2018). *Artículo de Investigación, Reflexión y Artículo de Revisión*, Universidad de los Andes: <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/html/>
- Buenrostro Mercado, H. (Junio de 2019). *SCIELO. Obtenido de La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes*: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-33802019000100101](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802019000100101)
- CEPAL. (Noviembre de 2022). *Economic Commission for Latin America and the Caribbean. Obtained from CEPAL Library*: <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/>
- Chereque Pretel, M. (2022). *El gobierno digital y la calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad distrital de La Esperanza, 2021*. [Tesis de Maestría] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87453>

- Chiclla Navarro, M. (2022). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. [Tesis de Maestría] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80339/Chiclla\\_N MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80339/Chiclla_N%20MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comision, E. (2020). *European Commission*. Shapin Europe's digital future: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Cristia, J., & Vlaicu, R. (18 de Noviembre de 2022). *BID Mejorando Vidas*. Obtenido de Ideas que Cuentan: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/como-digitalizar-los-servicios-publicos-para-mejorar-la-calidad-de-vida-en-america-latina-y-el-caribe/>
- De la Mora, F. (Octubre de 2016). *Vice President of Research and Technology. Obtained from Code of Ethics for Scientific and Technological Research*: <https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica#:~:text=%2D%20Principio%20de%20justicia%3A%20consiste%20en,la%20selecci%C3%B3n%20de%20los%20participantes>
- Deming, W. (1989). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Espinoza O., J., Ramos G., E., & Orosco F., J. (16 de Mayo de 2023). *Revista Científica- Universidad Nacional del Centro-Tarma*. Obtenido de Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos: <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/viewFile/1471/1242>
- Fernandez Chinchay, E. (2022). *Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Maestría]* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93737>
- Garcia S. (2020). "The Effectiveness of Electronic Government in Mexico: A Comparative Qualitative Analysis of Effectiveness and Efficiency in the Centralized Public Administration of the State of Michocan during the year 2019. [Master's Thesis], *Michocana University*. Mexico: Institutional Repository - UMSNH.
- Gomez, D. (2022). *SERVQUAL: Basic guide to the service quality model. Obtained from Management* : <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Gonzales Vasquez, A. (30 de Julio de 2017). *Universidad Continental-Escuela de Posgrado*. Obtenido de Qué es el gobierno electrónico y cuáles son sus principales barreras en el Perú: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-gobierno-electr%C3%B3nico-y-cuales-son-sus-principales-barreras-en-el-peru>
- Gonzales, T. E. (2020). *Universidad Continental*. Obtenido de Escuela de Posgrado: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-publica-y-la-transformacion-digital>
- Gronroos, C. (1978). A service Oriented Approach to Marketing of services. *European Journal of Marketing*, 588-601.
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Bapatista L., M. (2020). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hinostroza Quispe, L. (2022). *Universidad cesar Vallejo-Tesis de Maestría*. Obtenido de Gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la

- administración aduanera de Lima, 2022:  
<https://hdl.handle.net/20500.12692/98399>
- Huamani, N. L., & Zarate Ruiz, G. (2023). *Universidad Cesar Vallejo- Tesis Doctoral*. Obtenido de Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima, 2023:  
<https://hdl.handle.net/20500.12692/124899>
- IEDEP. (14 de Septiembre de 2020). *CAMARA LIMA, EL CAMINO DEL GOBIERNO PERUANO HACIA LA DIGITALIZACION*:  
<https://www.cameralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- INNOVACIÓN, M. D. (2023). *SCIENTIFIC INTEGRITY AND GOOD PRACTICES*, CSIC.ES:  
<https://www.csic.es/es/el-csic/etica/Integridad-cientifica-y-buenas-practicas#:~:text=La%20integridad%20cient%C3%ADfica%20se%20corresponde,una%20praxis%20rigurosa%20y%20responsable>
- Ishiwaka, K. (1986). *What is quality control?* Bogotá: Norma.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Lagos Cabieses, A. (8 de Septiembre de 2022). *La ley El Angulo Legal de la Noticia*, La transformación digital como reto de los gobiernos locales:  
<https://laley.pe/art/13950/la-transformacion-digital-como-reto-de-los-gobiernos-locales-por-alejandro-lagos-cabieses>
- Lozada, J. (2014). *Applied research*. Obtained from Definition, Intellectual Property and Industry: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20inves%20tigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto>.
- Manza Diaz, S. (2022). *Digital government and user satisfaction of a local educational management unit, Lima 2022*. [Master's Thesis  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/110059>
- Matsumoto , N. R. (19 de Octubre de 2014). *Development of the Sevqual Model for measuring service quality in the advertising company*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Menacho Cano, J. (2022). *Gobierno digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12692/105178>
- MINTIC. (2021). *COLOMBIA POWER OF LIFE*.  
<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- Monroy , C., & Urcadiz, F. (2019). *Service quality and its impact on diner satisfaction in restaurants in La Paz, Mexico*. Obtenido de REDALYC:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Montero Marcos, W. (2017). *Electronic Government; and its contribution to the efficiency and effectiveness of Management of the Municipality of Magdalena, Chile*. <https://doi.org/10.24265/igpp.2017.v4n1.03>
- Morales, X., Morales Urrutia, D., Simbaña , L., & Guerrero Velastegui, C. A. (ay 2020). *E-government performance from a global comparative perspective*. ResearchGate:

- [https://www.researchgate.net/publication/341216665\\_Desempeno\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_comparada\\_a\\_nivel\\_mundial](https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial)
- Mosimanegape P., J. (2020). *Examining the relationship between service quality and customer satisfaction*. Obtenido de The case of Botswana. Wseas Transactions on Business and economics: The case of Botswana. Wseas Transactions on
- Naser, A. (2021). *Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) Project Documents*:  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Ñaupas, P. H., & Valdivia, D. M. (2018). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U .
- OECD. (2020). *Latin American Economic Outlook*, " Digital transformation for a better reconstruction".  
[https://www.oecd-ilibrary.org/development/perspectivas-economicas-de-america-latina-2020\\_f2fdced2-es](https://www.oecd-ilibrary.org/development/perspectivas-economicas-de-america-latina-2020_f2fdced2-es)
- Ojeda Vargas, V. (2020). *Gobierno digital y satisfacción del suuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>
- Parella , S., & Martins, F. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2004). A conceptual Model of service Quality and it is implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- PCM. (16 de Agosto de 2022). "ONU: Perú está por encima del promedio regional y global en transformación digital". Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/492670-onu-peru-esta-por-encima-del-promedio-regional-y-global-en-transformacion-digital>
- PCM. (Julio de 2023). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL*. Obtenido de <https://www.gob.pe/44545-politica-nacional-de-transformacion-digital>
- Pillaca, A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3293-3315. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Presidencia del Consejo de Ministros, P. (2019). *Plataforma Nacional de Datos Abiertos*. Obtenido de <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital#:~:text=El%20Decreto%20Legislativo%20N%C2%B0,digitales%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica>.
- Quintero, J. (2 de Marzo de 2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci_arttext)
- Reglamento DS 029-2021-PCM. (2021). Lima, Peru.
- Reyes S, M., & Loredó, N. (2009). *The evaluation of the quality of services based on customer satisfaction. Obtained from A look from the Cuban business environment*: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Rincon, E., & Vergara , C. (2017). *Administración Pública Electrónica, Hacia el procedimiento administrativo electrónico*.: <https://doi.org/10.12804/tj9789587388275>

- Rios Velásquez , C. (2021). *Universidad Cesar Vallejo- [Tesis de Maestría]*, Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2928058>
- Rios, J. (2023). *Gobierno Digital*. <https://gobiernodigital.pe/>
- Ripalda, J. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Dilemas Contemporáneos, educación política y valores*, 7(48),2-14.
- Rivera Reyes, S. (2019). *Repository of the Catholic University of Santiago de Guayaquil.* [Master's Thesis] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rivera, M. (2022). Perú sede del mayor evento sobre gobierno digital en América Latina y el Caribe, Perú.
- Rodriguez Moreno, C. (December 12, 2020). *Towards a quality service model at the University of La Sabana*. [ Master's Thesis], Sabana University: <http://hdl.handle.net/10818/42762>
- Rodriguez Roman, R. (Mayo de 2021). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. Obtenido de Gobierno digital en los gobiernos locales: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Rosas Rubio, E. (2021). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Tesis de Maestria: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63475/Rosas\\_REM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63475/Rosas_REM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, M. (2002). *“Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones Integrales y nuevos modelos de relacion más allá de las modas*. Barcelona España: Universitat Pompeu Fabra. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Salvador, S. M. (2002). *“Electronic government and local governments: transformations*. Barcelona, España: Universitat Pompeu Fabra.
- Silva Mecetas, G. (2021). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. [Tesis de Maestría] Silva, G. M. (2021). Gobierno digital y la satisfacción
- Suclupe Tejada, K. (2022). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. [Tesis de Maestría] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe\\_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toro Garcia, A. F., Gutierrez, V. C., & Correa, O. L. (June 15, 2020). *Trilogia, Science, Technology Society. Digital government strategy for the construction of more transparent and proactive States*: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77782020000100060&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77782020000100060&script=sci_arttext)[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77782020000100060&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77782020000100060&script=sci_arttext)
- Urquiza, A. (2016). the informatización de la The computerization of society.En L. Tabares, *Public Administration, concepts and realities* (pág. 603). La Habana: Universitaria.

- Viera, P. A. (2018). *ETHICS AND RESEARCH*. Santiago from Cali: CEIDE.
- Villalobos Risco, O., & Diaz Huaccan, E. (15 de Abril de 2023). *Electronic government development instrument in the efficiency of public organizations: Systematic review*. Obtained from Latin Science: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5873/8896>
- Yumpe Mendoza, C. (2022). *Universidad Cesar Vallejo- Tesis de Mestría*. Obtenido de Gobierno electrónico y calidad del servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94028>
- Zarcovich. (2005). *Investigation methodology*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Zeithalm , V., & Bitner, M. (2009). *Marketing de Servicios*. España: McGraw-Hill Ineramericana.
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry , L. (2004). *Service quality model*. Mexico.

# ANEXOS

## Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿En qué grado se relaciona el gobierno electrónico con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿En qué grado se relacionan las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el grado de relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar el grado de relación entre la dimensión externa, interna relacional y promocional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existiría relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existiría relación significativa entre la dimensión externa, interna, relacional y promocional del gobierno electrónico con la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.</p>	<b>Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestación de servicios Digitales</li> <li>✓ Interacción con los usuarios</li> <li>✓ Transacción con los usuarios</li> </ul>	1-4 5-7	<b>Ordinal Escala Likert</b>	Muy bajo Bajo Ni bajo ni ato Alto Muy alto
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambio en la cultura Administrativa</li> <li>✓ Personal capacitado en uso de Tics</li> <li>✓ Motivación de colaboradores para uso de las Tics</li> </ul>	8 9-10 11-13		
					14-15		
					16-17 18-19		
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transacción</li> <li>✓ Interoperabilidad</li> </ul>	20-21 22-23		
			Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de la Cultura</li> <li>✓ Implementación de Infraestructura y Equipos necesarios</li> </ul>			
			<b>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones físicas, equipos, personal</li> <li>✓ Uso de la Tecnología</li> </ul>	1-2 3 4 5-6 7-8 9-10	<b>Ordinal Escala Likert</b>	Muy bajo Bajo Ni bajo ni ato Alto Muy alto
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de Promesas</li> <li>✓ Solución de Problemas</li> </ul>	11-12 13-14		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Cortesía y amabilidad</li> </ul>	15 16 17		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de atención</li> <li>✓ Rapidez</li> </ul>	18					
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprensión de necesidades</li> <li>✓ Atención personalizada</li> <li>✓ Preocupación del usuario</li> </ul>						

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>Gobierno electrónico</b>	<p>Tipo de variable según su naturaleza: <b>Cualitativa</b></p> <p>Escala de medición: <b>Ordinal</b></p> <p>Instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico</p>	<p>Gobierno electrónico “Es el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las instituciones públicas, para la optimización de la información y la mejora de los servicios que se brindan a los ciudadanos y organizaciones para mejorar la eficiencia y eficacia e incrementar la transparencia de las entidades públicas y participación de los ciudadanos” (OEA, 2022).</p>	<p>La variable Gobierno electrónico será medido por el cuestionario de G.D considerando a las dimensiones: Externa, Interna, relacional y promocional, conformado por 23 ítems.</p>	<b>Externa</b>	Prestación de servicios Digitales	1-4	Escala de intervalo	<p>Las dimensiones del cuestionario se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en un test con 4 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 22 para facilitar su interpretación</p>
					Interacción con los usuarios	5-7		
					Transacción con los usuarios	8		
				<b>Interna</b>	Cambio en la cultura Administrativa	9-10		
					Personal capacitado en uso de Tics	11-13		
					Motivación de colaboradores para uso de las Tics	14-15		
				<b>Relacional</b>	Transacción	16-17		
					Interoperabilidad	18-19		
				<b>Promocional</b>	Desarrollo de la Cultura	20-21		
					Implementación de Infraestructura y Equipos necesarios	22-23		
				<b>Calidad de Servicio</b>	<p>Tipo de variable según su naturaleza: <b>Cualitativa</b></p> <p>Escala de medición: <b>Ordinal</b></p> <p>Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio</p>	<p>La calidad de servicio, se sustenta en el modelo SERVQUAL, que la define como la diferencia entre la percepción y expectativas que tienen los usuarios finales respecto a un servicio, en otras palabras si las percepciones son altas superarán las expectativas de los usuarios lo cual implicaría una altísima calidad de servicio (Bara, 2023).</p>		
Equipos tecnológicos	3							
Material Informativo	4							
Fiabilidad	Cumplimiento de problemas	5-6						
	Solución de Problemas	7-8						
Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de Atención	9-10						
	Rapidez del servicio	11-12						
Seguridad	Confianza	13-14						
	Cortesía y amabilidad	15						
Empatía	Comprensión de necesidades	16						
	Atención personalizada	17						
	Preocupación del usuario	18						

Elaboración propia del Autor

## ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE VARIABLES

### Anexo 3.1: Instrumento para la recolección de datos “Gobierno electrónico”

**ESTIMADO (A):**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos.

\*Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VALORES DE ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: Gobierno electrónico		ESCALA					
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5	
<b>EXTERNA</b>	<b>Prestación de servicios digitales</b>		<b>Escala</b>				
	1	¿La Institución Utiliza una página web para dar información acerca de los servicios que brinda?					
	2	¿La Institución utiliza el correo institucional para comunicar servicios, trámites, etc?					
	3	¿ La Institución impulsa el uso de las Tics para agilizar los procesos en los servicios?					
	4	¿ Los trámites que se realizan por la plataforma digital (CEA) son complejos y burocráticos?					
	<b>Interacción con los usuarios</b>		<b>Escala</b>				
	5	¿ La entidad recibe de los ciudadanos y/ operadores de justicia: criterios, consultas, solicitudes, quejas, mediante algún canal digital, y tiene la posibilidad de responder por la misma vía?					
	6	¿Son efectivos las Tics que utiliza la institución para el servicio relación directa con los usuarios ?					
7	¿Consideras que la herramienta digital (CEA) satisface las necesidad de los usuarios (operadores de justicia)?						
<b>Transacción con los usuarios</b>		<b>Escala</b>					
8	¿ Los usuarios tienen la posibilidad de realizar el seguimiento de sus solicitudes, trámites, quejas, desde cualquier otro lugar sin tener que ir personalmente a la entidad?						
<b>INTERNA</b>	<b>Cambio en la cultura administrativa</b>		<b>Escala</b>				
	9	¿El uso de las herramientas digitales mejora la Calidad de servicio que brinda la institución ?					
	10	¿El uso de las herramientas digitales que usa la institución generan mayor celeridad en los procesos administrativos?					
	<b>Personal Capacitado en uso de Tics</b>		<b>Escala</b>				
	11	¿Cree usted que el personal de la institución cuenta con conocimiento previo en el manejo de las Tics?					
	12	¿La institución promueve y motiva a los colaboradores de la institución el uso de las Tics?					
	13	¿ La institución ha implementado un presupuesto para capacitar a los colaboradores en el uso de las tics?					
	<b>Motivación de colaboradores para uso de tics</b>		<b>Escala</b>				
14	¿ Los colaboradores de la institución son motivadas para usar las herramientas digitales?						
15	¿ La institución desarrolla mecanismos que ayuden a los colaboradores a mejorar sus capacidades con respecto al uso de las tics?						
<b>RELACIONAL</b>	<b>Transacción</b>		<b>Escala</b>				
	16	¿La institución esta interconectada con otras entidades para intercambiar recursos y mejorar el servicio? (RENIEC, SINADEF, etc)					
	17	¿ El uso de las herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser utilizadas por otras entidades?					
	<b>Interoperabilidad</b>		<b>Escala</b>				
18	¿ La institución cuenta con plataformas interoperables de otras entidades que facilitan los procedimientos que realizan?						
19	¿ La plataforma sistemas2 que usa la institución facilita información a otras entidades ?						
<b>PROMOCIONAL</b>	<b>Desarrollo de la Cultura</b>		<b>Escala</b>				
	20	¿ Consideras que tanto la institución como los usuarios fomentan el uso de las Tics?					
	21	¿Consideras que el Estado incentiva el gobierno digital dentro de esta Entidad?					
	<b>Implementación de Infraestructura y Equipos necesarios</b>		<b>Escala</b>				
	22	¿ Consideras que existe una infraestructura adecuada para correcto uso de las Tics?					
23	¿ Consideras que se cuenta con los equipos necesarios para el uso eficaz de las Tics?						

## Anexo 3.2: Instrumento para la recolección de datos “Calidad de servicio”

### ESTIMADO (A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre la calidad de servicio en esta institución.

\*Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VALORES DE ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO		Escala				
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>TANGIBILIDAD</b>	<b>Instalaciones físicas</b>	Escala				
	1 ¿La institución cuenta con una infraestructura moderna y cómoda?					
	2 ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para los diferentes servicios que se brinda la institución?					
	<b>Equipos tecnológicos</b>	Escala				
	3 ¿La institución cuenta con equipos tecnológicos, modernos y nuevos que permitan un buen servicio?					
<b>FIABILIDAD</b>	<b>Material informativo</b>	Escala				
	4 ¿Consideras que la información que se brinda a través de los canales digitales son eficientes y oportunos?					
	<b>Cumplimiento de Promesas</b>	Escala				
	5 ¿Consideras que la institución cumple con la promesa de brindar un buen servicio a los usuarios y/o operadores de justicia?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6 ¿Consideras que los servicios que brinda la institución se concluyen en los tiempos establecidos según el TUPA?					
	<b>Solución de problemas</b>	Escala				
	7 ¿Cuando un usuario u operador de justicia presenta algún problema o inconveniente, la institución muestra interés para resolverlo?					
	8 ¿Consideras que la institución se preocupa por mejorar la gestión de la calidad en los servicios?					
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Disponibilidad de Atención</b>	Escala				
	9 ¿Consideras que los colaboradores de la institución están prestos a ayudar a los usuarios cuando lo necesitan?					
	10 ¿Consideras que los horarios de atención están a disposición del usuario las 24 horas del día en los diferentes servicios?					
	<b>Rapidez del servicio</b>	Escala				
	11 ¿Consideras que el tiempo de espera en los servicios que brinda la institución son rápidos?					
<b>EMPATIA</b>	12 ¿La institución cuenta con canales digitales que respondan rápido a las consultas y tramites de los usuarios y/o operadores de justicia?					
	<b>Confianza</b>	Escala				
	13 ¿Consideras que los servicios brindados por la institución generan confianza en los usuarios y/o operadores de justicia?					
	14 ¿Consideras que los colaboradores están realmente capacitados en las áreas que se desempeñan?					
<b>EMPATIA</b>	<b>Cortesía y Amabilidad</b>	Escala				
	15 ¿Consideras que el personal de la institución da un trato cortés y amable a los usuarios?					
	<b>Comprensión de Necesidades</b>	Escala				
	16 ¿Consideras que los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios y operadores de justicia?					
<b>EMPATIA</b>	<b>Atención personalizada</b>	Escala				
	17 ¿Los servicios que brinda la institución son individualizados para cada usuario?					
	<b>Preocupación por el usuario</b>	Escala				
18 ¿Consideras que los colaboradores se preocupan por los problemas que tienen los usuarios?						

## ANEXO 4: Autorización de la entidad para aplicación de encuestas

Huaraz, 17 de Octubre del 2023

Dr: Javier Remigio Tello Vera  
Jefe de la Unidad Médico Legal II- Ancash

Solicito.- Autorización para Aplicación de encuestas en la Institución.

Reciba un cordial saludo, mediante la presente hacerle de conocimiento que soy investigadora en el programa de maestría en Gestión pública en una universidad y voy a realizar una investigación que tiene como título "Gobierno digital y calidad de servicio en colaboradores de la División Médico Legal II de Huaraz-Ancash, 2023"

En ese sentido, es necesario la aplicación de encuestas para la recopilación de datos a los colaboradores de esta institución.

Cabe precisar que el objetivo principal de la investigación es, determinar la incidencia del Gobierno digital en la calidad de servicio que presta la institución, el cual es un tema muy importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar el permiso para realizar encuestas al personal que cuenta con más de dos años de antigüedad de la institución de Huaraz.

Por último mencionarle que la información proporcionada por los colaboradores en general, se mantendrá confidencial y se utilizará solamente con fines académicos.

Sin mas que añadir quedo a la espera de su respuesta, Muchas Gracias por su atención.

Atentamente,

MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES  
UNIDAD MEDICO LEGAL II ANCASH

BASE A: *Leslie Ruth Camones Tapia*

PARA: *Realizar la*

*realización de encuestas*

*al personal en encuesta*

Huaraz, *17-10-2023*

DR. JAVIER REMIGIO TELLO VERA  
JEFE DE LA U.M.L II - ANCASH

*Leslie Ruth Camones Tapia*

LESLIE RUTH CAMONES TAPIA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO-D  
Unidad Medico Legal II-Ancash



AUTORIZADO  
17-10-2023  
5100



### ANEXO 5. Matriz Evaluación por juicio de expertos

<b>TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b>		
<b>Gobierno electrónico y la calidad de servicio en colaboradores de la división médico legal II de Huaraz - Ancash, 2023.</b>		
<b>Autor: Camones Tapia, Leslie Ruth</b>		
Validador 1: Beato Salinas Vásquez	DNI: 42490999	Celular: 926142322
Validador 2: Luis Antonio Yanac Suarez	DNI: 31653804	Celular: 951931558
Validador 3: Cesar Hans Kevin Nieto Gavilano	DNI: 78280467	Celular: 956816086

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿La Institución Utiliza una página web para dar información acerca de los servicios que brinda?	X		X		X		
2	¿La Institución utiliza el correo institucional para comunicar servicios, trámites, etc?	X		X		X		
3	¿ La Institución impulsa el uso de las Tics para agilizar los procesos en los servicios?	X		X		X		
4	¿ Los trámites que se realizan por la plataforma digital (CEA) son complejos y burocráticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ La entidad recibe de los ciudadanos y/ operadores de justicia: criterios, consultas, solicitudes, quejas, mediante algún canal digital, y tiene la posibilidad de responder por la misma vía?	X		X		X		
6	¿Son efectivos las Tics que utiliza la institución para el servicio relación directa con los usuarios ?	X		X		X		
7	¿Consideras que la herramienta digital (CEA) satisface las necesidad de los usuarios (operadores de justicia)?	X		X		X		
8	¿ Los usuarios tienen la posibilidad de realizar el seguimiento de sus solicitudes, trámites, quejas, desde cualquier otro lugar sin tener que ir personalmente a la entidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El uso de las herramientas digitales mejora la Calidad de servicio que brinda la institución ?	X		X		X		
10	¿El uso de las herramientas digitales que usa la institución generan mayor celeridad en los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el personal de la institución cuenta con conocimiento previo en el manejo de las Tics?	X		X		X		
12	¿La institución promueve y motiva a los colaboradores de la institución el uso de las Tics?	X		X		X		
13	¿ La institución ha implementado un presupuesto para capacitar a los colaboradores en el uso de las tics?	X		X		X		
14	¿ Los colaboradores de la institución son motivadas para usar las herramientas digitales?	X		X		X		
15	¿ La institución desarrolla mecanismos que ayuden a los colaboradores a mejorar sus capacidades con respecto al uso de las tics?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿La institución esta interconectada con otras entidades para intercambiar recursos y mejorar el servicio? (RENIEC, SINADEF, etc)	X		X		X		
17	¿ El uso de las herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser utilizadas por otras entidades?	X		X		X		
18	¿ La institución cuenta con plataformas interoperables de otras entidades que facilitan los procedimientos que realizan?	X		X		X		
19	¿ La plataforma sistemas2 que usa la institución facilita información a otras entidades ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿ Consideras que tanto la institución como los usuarios fomentan el uso de las Tics?	X		X		X		
21	¿Consideras que el Estado incentiva el gobierno digital dentro de esta Entidad?	X		X		X		
22	¿ Consideras que existe una infraestructura adecuada para correcto uso de las Tics?	X		X		X		
23	¿ Consideras que se cuenta con los equipos necesarios para el uso eficaz de las Tics?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Javier Alberti Villanueva Loyola    **DNI: 31673356**

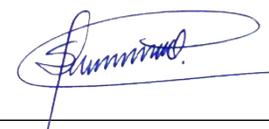
**Especialidad del validador :** Gestión Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Mg. Beato Salinas Vásquez**  
**Magister en Gestión Publica**  
**DNI: 42490999**

**15 de noviembre del 2023**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿ La institución cuenta con una infraestructura moderna y cómoda?	X		X		X		
2	¿ Las instalaciones físicas son adecuadas para los diferentes servicios que se brinda la institución?	X		X		X		
3	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos, modernos y nuevos que permitan un buen servicio?	X		X		X		
4	¿Consideras que la información que se brinda a través de los canales digitales son eficientes y oportunos ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ Consideras que la institución cumple con la promesa de brindar un buen servicio a los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
6	¿ Consideras que los servicios que brinda la institución se concluyen en los tiempos establecidos según el TUPA?	X		X		X		
7	¿Cuando un usuario u operador de justicia presenta algún problema o inconveniente, la institución muestra interés para resolverlo?	X		X		X		
8	¿ Consideras que la institución se preocupa por mejorar la gestión de la calidad en los servicios ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿ Consideras que los colaboradores de la institución están prestos a ayudar a los usuarios cuando lo necesitan?	X		X		X		
10	¿ Consideras que los horarios de atención están a disposición del usuario las 24 horas del día en las diferentes servicios se respetan?	X		X		X		
11	¿ Consideras que el tiempo de espera en los servicios que brinda la institución son rápidos?	X		X		X		
12	¿La institución cuenta con canales digitales que respondan rápido a las consultas y tramites de los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿ Consideras que los servicios brindados por la institución generan confianza en los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
14	¿ Consideras que los colaboradores están realmente capacitados en las áreas que se desempeñan?	X		X		X		
15	¿Consideras que el personal de la institución da un trato cortés y amable a los usuarios?	X		X		X		
16	¿ Consideras que los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios y operadores de justicia?	X		X		X		
17	¿ Los servicios que brinda la institución son individualizados para cada usuario?	X		X		X		
18	¿ Consideras que los colaboradores se preocupan por los problemas que tienen los usuarios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Javier Alberti Villanueva Loyola   **DNI: 31673356**

**Especialidad del validador :** **Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Mg. Beato Salinas Vásquez**  
**Magister en Gestión Pública**  
**DNI: 42490999**

**15 de Noviembre del 2023**



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALINAS VASQUEZ, BEATO DNI 42490999	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGRONOMICA</b>  <b>Fecha de diploma: 09/11/2012</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
SALINAS VASQUEZ, BEATO DNI 42490999	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  <b>Fecha de diploma: 07/12/17</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/05/2015 Fecha egreso: 25/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SALINAS VASQUEZ, BEATO DNI 42490999	<b>INGENIERO AGRÓNOMO</b>  <b>Fecha de diploma: 11/03/22</b> Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿La Institución Utiliza una página web para dar información acerca de los servicios que brinda?	X		X		X		
2	¿La Institución utiliza el correo institucional para comunicar servicios, trámites, etc?	X		X		X		
3	¿ La Institución impulsa el uso de las Tics para agilizar los procesos en los servicios?	X		X		X		
4	¿ Los trámites que se realizan por la plataforma digital (CEA) son complejos y burocráticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ La entidad recibe de los ciudadanos y/ operadores de justicia: criterios, consultas, solicitudes, quejas, mediante algún canal digital, y tiene la posibilidad de responder por la misma vía?	X		X		X		
6	¿Son efectivos las Tics que utiliza la institución para el servicio relación directa con los usuarios ?	X		X		X		
7	¿Consideras que la herramienta digital (CEA) satisface las necesidad de los usuarios (operadores de justicia)?	X		X		X		
8	¿ Los usuarios tienen la posibilidad de realizar el seguimiento de sus solicitudes, trámites, quejas, desde cualquier otro lugar sin tener que ir personalmente a la entidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El uso de las herramientas digitales mejora la Calidad de servicio que brinda la institución ?	X		X		X		
10	¿El uso de las herramientas digitales que usa la institución generan mayor celeridad en los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el personal de la institución cuenta con conocimiento previo en el manejo de las Tics?	X		X		X		
12	¿La institución promueve y motiva a los colaboradores de la institución el uso de las Tics?	X		X		X		
13	¿ La institución ha implementado un presupuesto para capacitar a los colaboradores en el uso de las tics?	X		X		X		
14	¿ Los colaboradores de la institución son motivadas para usar las herramientas digitales?	X		X		X		
15	¿ La institución desarrolla mecanismos que ayuden a los colaboradores a mejorar sus capacidades con respecto al uso de las tics?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿La institución esta interconectada con otras entidades para intercambiar recursos y mejorar el servicio? (RENIEC, SINADEF,etc)	X		X		X		
17	¿ El uso de las herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser utilizadas por otras entidades?	X		X		X		
18	¿ La institución cuenta con plataformas interoperables de otras entidades que facilitan los procedimientos que realizan?	X		X		X		
19	¿ La plataforma sistemas2 que usa la institución facilita información a otras entidades ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿ Consideras que tanto la institución como los usuarios fomentan el uso de las Tics?	X		X		X		
21	¿Consideras que el Estado incentiva el gobierno digital dentro de esta Entidad?	X		X		X		
22	¿ Consideras que existe una infraestructura adecuada para correcto uso de las Tics?	X		X		X		
23	¿ Consideras que se cuenta con los equipos necesarios para el uso eficaz de las Tics?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Luis Antonio Yanac Suarez

**DNI: 31653804**

**Especialidad del validador :** Administración Publica



**14 de Noviembre del 2023**

**Mg. Luis Antonio Yanac Suarez Magister en Administración CLAD.Nº4120**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿ La institución cuenta con una infraestructura moderna y cómoda?	X		X		X		
2	¿ Las instalaciones físicas son adecuadas para los diferentes servicios que se brinda la institución?	X		X		X		
3	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos, modernos y nuevos que permitan un buen servicio?	X		X		X		
4	¿Consideras que la información que se brinda a través de los canales digitales son eficientes y oportunos ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ Consideras que la institución cumple con la promesa de brindar un buen servicio a los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
6	¿ Consideras que los servicios que brinda la institución se concluyen en los tiempos establecidos según el TUPA?	X		X		X		
7	¿Cuando un usuario u operador de justicia presenta algún problema o inconveniente, la institución muestra interés para resolverlo?	X		X		X		
8	¿ Consideras que la institución se preocupa por mejorar la gestión de la calidad en los servicios ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿ Consideras que los colaboradores de la institución están prestos a ayudar a los usuarios cuando lo necesitan?	X		X		X		
10	¿ Consideras que los horarios de atención están a disposición del usuario las 24 horas del día en los diferentes servicios?	X		X		X		
11	¿ Consideras que el tiempo de espera en los servicios que brinda la institución son rápidos?	X		X		X		
12	¿La institución cuenta con canales digitales que respondan rápido a las consultas y tramites de los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿ Consideras que los servicios brindados por la institución generan confianza en los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
14	¿ Consideras que los colaboradores están realmente capacitados en las áreas que se desempeñan?	X		X		X		
15	¿Consideras que el personal de la institución da un trato cortés y amable a los usuarios?	X		X		X		
16	¿ Consideras que los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios y operadores de justicia?	X		X		X		
17	¿ Los servicios que brinda la institución son individualizados para cada usuario?	X		X		X		
18	¿ Consideras que los colaboradores se preocupan por los problemas que tienen los usuarios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador :** Mgtr. Luis Antonio Yanac Suarez

**DNI:** 31653804

**Especialidad del validador :** Gestión Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**14 de Noviembre del 2023**



**Mg. Luis Antonio Yanac Suarez**  
**Magister en Administración**  
**CLAD.N°4120**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
YANAC SUAREZ, LUIS ANTONIO DNI 31653804	<b>LICENCIADO EN EDUCACION MATEMATICA E INFORMATICA</b>  Fecha de diploma: 03/04/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
YANAC SUAREZ, LUIS ANTONIO DNI 31653804	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 06/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
YANAC SUAREZ, LUIS ANTONIO DNI 31653804	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 04/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
YANAC SUAREZ, LUIS ANTONIO DNI 31653804	<b>TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO</b>  Fecha de diploma: 03/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/04/2018 Fecha egreso: 28/11/2018	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿La Institución Utiliza una página web para dar información acerca de los servicios que brinda?	X		X		X		
2	¿La Institución utiliza el correo institucional para comunicar servicios, trámites, etc?	X		X		X		
3	¿ La Institución impulsa el uso de las Tics para agilizar los procesos en los servicios?	X		X		X		
4	¿ Los trámites que se realizan por la plataforma digital (CEA) son complejos y burocráticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ La entidad recibe de los ciudadanos y/ operadores de justicia: criterios, consultas, solicitudes, quejas, mediante algún canal digital, y tiene la posibilidad de responder por la misma vía?	X		X		X		
6	¿Son efectivos las Tics que utiliza la institución para el servicio relación directa con los usuarios ?	X		X		X		
7	¿Consideras que la herramienta digital (CEA) satisface las necesidad de los usuarios (operadores de justicia)?	X		X		X		
8	¿ Los usuarios tienen la posibilidad de realizar el seguimiento de sus solicitudes, trámites, quejas, desde cualquier otro lugar sin tener que ir personalmente a la entidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El uso de las herramientas digitales mejora la Calidad de servicio que brinda la institución ?	X		X		X		
10	¿El uso de las herramientas digitales que usa la institución generan mayor celeridad en los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el personal de la institución cuenta con conocimiento previo en el manejo de las Tics?	X		X		X		
12	¿La institución promueve y motiva a los colaboradores de la institución el uso de las Tics?	X		X		X		
13	¿ La institución ha implementado un presupuesto para capacitar a los colaboradores en el uso de las tics?	X		X		X		
14	¿ Los colaboradores de la institución son motivadas para usar las herramientas digitales?	X		X		X		
15	¿ La institución desarrolla mecanismos que ayuden a los colaboradores a mejorar sus capacidades con respecto al uso de las tics?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿La institución esta interconectada con otras entidades para intercambiar recursos y mejorar el servicio? (RENIEC, SINADEF,etc)	X		X		X		
17	¿ El uso de las herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser utilizadas por otras entidades?	X		X		X		
18	¿ La institución cuenta con plataformas interoperables de otras entidades que facilitan los procedimientos que realizan?	X		X		X		
19	¿ La plataforma sistemas2 que usa la institución facilita información a otras entidades ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿ Consideras que tanto la institución como los usuarios fomentan el uso de las Tics?	X		X		X		
21	¿Consideras que el Estado incentiva el gobierno digital dentro de esta Entidad?	X		X		X		
22	¿ Consideras que existe una infraestructura adecuada para correcto uso de las Tics?	X		X		X		
23	¿ Consideras que se cuenta con los equipos necesarios para el uso eficaz de las Tics?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mag: Cesar Hans Kevin Nieto Gavilano  
**Especialidad del validador :** Gestión Pública

**DNI: 70280467**

**13 de Noviembre del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Mag. César Hans Kevin Nieto Gavilano**  
**Magister en Gestión Pública**  
**DNI N° 70280467**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿ La institución cuenta con una infraestructura moderna y cómoda?	X		X		X		
2	¿ Las instalaciones físicas son adecuadas para los diferentes servicios que se brinda la institución?	X		X		X		
3	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos, modernos y nuevos que permitan un buen servicio?	X		X		X		
4	¿Consideras que la información que se brinda a través de los canales digitales son eficientes y oportunos ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿ Consideras que la institución cumple con la promesa de brindar un buen servicio a los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
6	¿ Consideras que los servicios que brinda la institución se concluyen en los tiempos establecidos según el TUPA?	X		X		X		
7	¿Cuando un usuario u operador de justicia presenta algún problema o inconveniente, la institución muestra interés para resolverlo?	X		X		X		
8	¿ Consideras que la institución se preocupa por mejorar la gestión de la calidad en los servicios ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿ Consideras que los colaboradores de la institución están prestos a ayudar a los usuarios cuando lo necesitan?	X		X		X		
10	¿ Consideras que los horarios de atención están a disposición del usuario las 24 horas del día en los diferentes servicios ?	X		X		X		
11	¿ Consideras que el tiempo de espera en los servicios que brinda la institución son rápidos?	X		X		X		
12	¿La institución cuenta con canales digitales que respondan rápido a las consultas y tramites de los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿ Consideras que los servicios brindados por la institución generan confianza en los usuarios y/o operadores de justicia?	X		X		X		
14	¿ Consideras que los colaboradores están realmente capacitados en las áreas que se desempeñan?	X		X		X		
15	¿Consideras que el personal de la institución da un trato cortés y amable a los usuarios?	X		X		X		
16	¿ Consideras que los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios y operadores de justicia?	X		X		X		
17	¿ Los servicios que brinda la institución son individualizados para cada usuario?	X		X		X		
18	¿ Consideras que los colaboradores se preocupan por los problemas que tienen los usuarios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia en el instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mag: Cesar Hans Kevin Nieto Gavilano

**DNI:** 70280467

**13 de Noviembre del 2023**

**Especialidad del validador :** Gestión Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Mag. César Hans Kevin Nieto Gavilano**  
**Magister en Gestión Pública**  
**DNI N° 70280467**

13/11/23, 14:51

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NIETO GAVILANO, CESAR HANS KEVIN DNI 70280467	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 11/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/08/2009 Fecha egreso: 24/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C. <i>PERU</i>
NIETO GAVILANO, CESAR HANS KEVIN DNI 70280467	<b>ABOGADO</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 01/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C. <i>PERU</i>
NIETO GAVILANO, CESAR HANS KEVIN DNI 70280467	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>