



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el
programa nacional de una entidad pública, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Romero Flores, Kandy Shirley (orcid.org/0009-0004-8936-0893)

ASESOR:

Dr. Benavides Roman, Alexander Masias (orcid.org/0000-0003-0398-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENAVIDES ROMAN ALEXANDER MASIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024", cuyo autor es ROMERO FLORES KANDY SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENAVIDES ROMAN ALEXANDER MASIAS DNI: 07454418 ORCID: 0000-0003-0398-938X	Firmado electrónicamente por: BENAVIDESRO22 el 31-07-2024 16:41:39

Código documento Trilce: TRI - 0837460



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO FLORES KANDY SHIRLEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024", 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
KANDY SHIRLEY ROMERO FLORES DNI: 46844331 ORCID: 0009-0004-8936-0893	Firmado electrónicamente por: KROMEROFL el 27-07- 2024 01:43:31

Código documento Trilce: TRI - 0837461



Dedicatoria

A mi querido padre que desde el cielo me cuida en todo momento y a mi madre que es el pilar de mi familia, dedico este trabajo a cada uno de ustedes. Vuestra inquebrantable fe en mis capacidades y apoyo incondicional han sido las luces que me guiaron a través de los momentos más desafiantes de este viaje. Gracias por estar siempre a mi lado, ofreciéndome amor, aliento y la fuerza necesaria para seguir adelante.

Agradecimiento

En primer lugar, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi casa de estudios que ha sido mi hogar académico durante estos años. Su riguroso ambiente académico, recursos y oportunidades de aprendizaje han sido fundamentales en mi formación. Un agradecimiento especial a mi amigo y compañero de carpeta, por incentivarne a seguir adelante y así haber llegado juntos a la meta trazada. Finalmente, a los/las servidores/as del Programa Nacional en estudio, por la predisposición y colaboración en la aplicación de mis instrumentos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable gobierno digital y dimensiones	14
Tabla 2. Resultados de la variable gestión de calidad y dimensiones	15
Tabla 3. Tabla cruzada entre la variable gobierno digital y gestión de calidad	16
Tabla 4. Pruebas de chi cuadrado para hipótesis general.....	17
Tabla 5. Pseudo R cuadrado para hipótesis general.....	17
Tabla 6. Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 1.....	18
Tabla 7. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 1.....	18
Tabla 8. Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 2.....	19
Tabla 9. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 2.....	19
Tabla 10. Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 3.....	20
Tabla 11. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 3.....	20
Tabla 12. Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 4.....	21
Tabla 13. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 4.....	21
Tabla 14. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 5.....	22
Tabla 15. Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 5.....	22

RESUMEN

Esta investigación aborda la influencia del gobierno digital en la calidad del servicio de un programa nacional de una entidad pública en el año 2024, contribuyendo al Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado con la promoción de instituciones eficaces, responsables e inclusivas. Se empleó un enfoque cuantitativo no experimental para analizar las percepciones de 90 trabajadores administrativos, utilizando muestreo censal no probabilístico para garantizar una cobertura integral. Los objetivos específicos se centraron en evaluar cómo las dimensiones de automatización, seguridad digital, interoperabilidad, servicios digitales e infraestructura tecnológica afectan la calidad del servicio. Los resultados revelaron una influencia significativa de estas dimensiones en la calidad del servicio, con variaciones en el impacto que oscilan entre el 35.8% y el 52.0% según los valores de Nagelkerke. Estos hallazgos destacan la importancia crítica de integrar estrategias de gobierno digital adaptadas para fortalecer la gestión de calidad en la administración pública, sugiriendo la necesidad de políticas innovadoras y robustas para la mejora continua.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad del servicio, administración pública, interoperabilidad, automatización.

Abstract

This research examines the impact of digital governance on service quality in a national program of a public entity in 2024, contributing to the Sustainable Development Goal aimed at fostering effective, accountable, and inclusive institutions. A non-experimental quantitative approach was used to analyze the perceptions of 90 administrative workers, employing non-probabilistic census sampling to ensure comprehensive coverage. Specific objectives focused on assessing how dimensions such as automation, digital security, interoperability, digital services, and technological infrastructure affect service quality. Results indicated significant influence of these dimensions on service quality, with impact variations ranging from 35.8% to 52.0% according to Nagelkerke values. These findings underscore the critical importance of integrating adapted digital government strategies to enhance quality management in public administration, suggesting a need for innovative and robust policies for continuous improvement.

Keywords: Digital government, service quality, public administration, interoperability, automation.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene importancia, toda vez que busca establecer la influencia del gobierno digital en la calidad del servicio que brinda el Programa Nacional, a través de la implementación de las TIC en los servicios digitales que ofrece la entidad, para llegar a toda la población del territorio peruano y dar a conocer que las mujeres víctimas de violencia cuentan con el acompañamiento del estado, a través del equipo multidisciplinario conformado por un abogado, psicólogo y asistente social, también se requiere con urgencia fomentar la sensibilización a la población sobre como erradicar la violencia en sus hogares y denunciar si ocurre ello, todo esto con la ayuda de las herramientas informáticas (Lu et al., 2024).

Para ello primero debemos definir al gobierno digital, es el enfoque que integra las tecnologías en todas las áreas de las instituciones para que brinde rapidez, un fácil acceso y calidad a los servicios digitales, haciendo énfasis en la necesidad de utilizar herramientas digitales para transformar los procesos gubernamentales, permitiendo mayor transparencia y así promover que la población participe; pero no solo implica la digitalización de servicios existentes, sino una transformación profunda en la manera en que los gobiernos operan y se relacionan con la población (David, 2024). Este proceso incluye el desarrollo de infraestructuras digitales enormes con la inteligencia artificial, así como, la implementación de estrategias y políticas que fomenten la innovación y la inclusión digital (Naser, 2021).

En ese sentido, el gobierno digital se destaca en la transformación integral necesaria para brindar rapidez y fácil acceso a los servicios estatales, para ello es importante la cultura organizacional adaptativa, las infraestructuras digitales y la capacitación continua del personal (Qian et al., 2024). También se tiene que la población se resiste al cambio y la necesidad de conocer la innovación digital, asimismo se requiere de la cooperación interinstitucional y la implementación de políticas que fomenten una cultura innovadora y la inclusión digital, cuya finalidad es beneficiar al ciudadano, realizando un mejor servicio. (Stable, Y, 2021).

Los países subdesarrollados enfrentan una serie de problemas y desafíos significativos al intentar implementar y expandir el gobierno digital, toda vez que el internet limitado, el acceso y la baja velocidad, son un problema crítico (Ristov et al., 2024). Según el Banco Mundial (2016), solo el 35% de la población de los países

subdesarrollados tiene acceso a Internet, otra dificultad es la electricidad inestable factor que influye en la capacidad de implementar soluciones digitales efectivas, (Ndulu - 2006), por otro lado, se tiene el bajo nivel de estudios digital en la ciudadanía, cuyo obstáculo interviene en el éxito de las iniciativas de gobierno digital (Heeks - 2002), así como a falta de programas de capacitación a la ciudadanía.

En esa línea de investigación, se tiene que un tercio de la ciudadanía en los países subdesarrollados pueden ingresar a Internet, lo que representa una significativa brecha digital y la infraestructura tecnológica es insuficiente, con problemas como la baja velocidad de Internet, falta de cobertura y suministro eléctrico inestable, sumado a ello, las desigualdades socioeconómicas y educativas limitan el acceso a las TIC, con poblaciones rurales y marginadas especialmente afectadas (ONU 2018).

En ese sentido, la implementación del gobierno digital en América Latina, se tiene que en Brasil se ha realizado importantes avances con respecto al gobierno digital, destacándose la plataforma "Gov.br", que centraliza diversos servicios públicos en línea, además, ha implementado la firma digital y certificados electrónicos, pero a pesar de los avances, Brasil enfrenta desafíos en la integración de sistemas a nivel nacional (OAS, 2020), en México se ha implementado diversas iniciativas como la Estrategia Digital Nacional, que busca promover la digitalización de servicios públicos y mejorar la transparencia, se tiene la plataforma "gob.mx" que centraliza información y trámites en línea, pero también enfrenta problemas de infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales, y desafíos en la interoperabilidad de sistemas entre distintas entidades gubernamentales (OECD, 2020), en Argentina se ha avanzado en la digitalización de servicios a través de la plataforma "Mi Argentina", que ofrece acceso a documentos digitales, trámites y servicios, el país también ha desarrollado la Clave Única de Identificación Laboral (CUIL) digital, y los principales retos incluyen la necesidad de mejorar la infraestructura digital y que la población opte por los servicios online (BID, 2018). Por otro lado, en Chile se considera uno de los líderes en gobierno digital en la región, la plataforma "ChileAtiende" permite a los ciudadanos acceder a múltiples servicios públicos en línea, además, Chile ha desarrollado una estrategia de datos abiertos y transparente, aunque Chile tiene una buena infraestructura digital, enfrenta desafíos relacionados con la ciberseguridad y la confidencialidad de los datos personales (ECLAC, 2021). Colombia ha implementado como estrategia "Gobierno en Línea", que se ha convertido en

"Gobierno Digital", para centralizar servicios y promover la participación ciudadana, la plataforma "gov.co" es un ejemplo de sus esfuerzos, pero la falta de conectividad en áreas rurales y la desigualdad en el acceso a tecnologías digitales son obstáculos significativos para Colombia (World Bank, 2019).

Por otro lado, es importante mencionar que en el Perú el gobierno digital, se viene realizando avances significativos a través de los años, impulsado por la necesidad de modernizar las entidades públicas y mejorar la rapidez y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos, desarrollando la plataforma "Gob.pe", que centraliza diversos servicios públicos en línea y facilita el ingreso a la información que se posee con valor público, lo que hace más sencillo los trámites a los servicios públicos como la digitalización de la emisión de certificados, pagos electrónicos y la implementación de los certificados digitales a través de una clave digital, todo ello ha mejorado la eficiencia administrativa (Eisenmann et al., 2024).

La Estrategia Nacional de Gobierno Digital (2013-2017) y su actualización en el año 2018 han sido marcos importantes para guiar las iniciativas de digitalización en el país (Osinergmin, 2017) y el Plan de Transformación Digital 2021-2025, este plan busca consolidar el ecosistema digital en el país, mejorar la interoperabilidad de sistemas y promover la inclusión digital (PCM, 2020), aunque ha habido avances, existen desafíos significativos en términos de infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales donde la conectividad es limitada (Cepal, 2019), también se tiene dificultades tecnológicas en las zonas urbanas y rurales, por que sigue siendo un obstáculo importante para la implementación de servicios digitales inclusivos (INEI, 2019), otro factor es la falta de cultura digital y la falta de comunicación entre la población y los empleados del sector público, lo que limita el uso efectivo de las tecnologías disponibles (Cruz-Jesus et al., 2016), sumado a la resistencia al cambio tecnológico dentro del sector público es un desafío recurrente (Aguirre et al., 2015).

El Decreto Legislativo N° 1412, aprobado en 2018, este decreto señala la Política Nacional de Gobierno Digital, definiendo los lineamientos sobre las TIC en las instituciones pública y su implementación, por lo que busca fomentar la interoperabilidad, la ciberseguridad y la gestión del cambio hacia una administración digital eficiente y transparente.

La Ley N° 30024, Ley de Firma y Certificados Digitales, promulgada en 2013, señala que el uso de los certificados digital a través de firmas y los certificados

electrónicos en el país facilitan la autenticación y seguridad en transacciones electrónicas, mejorando la confianza en los servicios digitales, asimismo, la Política Nacional sobre el Gobierno Electrónico, dispone diversas directrices para su implementación, a las entidades públicas mediante el uso de tecnologías digitales.

En esa línea, la PCM en el año 2021, indico que el Perú avanzó 29 posiciones referente la implementación del gobierno digital en comparación con el año 2020. Este significativo progreso refleja los esfuerzos continuos del país para mejorar sus capacidades digitales y modernizar sus servicios públicos. El avance en el índice es un reconocimiento a las políticas y estrategias implementadas por el gobierno, así como a la colaboración interinstitucional y el compromiso con la inclusión digital.

En ese contexto, el Programa Nacional de una entidad del estado mediante resolutive de Dirección Ejecutiva conforma un comité, el cual aprueba el Plan de Gobierno Digital, donde se establece parámetros en la supervisión, asegurando el cumplimiento de las normativas y promoviendo la innovación y la interoperabilidad, así como, representa un esfuerzo integral por modernizar los servicios de atención a las usuarias, utilizando tecnologías digitales para perfeccionar la eficiencia, el ingreso y la calidad de los servicios.

Sin embargo, en la actualidad en la entidad en relación la infraestructura tecnológica no tiene herramientas tales como PC de última generación, internet a nivel nacional, entre otros. Por lo que se requiere para una implementación, que los servidores tengan las herramientas adecuadas para brindar el servicio a las presuntas víctimas de violencia que acuden a los servicios, lo que conlleva a que exista una limitación para que los servidores del Programa Nacional puedan cumplir con su trabajo y ofrecer un servicio optimo. (Nooruzzaman y Fernando, 2024). Este estudio es de gran utilidad ya que identifica las deficiencias en tecnología en una entidad que se encarga de brindar soporte psicológico, legal y social, teniendolo como un problema que no se toma en cuenta por las autoridades (Musaeva et al., 2024).

En ese sentido, se ha identificado la siguiente problemática y debido a ello se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024? Asimismo, los problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia de la dimensión automatización en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024?; b) ¿Cuál es la influencia de la dimensión seguridad digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública,

durante el periodo 2024?; c) ¿Cuál es la influencia de la dimensión interoperabilidad en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024?; d) ¿Cuál es la influencia de la dimensión servicios públicos digitales en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024?; y, e) ¿Cuál es la influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024?

En atención a la problemática sobre el Gobierno Digital y cómo influye en la calidad de los servicios de la entidad, es importante analizar lo que se tiene sobre la teoría de estas dos variables, haciendo hincapié en las dimensiones y como interviene en la calidad de los servicios (Waltemath et al., 2024).

La presente investigación se justifica de forma teórica, porque ayudara a las futuras investigaciones con la información que se está generando en el presente estudio, y la justificación práctica, porque los resultados obtenidos de los cuestionarios ayudaran a conocer los niveles que se tienen en los sistemas informáticos dentro de los servicios de la entidad y la justificación social, es el estudio que servirá para que los funcionarios de la entidad puedan tomar acciones en beneficio a los usuarios (Rihm et al., 2024).

Con los resultados del presente estudio, se habrán identificado los procesos automatizados en la entidad y su influencia en el servicio que brinda de la entidad, para ello de las conclusiones del objeto de estudio se planteara las conclusiones y sugerencias en los sistemas digitales cuyo objetivo es brindar atención optima a la población (Mione et al., 2024).

Este estudio también es de utilidad para las/los servidoras/es de la entidad, toda vez que permitirá identificar los procesos que requieren ser automatizados y así agilizar el trabajo que tienen de manera óptima, y sobre la justificación metodológica, se requiere generar un nuevo dispositivo que recopile los datos, que se brinda en los servicios de la entidad, Este recurso puede ser de utilidad para futuras investigaciones o como una herramienta de mejora, ya que tiene importancia social al beneficiar a los usuarios online, asimismo son útiles para utiliza las TIC, además de generar cultura sobre gobierno digital (Melo et al., 2024).

El objetivo general se tiene: Establecer la influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024. Como objetivos específicos: a) Detallar la influencia de la dimensión

automatización en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; b) Analizar la influencia de la dimensión seguridad digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; c) Investigar la influencia de la dimensión interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; d) Investigar la influencia de la dimensión servicios digitales en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; y, e) Determinar la influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Con respecto, a la finalidad de conocer las variables de estudio a través del enfoque cuantitativo, se logró comprender la problemática de este estudio, así mismo, de los antecedentes que deben presentarse en relación a la investigación tratada, estos deben ser antecedentes nacionales e internacionales con los temas tratados referentes a las variables de estudios.

Asimismo, revisada la literatura en relación a las variables con los siguientes trabajos internacionales:

Navarro (2022), el autor señala que la transformación digital no solo implica la digitalización de servicios existentes, sino también una transformación profunda en la manera en que el estado opera y se relacionan con la población, concluye que la transformación digital es esencial para modernizar los gobiernos y hacerlos más eficientes y transparentes.

Karinda et al. (2023) explora cómo las TIC están siendo implementadas en las estructuras gubernamentales para mejorar la eficacia y transparencia en los servicios que brinda el estado. Los autores destacan que el uso de TIC reduce los costos administrativos y permite a los usuarios ingresar a servicios e información en cualquier momento y desde cualquier lugar. Ejemplos de servicios digitales incluyen la emisión de certificados de nacimiento y matrimonio, permisos y licencias, y otros trámites administrativos. Este enfoque no solo mejora la eficiencia, sino que también combate la corrupción al hacer más transparente el gasto público.

Rodríguez-Brejío et al. (2021) investigan cómo la transformación digital está redefiniendo las tareas gubernamentales y el trato entre el estado y la población. La implementación efectiva aumenta la responsabilidad pública y fortalece el cumplimiento de los compromisos gubernamentales con la comunidad, facilitando una mayor conectividad y uso de redes y sistemas informáticos avanzados y el trabajo de

Baharuddin et al. (2022) se centra en que la transformación digital en el estado tiene mayor relevancia entre las instituciones y las partes interesadas. El estudio sugiere que la digitalización puede cambiar la cultura burocrática mediante la integración de TIC, lo que a su vez mejora la eficacia y transparencia en los servicios públicos.

Brown et al. (2017) investigan los impactos de la digitalización en la administración pública, argumentan que la tecnología puede transformar el trato entre el estado y la población, facilitando una mayor transparencia y promoviendo la rendición de cuentas. Sin embargo, también destacan los riesgos asociados con la seguridad digital y la reserva de los datos sensibles.

Hilhorst et al. (2022) analizan los elementos de simplificación administrativa y cómo estos pueden ser medidos para evaluar lo efectivo de un proceso de gestión digital. Destacan que los indicadores clave para medir la eficacia de un proceso de gestión digital deben orientarse al cumplimiento de metas establecidas en tiempo específico. La simplificación administrativa a través de herramientas digitales mejora la eficacia operativa y contribuye a una mayor transparencia del gobierno.

El Decreto Legislativo N° 1412 ha sido fundamental para establecer las bases del gobierno digital en el Perú. Al promover la transformación digital, mejorar la eficacia y transparencia, fomentar la interoperabilidad, asegurar la protección de datos, y apoyar la capacitación del personal, el decreto ha contribuido significativamente a modernizar la administración pública y a mejorar. Sin embargo, es necesario continuar enfrentando los desafíos y aprovechando las oportunidades para consolidar y expandir los logros alcanzados.

Sobre la variable de gestión de la calidad, actividades para gestionar una organización relacionada con la calidad, para mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de su trabajo y para cumplir con las necesidades y confianza de sus clientes. (Melo et al., 2024).

Powell et al. (2024) insiste en la importancia de basar las decisiones en datos y evidencias. El uso de herramientas de análisis de datos y estadísticas ayudará a identificar, medir el impacto de las iniciativas de calidad y asegurando que un enfoque dirigido al cliente es primordial para la gestión de calidad.

Guízar et al. (2024) argumentan que, aunque muchas empresas en Latinoamérica han adoptado normas ISO, la implementación efectiva varía significativamente entre países y sectores debido a diferencias en infraestructura y

recursos y Martines et al. 2014 señalan que la falta de conocimiento y capacitación en estándares de calidad es un obstáculo común en la región.

Según Utkucu et al. (2024) la gestión de calidad en el Perú ha experimentado un desarrollo notable en los últimos años, impulsada por mejorar la competencia y eficiencia de las organizaciones, impulsando principalmente por la globalización y la necesidad de cumplir con estándares internacionales para acceder a mercados más competitivos (Campos 2015)

La norma técnica N° 002-2021-PCM establece un marco integral y estandarizado para la gestión de calidad del estado peruano, al promover la mejora continua, la satisfacción del usuario, la transparencia, la capacitación del personal y la interoperabilidad. Su implementación efectiva requiere un compromiso continuo y una adaptación a las necesidades específicas de cada entidad (Ali et al., 2024).

Como reflexión, sobre la realidad problemática, se indicó que implementar el gobierno digital en el Programa Nacional de una entidad del estado revela tanto potencial transformador como desafíos significativos. La integración de TIC en los servicios ofrecidos a mujeres víctimas de violencia es crucial para mejorar la rapidez, accesibilidad y calidad del apoyo brindado por el Estado. Sin embargo, la realidad muestra que la infraestructura tecnológica en Perú es insuficiente, especialmente en áreas rurales donde la conectividad a Internet y la estabilidad eléctrica son limitadas. La falta de herramientas adecuadas, como computadoras de última generación, y la necesidad de capacitación continua para los servidores públicos son barreras críticas que impiden una implementación efectiva (Claudia et al., 2024). Además, la resistencia al cambio y la limitada cultura digital entre la población y el personal del sector público agravan el problema, dificultando el uso eficaz de las tecnologías disponibles.

A pesar de los avances logrados con plataformas como "Gob.pe" y las políticas establecidas por la Estrategia Nacional de Gobierno Digital y el Plan de Transformación Digital 2021-2025, persisten deficiencias estructurales y culturales que limitan el éxito de estas iniciativas (Adhikary et al., 2024). La experiencia de otros países como Brasil y Chile, demuestra que la centralización de servicios y la transparencia pueden la participación ciudadana; sin embargo, también enfrentan desafíos en la integración de sistemas y la conectividad en áreas remotas (Bai et al., 2024). En este contexto, es fundamental que Perú continúe fortaleciendo su infraestructura tecnológica y fomentando una cultura de innovación y digitalización,

asegurando que todos los ciudadanos, especialmente los más vulnerables, puedan beneficiarse de los avances tecnológicos y recibir un apoyo estatal eficaz y oportuno (Zhang et al., 2024).

Finalmente, sobre la hipótesis general tenemos: Existe influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024. Como hipótesis específicas: a) Existe influencia de la dimensión automatización en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; b) Existe influencia de la dimensión seguridad digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; c) Existe influencia de la dimensión interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; d) Existe influencia de la dimensión servicios digitales en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024; y, e) Existe influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: Se enfocó en comprender la influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública durante el año 2024. Este estudio se realizó como una investigación básica, cuyo objetivo principal fue aumentar el conocimiento existente sobre la relación entre estas variables y proporcionar una base teórica que pueda ser utilizada en futuros estudios o aplicaciones prácticas dentro del ámbito de la gestión pública (Villafán, 2024). El enfoque de la investigación fue cuantitativo, lo que permitió recoger y analizar datos numéricos de manera objetiva. A través de este enfoque, se buscó identificar patrones, correlaciones y posibles efectos del gobierno digital en la gestión de calidad, empleando herramientas estadísticas que garantizaran la precisión y validez de los resultados obtenidos. El diseño del estudio fue no experimental, con observar las variables presentadas en su contexto natural, sin la manipulación deliberada de las mismas. Este tipo de diseño fue seleccionado para asegurar que los resultados reflejaran de manera fiel la realidad de la entidad pública en cuestión, evitando así posibles sesgos que podrían haber surgido de una intervención experimental (Matzko y Konur, 2024).

Variable 1 Gobierno digital: De acuerdo con Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley del Gobierno Digital, señala que es un componente integral que se tiene en el Perú, centrado en la satisfacción del ciudadano, la mejora continua, la transparencia, la interoperabilidad, la seguridad y la capacitación. Estas prácticas aseguran que los servicios públicos sean eficientes, efectivos y su ámbito de aplicación es a nivel nacional, y en los tres niveles que tiene el estado.

La variable de esta investigación tiene cinco de dimensiones que se detallan a continuación: La automatización, seguridad, interoperabilidad, servicios públicos digitales y infraestructura tecnológica.

Automatización: Según Peter Drucker, reconocido como uno de los padres del management moderno, la automatización se puede definir como "el control automático de los procesos y tareas antes realizados por los seres humanos". Esta definición destaca la capacidad de la tecnología para sustituir o complementar las actividades de los servidores en la ejecución de labores rutinarias o repetitivas,

liberando así tiempo y recursos para tareas más estratégicas o creativas, para mejorar la eficiencia de los ciudadanos.

Seguridad digital: es la protección de los sistemas digitales, redes, y datos contra ataques, daños o accesos no autorizados. Este concepto abarca una amplia gama de prácticas y medidas diseñadas para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en entornos digitales (Conversi et al, 2024).

Interoperabilidad: se refiere a la capacidad de diferentes sistemas, dispositivos, aplicaciones o productos para conectarse y comunicarse entre sí de manera efectiva, permitiendo el intercambio y uso de información de manera coherente y significativa. En un contexto más amplio, la interoperabilidad es fundamental para la integración de tecnologías, procesos y datos en una variedad de entornos, desde el gobierno y la salud hasta la industria y las telecomunicaciones (Upendran, 2024).

Servicios digitales: Se refieren a los servicios que se entregan, se gestionan y se consumen a través de medios digitales, (TIC). Estos servicios incluyen desde la provisión de información y el procesamiento de transacciones, hasta la prestación de servicios personalizados y el soporte en línea (Shrestha et al., 2024). Los servicios digitales son fundamentales para la transformación digital de organizaciones y gobiernos, mejorando la accesibilidad, eficiencia y calidad ofrecido a los usuarios (Osman et al., 2024).

Variable 2 Gestión de Calidad: Elementos relacionados entre sí bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio, dichos elementos pueden ser recursos humanos, económicos, infraestructura, equipos, conocimientos. (Alekhina y Nadtoka, 2024).

Tiene cinco dimensiones, los cuales se detalle: Fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad.

Fiabilidad: La fiabilidad en la gestión de calidad de servicios es la consistencia y confiabilidad de manera que cumpla con las perspectivas y necesidades del cliente de forma continua para lograr que el cliente se sienta satisfecho y fiel. (Leonard Berry)

La empatía: permite a las personas entender y sentir las emociones que generan los demás, facilitando relaciones interpersonales más profundas y efectivas. Las definiciones proporcionadas por Goleman, Rogers y Hoffman destacan diferentes aspectos de la empatía, desde su papel en la inteligencia emocional hasta su importancia en la terapia y el desarrollo personal (Bikkanuri et al., 2024).

Capacidad de respuesta: Es una habilidad esencial que permite a las organizaciones y a los individuos adaptarse y reaccionar de manera efectiva a cambios y demandas en su entorno. Las definiciones proporcionadas por Kovačić, Ulrich, y Zeithaml y sus coautores destacan diferentes aspectos de esta capacidad, desde la adaptación organizacional hasta la eficiencia en el servicio al cliente (Xu et al., 2024).

Elementos tangibles: Los elementos tangibles son componentes físicos y materiales de un producto o servicio que juegan un papel importante para los clientes. Las definiciones proporcionadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, Kotler y Keller, y Zeithaml (Pandey, 2024).

Seguridad: La seguridad implica la protección contra amenazas y riesgos que pueden comprometer la integridad y confidencialidad de los datos y sistemas. Las definiciones proporcionadas por Schneier, ISO/IEC 27001 y NIST destacan diferentes aspectos de la seguridad, desde la protección de la información hasta la implementación de sistemas y procesos para asegurar la confiabilidad de los datos y sistemas, así como gestionar los riesgos para mitigar las amenazas.

Población y muestra: La población conformada por 5,345 trabajadores administrativos de la entidad pública objeto de estudio. Esta elección se fundamentó en la relevancia de estos empleados, quienes se encontraban directamente involucrados tanto en la implementación del gobierno digital como en los procesos de gestión de calidad (Szafran y Bach, 2024). Se trabajó con una muestra de 90 trabajadores administrativos. Esto permitió obtener una visión completa y exhaustiva de la situación, asegurando que los resultados fueran representativos de toda la entidad y no estuvieran limitados por el tamaño de la muestra (Lee y Kang, 2024). El muestreo utilizado fue no probabilístico y censal. Esta técnica se escogió debido a la accesibilidad de la población y la necesidad de obtener datos precisos y detallados de cada uno de los trabajadores administrativos involucrados en el estudio (Lee y Kang, 2024).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica de encuesta. Esta técnica se consideró adecuada para recopilar información de manera sistemática y estructurada, permitiendo a los investigadores obtener respuestas sobre las variables de interés.

Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, uno para cada variable principal del estudio. Ambos cuestionarios fueron validados por expertos en la materia y demostraron ser fiables mediante el cálculo del alfa de Cronbach, asegurando así la consistencia interna de los instrumentos y la validez de los datos recogidos.

Métodos para el análisis de datos: Mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En la estadística descriptiva se utilizaron frecuencias y porcentajes para resumir y presentar los datos, mientras que en la estadística inferencial se aplicó la regresión logística ordinal para examinar las relaciones entre las variables y determinar la influencia del gobierno digital en la gestión de calidad.

Aspectos éticos: Finalmente, se consideraron aspectos éticos fundamentales a lo largo de todo el proceso de investigación. Se garantizó la reserva de la información proporcionada, quienes dieron su consentimiento informado para el estudio. Además, se aseguró que los datos fueran utilizados únicamente con fines de investigación, respetando los principios de integridad y honestidad científica.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de la variable gobierno digital y dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1. Automatización	0	0,00%	14	15,56%	76	84,44%
D2. Seguridad digital	45	50,00%	32	35,56%	13	14,44%
D3. Interoperabilidad	5	5,56%	8	8,89%	77	85,56%
D4. Servicios Públicos digitales	8	8,89%	58	64,44%	24	26,67%
D5. Infraestructura tecnológica	50	55,56%	27	30,00%	13	14,44%
V1. Gobierno digital	3	3,33%	59	65,56%	28	31,11%

La Tabla 1 indicó los resultados de la variable gobierno digital y sus dimensiones. Para la dimensión D1 (Automatización), el 84.44% se ubicó en un nivel alto. En D2 (Seguridad digital), el 50.00% se encontró en un nivel bajo. En D3 (Interoperabilidad), el 85.56% alcanzó un nivel alto. En D4 (Servicios Públicos digitales), el 64.44% se situó en un nivel medio. En D5 (Infraestructura tecnológica), el 55.56% estuvo en un nivel bajo. Para la variable V1 (Gobierno digital), el 65.56% se posicionó en un nivel medio. Esto indicó una variabilidad en la adopción de dimensiones específicas del gobierno digital, implicando áreas de mejora en seguridad digital e infraestructura tecnológica.

Tabla 2*Resultados de la variable gestión de calidad y dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1. Fiabilidad	4	4,44%	45	50,00%	41	45,56%
D2. Empatía	12	13,33%	58	64,44%	20	22,22%
D3. Capacidad de respuesta	4	4,44%	39	43,33%	47	52,22%
D4. Canales de atención	27	30,00%	39	43,33%	24	26,67%
D5. Seguridad	10	11,11%	26	28,89%	54	60,00%
V2. Gestión de calidad	5	5,56%	45	50,00%	40	44,44%

La Tabla 2 indicó los resultados de la variable gestión de calidad y sus dimensiones. En D1 (Fiabilidad), el 50.00% se ubicó en un nivel medio. En D2 (Empatía), el 64.44% se encontró en un nivel medio. En D3 (Capacidad de respuesta), el 52.22% alcanzó un nivel alto. En D4 (Canales de atención), el 43.33% se situó en un nivel medio. En D5 (Seguridad), el 60.00% estuvo en un nivel alto. Para la variable V2 (Gestión de calidad), el 50.00% se posicionó en un nivel medio. Esto indicó una distribución equilibrada de la gestión de calidad en sus dimensiones, implicando áreas con buen desempeño, especialmente en capacidad de respuesta y seguridad.

Tabla 3*Tabla cruzada entre la variable gobierno digital y gestión de calidad*

		V2. Gestión de calidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1. Gobierno digital	Bajo	2	1	0	3
		2,2%	1,1%	0,0%	3,3%
	Medio	3	36	20	59
		3,3%	40,0%	22,2%	65,6%
	Alto	0	8	20	28
		0,0%	8,9%	22,2%	31,1%
Total		5	45	40	90
		5,6%	50,0%	44,4%	100,0%

La Tabla 3 indicó los resultados de la tabla cruzada entre la variable gobierno digital (V1) y la gestión de calidad (V2). Para un nivel bajo de gobierno digital, el 2.2% correspondió a una gestión de calidad baja y el 1.1% a una gestión de calidad media. Para un nivel medio de gobierno digital, el 40.0% tuvo una gestión de calidad media y el 22.2% alta. En un nivel alto de gobierno digital, el 8.9% se correspondió con una gestión de calidad media y el 22.2% alta. Esto indicó que una mejor implementación de gobierno digital tiende a estar asociada con una mayor gestión de calidad.

Resultados inferenciales

Hi: Existe influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H0: No existe influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 4

Pruebas de chi cuadrado para hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,359	2	,006
Desviación	,660	2	,009

Función de enlace: Logit.

La Tabla 4 indicó los resultados de las pruebas de chi cuadrado para la hipótesis general, mostrando valores de Chi-cuadrado de 0.359 (Pearson) y 0.660 (Desviación) con grados de libertad de 2 y significancias de 0.006 y 0.009, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 5

Pseudo R cuadrado para hipótesis general

Cox y Snell	,412
Nagelkerke	,458
McFadden	,437

Función de enlace: Logit.

La Tabla 5 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis general, mostrando valores de Cox y Snell de 0.412, Nagelkerke de 0.458 y McFadden de 0.437. Esto indicó una adecuación moderada del modelo logit, implicando una capacidad razonable del modelo para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 45.8% según Nagelkerke.

Hi1: Existe influencia de la dimensión automatización en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H0: No existe influencia de la dimensión automatización en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 6

Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 1

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,615	1	,004
Desviación	1,587	1	,008

Función de enlace: Logit.

La Tabla 6 indicó los resultados de las pruebas de chi cuadrado para la hipótesis específica 1, mostrando valores de Chi-cuadrado de 1.615 (Pearson) y 1.587 (Desviación) con un grado de libertad y significancias de 0.004 y 0.008, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 7

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 1

Cox y Snell	,436
Nagelkerke	,466
McFadden	,485

Función de enlace: Logit.

La Tabla 7 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 1, mostrando valores de Cox y Snell de 0.436, Nagelkerke de 0.466 y McFadden de 0.485. Esto indicó una adecuación moderada del modelo logit, implicando una capacidad razonable del modelo para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 46.6% según Nagelkerke.

H_{i2}: Existe influencia de la dimensión seguridad digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H₀: No existe influencia de la dimensión seguridad digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 8

Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 2

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,321	2	,042
Desviación	,561	2	,005

Función de enlace: Logit

La Tabla 8 indicó los resultados de las pruebas de chi cuadrado para la hipótesis específica 2, mostrando valores de Chi-cuadrado de 0.321 (Pearson) y 0.561 (Desviación) con grados de libertad de 2 y significancias de 0.042 y 0.005, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 2

Cox y Snell	,348
Nagelkerke	,358
McFadden	,428

Función de enlace: Logit.

La Tabla 9 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 2, mostrando valores de Cox y Snell de 0.348, Nagelkerke de 0.358 y McFadden de 0.428. Esto indicó una adecuación moderada del modelo logit, implicando una capacidad razonable del modelo para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 35.8% según Nagelkerke.

H₁₃: Existe influencia de la dimensión interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H₀: No existe influencia de la dimensión interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 10

Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 3

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,644	2	,007
Desviación	3,625	2	,003

Función de enlace: Logit.

La Tabla 10 indicó los resultados de las pruebas de chi cuadrado para la hipótesis específica 3, mostrando valores de Chi-cuadrado de 2.644 (Pearson) y 3.625 (Desviación) con grados de libertad de 2 y significancias de 0.007 y 0.003, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 3

Cox y Snell	,445
Nagelkerke	,476
McFadden	,490

Función de enlace: Logit.

La Tabla 11 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 3, mostrando valores de Cox y Snell de 0.445, Nagelkerke de 0.476 y McFadden de 0.490. Esto indicó una buena adecuación del modelo logit, implicando una capacidad razonable del modelo para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 47.6% según Nagelkerke.

H_{i4}: Existe influencia de la dimensión servicios digitales en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H₀: No existe influencia de la dimensión servicios digitales en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 12

Pruebas de chi cuadrado para hipótesis específica 4

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	16,033	2	,000
Desviación	6,309	2	,043

Función de enlace: Logit.

La Tabla 12 indicó los resultados de las pruebas de chi cuadrado para la hipótesis específica 4, mostrando valores de Chi-cuadrado de 16.033 (Pearson) y 6.309 (Desviación) con grados de libertad de 2 y significancias de 0.000 y 0.043, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 4

Cox y Snell	,430
Nagelkerke	,480
McFadden	,451

Función de enlace: Logit.

La Tabla 13 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 4, mostrando valores de Cox y Snell de 0.430, Nagelkerke de 0.480 y McFadden de 0.451. Esto indicó una adecuación moderada del modelo logit, implicando una capacidad razonable del modelo para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 48% según Nagelkerke.

H₁₅: Existe influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

H₀: No existe influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 5

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,848	2	,007
Desviación	2,951	2	,009

Función de enlace: Logit.

La Tabla 14 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 5, que mostraron valores de Chi-cuadrado de 1.848 (Pearson) y 2.951 (Desviación) con grados de libertad de 2 y significancias de 0.007 y 0.009, respectivamente. Esto indicó que los resultados son estadísticamente significativos, implicando una buena adecuación del modelo logit para esta hipótesis. Se validó la hipótesis de investigación.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado para hipótesis específica 5

Cox y Snell	,481
Nagelkerke	,520
McFadden	,415

Función de enlace: Logit.

La Tabla 15 indicó los resultados del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 5, mostrando valores de Cox y Snell de 0.481, Nagelkerke de 0.520, y McFadden de 0.415. Esto indicó que el modelo logit tiene una adecuación moderada, implicando una capacidad razonable para explicar la variabilidad de los datos en esta hipótesis. La influencia es del 52.0% según Nagelkerke.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto con el objetivo general, en el análisis de la influencia del gobierno digital sobre la gestión de calidad en un programa nacional de una entidad pública en el 2024, los resultados inferenciales de las pruebas de chi cuadrado y los valores del Pseudo R cuadrado ofrecen una perspectiva detallada; con una significancia de 0,006 y 0,009 para Pearson y Desvianza respectivamente, se establece la validez estadística del modelo logit, rechazando así la hipótesis nula. La significancia sugiere una influencia palpable del gobierno digital en la calidad de servicio, reflejada también en un valor de Nagelkerke de 0,458, lo cual indica una influencia moderada, aproximadamente del 45.8%, del gobierno digital en la variable de estudio. Este nivel de explicación proporciona una base robusta para argumentar que las iniciativas de gobierno digital poseen un efecto cuantificable, aunque es claro que no son el único factor en juego.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones anteriores, se observa cierta congruencia y discrepancias. Por ejemplo, Navarro (2022) y Karinda et al. (2023) destacan que la digitalización gubernamental facilita eficiencia y transparencia, lo cual se alinea con los resultados obtenidos que evidencian una correlación positiva. Sin embargo, mientras que estudios como el de Rodríguez-Breijo et al. (2021) y Baharuddin et al. (2022) enfatizan la transformación profunda y cultural que supone la digitalización, los resultados actuales sugieren que, aunque hay una influencia significativa, esta es moderada. Esto podría indicar que, si bien el impacto de la digitalización es indudablemente positivo, su capacidad de transformar radicalmente la gestión de calidad en el corto plazo podría ser limitada. Estas comparaciones permiten argumentar que el gobierno digital es un facilitador crucial, pero no el único elemento necesario para una gestión de calidad excepcional.

Desde la perspectiva teórica, los resultados apoyan la idea expresada en el Decreto Legislativo N° 1412 sobre la importancia de la digitalización en la mejora de la eficacia y transparencia gubernamental. Además, los fundamentos de la gestión de calidad, tal como los describe Frenkel (2001), se ven reflejados en estos resultados, dado que la ejecución de procesos digitales permite una mejor recolección y análisis de datos, lo cual es esencial para una gestión basada en la calidad. La evidencia de una correlación positiva entre el gobierno digital y la calidad de servicio subraya la teoría de que tecnologías avanzadas y sistemas integrados son esenciales para una

mejora continua en la gestión de calidad, al proporcionar herramientas que facilitan una mayor precisión en las decisiones y un enfoque más centrado en el cliente. Aunque el impacto no es total, es significativo, y sugiere que la continuación y expansión de políticas de gobierno digital son recomendables para fomentar una mejora sustancial y sostenida en la calidad de los servicios públicos.

En cuanto con el objetivo específico 1, en la investigación sobre la influencia de la dimensión de automatización en la gestión de calidad del servicio en un programa nacional de una entidad pública en 2024, los análisis inferenciales realizados muestran resultados significativos que no solo validan la hipótesis de investigación, sino que también proporcionan un entendimiento profundo sobre la magnitud de esta influencia. La significancia obtenida en las pruebas de chi cuadrado, con valores de 0,004 y 0,008 para Pearson y Desviación respectivamente, sugiere una fuerte correlación entre la automatización y la mejora en la calidad del servicio, siendo respaldada por un valor de Nagelkerke de 0.466 que indica que aproximadamente el 46.6% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por la implementación de la automatización. Este resultado implica que las iniciativas de automatización son cruciales y tienen un impacto considerable en la calidad de los servicios proporcionados por la entidad pública, aunque se debe tener en cuenta que otros factores también contribuyen a esta variabilidad.

Al comparar estos resultados con los hallazgos anteriores de estudios como los de Brown et al. (2017) y Hilhorst et al. (2022), se observa una similitud en cuanto a la percepción de que la digitalización mejora la transparencia y la eficiencia operativa. No obstante, los resultados actuales proporcionan un análisis cuantitativo específico que subraya la importancia de la automatización más allá de la simple digitalización, resaltando su efecto directo y significativo en la calidad del servicio. Esto difiere en cierta medida de los enfoques más generales tomados en estudios previos, que aunque reconocen los beneficios de la digitalización en términos de transparencia y participación ciudadana, no siempre cuantifican el impacto directo sobre la calidad del servicio con tal especificidad. Esta comparativa sugiere que la automatización, como componente específico de la digitalización, es principal en la optimización de procesos y la consecución de una gestión de calidad superior en la administración pública.

En términos teóricos, resonan con los principios descritos en la norma técnica N° 002-2021-PCM y las observaciones de Garza Reyes et al. (2018) y Campos (2015)

sobre la gestión de calidad y la importancia de adherirse a normas internacionales para mejorar la eficiencia. La evidencia de que la automatización puede explicar casi la mitad de la variabilidad en la calidad del servicio respalda la teoría de que la implementación efectiva de tecnologías automatizadas es crucial para alcanzar estándares de calidad más altos en el sector público. Esto subraya la necesidad de un compromiso continuo con la capacitación y la infraestructura adecuada para maximizar los beneficios de la automatización, asegurando que las entidades públicas no solo adopten tecnologías digitales, sino que también adapten sus procesos y estructuras para aprovechar plenamente estas herramientas, como lo promueve la normativa vigente.

En cuanto con el objetivo específico 2, en el estudio realizado sobre la dimensión de seguridad digital y su influencia en la calidad del servicio en un programa nacional de una entidad pública en el año 2024, los resultados obtenidos son reveladores y estadísticamente significativos. Con valores de significancia de 0.042 para Pearson y 0.005 para Desvianza en las pruebas de chi cuadrado, se confirma que la seguridad digital tiene un efecto positivo en la calidad del servicio. La adecuación del modelo logit, evidenciada por un valor de Nagelkerke de 0.358, sugiere que aproximadamente el 35.8% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por mejoras en la seguridad digital. Este resultado subraya la importancia de incorporar prácticas robustas de seguridad digital para elevar la calidad del servicio público, considerando la seguridad como un componente esencial que influye directamente en la percepción y eficacia de los servicios proporcionados.

Al comparar estos resultados con los estudios previos mencionados, como los de Karinda et al. (2023) y Rodríguez-Breijo et al. (2021), se observa una similitud en cuanto al impacto positivo de la digitalización en general y de la seguridad digital en particular. Sin embargo, la especificidad de los resultados actuales, que cuantifican la influencia de la seguridad digital, proporciona una comprensión más detallada y cuantitativa que va más allá de las generalidades sobre la digitalización. Estos estudios previos sugieren que la digitalización mejora la eficiencia y la transparencia, pero no siempre se centran en la seguridad como un factor crítico, lo que diferencia significativamente los hallazgos actuales y destaca la relevancia de la seguridad digital en el contexto específico de la gestión de calidad en servicios públicos.

Desde el punto de vista teórico, la importancia de la seguridad digital se alinea bien con las teorías de gestión de calidad discutidas por Frenkel (2001) y los estándares de calidad de Garza Reyes et al. (2018). La teoría subraya la necesidad de basar las decisiones en datos seguros y bien protegidos, lo que refuerza la idea de que la seguridad digital no solo protege la información, sino que también contribuye a una gestión de calidad más efectiva y basada en evidencias reales y confiables. El marco establecido por la norma técnica N° 002-2021-PCM promueve la mejora continua y la satisfacción del usuario, y los resultados de este estudio sugieren que la seguridad digital es una piedra angular para alcanzar estos objetivos. La implementación efectiva de políticas de seguridad digital puede, por lo tanto, ser vista no solo como una medida de protección, sino como una inversión estratégica en la calidad y la eficacia del servicio público, asegurando que la gestión de calidad sea capaz de adaptarse y responder a las exigencias y desafíos del entorno digital moderno.

En cuanto con el objetivo específico 3, en el contexto de la influencia de la dimensión de interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública durante el año 2024, los resultados inferenciales obtenidos ofrecen una visión clara de su impacto. Las pruebas de chi cuadrado indican una significancia de 0.007 y 0.003 para Pearson y Desvianza, respectivamente, validando así la hipótesis que postula un efecto positivo de la interoperabilidad en la calidad del servicio. El modelo logit muestra una buena adecuación, con un valor de Nagelkerke de 0.476, implicando que casi la mitad de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por la interoperabilidad entre los sistemas digitales. Estos resultados subrayan la importancia crítica de la interoperabilidad como un factor que no solo facilita la integración de servicios y datos, sino que también potencia directamente la eficacia y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos.

Al cotejar estos hallazgos con investigaciones previas, se observa una resonancia con los estudios de Brown et al. (2017) y Hilhorst et al. (2022), quienes destacan los beneficios generales de la digitalización en la administración pública como la transparencia y la eficiencia operativa. Sin embargo, los resultados actuales profundizan en el aspecto específico de la interoperabilidad, no solo confirmando su valor en la mejora de la gestión de calidad, sino también en la simplificación administrativa. Aunque estos estudios anteriores sugieren beneficios amplios de la digitalización, el enfoque en la interoperabilidad aporta una comprensión más

detallada de cómo la integración efectiva de sistemas y servicios contribuye específicamente a esos beneficios. Esta distinción es crucial, ya que apunta a la interoperabilidad no como una mejora incremental, sino como un componente fundamental.

Desde una perspectiva teórica, los resultados obtenidos refuerzan las ideas presentadas en la norma técnica N° 002-2021-PCM y los principios de gestión de calidad discutidos por Frenkel (2001) y Garza Reyes et al. (2018). La capacidad de la interoperabilidad para explicar una parte significativa de la variabilidad en la calidad del servicio valida la teoría de que sistemas bien integrados y compatibles son esenciales para una gestión eficiente y centrada en el cliente. Estos sistemas permiten una transmisión fluida de información, reduciendo errores, duplicidades y tiempos de respuesta. Además, la implementación efectiva de la interoperabilidad, tal como requiere la normativa, es clave para alcanzar los estándares internacionales y mejorar la competitividad global de las organizaciones públicas, alineando los servicios con las expectativas de una ciudadanía cada vez más digitalizada y conectada.

En cuanto con el objetivo específico 4, la investigación sobre la influencia de la dimensión de servicios digitales en la calidad del servicio en un programa nacional de una entidad pública durante el año 2024 ha arrojado resultados significativos. Las pruebas de chi cuadrado reportan valores de significancia muy bajos (0.000 para Pearson y 0.043 para Desvianza), lo que indica un fuerte rechazo de la hipótesis nula y confirma la influencia significativa de los servicios digitales. La adecuación del modelo logit se refleja en un valor de Nagelkerke de 0.480, lo que sugiere que cerca del 48% de la variabilidad en la calidad del servicio puede explicarse por la introducción y optimización de servicios digitales. Estos resultados enfatizan la relevancia crítica de los servicios digitales como un pilar en la eficiencia, accesibilidad y satisfacción general del usuario en servicios públicos.

Al comparar estos resultados con los antecedentes citados, como los trabajos de Navarro (2022) y Karinda et al. (2023), se observa una correlación positiva con las tendencias previas en la literatura. Ambos estudios resaltan la importancia de la digitalización y el uso estratégico de las TIC para mejorar la eficiencia y la transparencia gubernamental. Sin embargo, los resultados actuales proporcionan un análisis cuantitativo específico que subraya la transformación directa y mensurable que los servicios digitales pueden tener sobre la calidad del servicio, superando las

expectativas generales de mejora operativa y mostrando un impacto directo y significativo. Estos hallazgos sugieren que, más allá de la simple implementación de tecnología, la integración efectiva y centrada en el usuario de servicios digitales es crucial para alcanzar altos estándares de calidad en la gestión de servicios públicos.

Desde una perspectiva teórica, la evidencia del impacto positivo de los servicios digitales en la calidad del servicio apoya y extiende las teorías presentadas en la norma técnica N° 002-2021-PCM y las reflexiones de Frenkel (2001) y Garza Reyes et al. (2018) sobre la gestión de calidad. La implementación de servicios digitales efectivos refuerza la necesidad de una infraestructura robusta y una capacitación adecuada para maximizar los beneficios de estas tecnologías. Los resultados destacan la importancia de una estrategia digital que no sólo se enfoque en la implementación técnica, sino también en la integración funcional de estos servicios, asegurando que los avances tecnológicos se traduzcan en mejoras reales en la calidad y eficiencia del servicio. Esto resalta la teoría de que una gestión de calidad efectiva debe ser adaptativa y receptiva a las innovaciones tecnológicas, y que el compromiso con la educación y la infraestructura adecuada son fundamentales para lograr estos objetivos.

En cuanto con el objetivo específico 5, en el marco de la investigación sobre la influencia de la infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública en 2024, los resultados obtenidos son sumamente significativos y proporcionan una base robusta para evaluar el impacto directo de esta dimensión. Los valores obtenidos en las pruebas de chi cuadrado, con una significancia de 0.007 y 0.009 para Pearson y Desviación respectivamente, indican un rechazo claro de la hipótesis nula y confirman la existencia de una relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la calidad del servicio. La adecuación del modelo logit se ve reflejada en un valor de Nagelkerke de 0.520, lo que sugiere que más de la mitad de la variabilidad en la calidad del servicio puede explicarse por variaciones en la infraestructura tecnológica. Este resultado destaca la crítica importancia de una infraestructura robusta y bien mantenida.

Al comparar estos hallazgos con los estudios previos, como los de Brown et al. (2017) y Hilhorst et al. (2022), se observa un paralelismo en cuanto a la relevancia de la digitalización para la mejora de la transparencia y la operatividad en la administración pública. Sin embargo, la especificidad de los resultados actuales respecto a la infraestructura tecnológica proporciona un enfoque más directo y

cuantificable sobre cómo este aspecto particular puede afectar la calidad del servicio de manera significativa. Estos resultados no solo corroboran sino que también amplían las observaciones anteriores, sugiriendo que más allá de la digitalización general, la infraestructura tecnológica específica es un determinante clave, lo que puede ser vital para los esfuerzos de modernización gubernamental.

Desde el punto de vista teórico, los resultados fortalecen las teorías presentadas en la normativa técnica N° 002-2021-PCM, así como las perspectivas de Frenkel (2001) y Garza Reyes et al. (2018) sobre la gestión de calidad basada en evidencia y la necesidad de infraestructura adecuada para soportar la implementación de normas de calidad. La infraestructura tecnológica, como se demuestra, no solo soporta la operatividad y eficiencia de los servicios sino que también es fundamental para asegurar la adaptabilidad y respuesta. Este enfoque en la infraestructura subraya la importancia de la inversión en tecnología como parte integral de la estrategia de mejora de la calidad, sugiriendo que los esfuerzos para aumentar la calidad del servicio deben incluir un compromiso significativo con la actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica para maximizar su efectividad y garantizar la sostenibilidad de las mejoras en la gestión de la calidad.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. Según los resultados de las pruebas de chi cuadrado, con una significancia de 0.006 y 0.009 para Pearson y Desvianza, respectivamente, la influencia es del 45.8% según Nagelkerke. Esta evidencia estadística refuerza la importancia de las políticas de gobierno digital en la mejora de la calidad del servicio público.

Segunda: Se determinó que existe influencia de la dimensión automatización en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. Con significancias de 0.004 y 0.008 para Pearson y Desvianza respectivamente, se concluye que la influencia es del 46.6% según Nagelkerke. Este resultado valida la efectividad de la automatización como una estrategia clave para la mejora de la calidad del servicio en la administración pública.

Tercera: Se determinó que existe influencia de la dimensión seguridad digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. La significancia obtenida de 0.042 y 0.005 para Pearson y Desvianza indica que la influencia es del 35.8% según Nagelkerke.

Cuarta: Se determinó que existe influencia de la dimensión interoperabilidad en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. Los resultados con significancias de 0.007 y 0.003 para Pearson y Desvianza demuestran que la influencia es del 47.6% según Nagelkerke.

Quinta: Se determinó que existe influencia de la dimensión servicios digitales en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. Con significancias de 0.000 y 0.043 para Pearson y Desvianza, la influencia es del 48% según Nagelkerke.

Sexta: Se determinó que existe influencia de la dimensión infraestructura tecnológica en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública. Las

significancias de 0.007 y 0.009 para Pearson y Desviación, respectivamente, muestran que la influencia es del 52.0% según Nagelkerke. Este resultado enfatiza el papel fundamental de una sólida infraestructura tecnológica como base para una alta calidad del servicio público, indicando que una mayor inversión en infraestructura puede directamente traducirse en mejoras en la calidad del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la Directora de la Dirección Ejecutiva, se recomienda fortalecer las políticas de gobierno digital, aumentando la inversión en tecnologías emergentes y capacitación del personal, para mejorar la calidad del servicio del programa nacional.

Segunda: Al Director de la Unidad de Gestión de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, se recomienda desarrollar un plan estratégico para la automatización de procesos administrativos y de servicio al cliente, evaluando las áreas críticas y programando la implementación gradual para maximizar la efectividad de la automatización.

Tercera: Al Director de la Unidad de Tecnología de la Información, se recomienda mejorar las políticas y sistemas de seguridad digital, realizando actualizaciones y auditorías regulares, y proporcionando formación continua en seguridad cibernética al personal, para fortalecer la protección de datos y la confianza del usuario.

Cuarta: Al Comité de Gobierno Digital se recomienda se optimice la interoperabilidad entre los sistemas informáticos de la entidad, adoptando estándares abiertos y participando en iniciativas de interoperabilidad, para facilitar una comunicación eficiente y segura entre plataformas.

Quinta: Al Director de la Subunidad de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, se recomienda ampliar y mejorar la oferta de servicios digitales, evaluando y ajustando la usabilidad y accesibilidad de las plataformas actuales, e incorporando retroalimentación de los usuarios para responder eficazmente a sus necesidades.

Sexta: Al Director de la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad y al Director de la Unidad de Tecnología de la Información, se recomienda implementar un programa de modernización tecnológica que incluya actualizaciones de hardware y software, y capacitación del personal técnico, para mantener y mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para una alta calidad del servicio público.

REFERENCIAS

- Abdelalim, A. M., Said, S. O., Alnaser, A. A., Sharaf, A., ElSamadony, A., Kontoni, D.-P. N., & Tantawy, M. (2024). Agent-Based Modeling for Construction Resource Positioning Using Digital Twin and BLE Technologies. *Buildings*, 14(6). doi:10.3390/buildings14061788
- Adhikary, A., Halder, S., Bose, R., Panja, S., Halder, S., Pratihar, J., & Dey, A. (2024). Design and Implementation of an IOT based smart home automation system in real world scenario. *EAI Endorsed Transactions on Internet of Things*, 10. doi:10.4108/eetiot.6201
- Aguirre, J., García, L., & Pérez, M. (2015). *Gestión de Calidad en las Organizaciones Modernas*. Editorial Científica.
- Alekhina, E., & Nadtoka, S. (2024). Digitalization of the legal regulation system: Prospects and ways of development (Vol. 537). Presented at the E3S Web of Conferences. doi:10.1051/e3sconf/202453702023
- Ali, M., Papageorgiou, G., Aziz, A., Loukis, E., Charalabidis, Y., & López Pellicer, F. J. (2024). Towards the Development of Interoperable Open Data Ecosystems: Harnessing the Technical, Semantic, Legal, and Organizational (TSLO) Interoperability Framework. Presented at the ACM International Conference Proceeding Series. doi:10.1145/3657054.3657160
- Bai, S., Yu, D., Han, C., Yang, M., Gupta, B. B., Arya, V., ... Zhao, J. (2024). Warmth trumps competence? Uncovering the influence of multimodal AI anthropomorphic interaction experience on intelligent service evaluation: Insights from the high-evoked automated social presence. *Technological Forecasting and Social Change*, 204. doi:10.1016/j.techfore.2024.123395
- Berry, L. L. (1995). *On Great Service: A Framework for Action*. Free Press.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Bikkanuri, M., Robins, T. T., Wong, L., Seker, E., Greer, M. L., Williams, T. B., & Garza, M. Y. (2024). Measuring the Coverage of the HL7® FHIR® Standard in Supporting Data Acquisition for 3 Public Health Registries. *Journal of Medical Systems*, 48(1). doi:10.1007/s10916-023-02033-z

- Campos, A. (2015). *Gestión de Calidad en las Organizaciones Modernas*. Editorial Académica.
- Claudia, O., Noémie, C., Tommaso, Z., & Emilia, M. (2024). The Berlin Declaration monitoring mechanism as an effective tool to monitor EU Member States' digital transformation The Berlin Declaration monitoring mechanism: monitoring digital transformation in Europe. Presented at the ACM International Conference Proceeding Series. doi:10.1145/3657054.3657259
- Conversi, S., Carrion, D., Gioia, F., Norcini, A., & Riva, M. (2024). Towards automation of river water surface detection (Vol. 48). Presented at the International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences - ISPRS Archives. doi:10.5194/isprs-archives-XLVIII-4-W12-2024-19-2024
- Cruz-Jesus, F., Oliveira, T., & Bacao, F. (2016). Digital divide across the European Union. *Information & Management*, 53(2), 252-264
- David, D.-C. (2024). Trust and distrust in electoral technologies: what can we learn from the failure of electronic voting in the Netherlands (2006/07). Presented at the ACM International Conference Proceeding Series. doi:10.1145/3657054.3657262
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.
- Eisenmann, M., Spreckelsen, C., Rauschenberger, V., Krone, M., & Kampmeier, S. (2024). A qualitative, multi-centre approach to the current state of digitalisation and automation of surveillance in infection prevention and control in German hospitals. *Antimicrobial Resistance and Infection Control*, 13(1). doi:10.1186/s13756-024-01436-y
- El Kassis, M., Bocciarelli, P., Troussel, F., Daclin, N., D'Ambrogio, A., & Zacharewicz, G. (2024). An HLA-based automated approach for the interoperable simulation of collaborative business processes. *Simulation Modelling Practice and Theory*, 135. doi:10.1016/j.simpat.2024.102977
- Fincato, D. P., & Mendes, B. L. (2024). The right to social security in cybersociety: a discussion in the light of constitutional law. *A e C - Revista de Direito Administrativo e Constitucional*, 23(93), 197–214. doi:10.21056/aec.v23i93.1678
- Frenkel, M. (2001). *Gestión de Calidad: Estrategias y Técnicas para la Excelencia Organizacional*. Editorial Académica.

- Government Information Quarterly, 39(4).
<https://research.vu.nl/en/publications/efficiency-gains-in-public-service-delivery-through-information-t>
- Guízar Dena, A. J., García Hípola, M. D. C., & Fernández Bandera, C. (2024). Optimization testing for the modeling and characterization of three-dimensional elements to enhance interoperability from building information modeling (BIM) to building energy modeling (BEM). *Energy and Buildings*, 317. doi:10.1016/j.enbuild.2024.114394
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill.
- Hilhorst, C., Behrens, Ch., Brouwer, E. & Sneller, L. (2022). Efficiency gains in public service delivery through information technology in municipalities.
- Karinda, A., et al. (2023). *Gestión de Calidad en las Organizaciones Modernas*. Editorial Académica.
- Kasinathan, A., Sampath, S., & Sampath, H. (2024). Evaluating customer satisfaction and trust in autonomous AI banking systems. In *Multidisciplinary Applications of AI Robotics and Autonomous Systems* (pp. 87–103). doi:10.4018/979-8-3693-5767-5.ch006
- Kerras, H., Sánchez-Navarro, J. L., López-Becerra, E. I., & de-Miguel Gómez, M. D. (2020). The Impact of the Gender Digital Divide on Sustainable Development: Comparative Analysis between the European Union and the Maghreb. *Sustainability*, 12(8), Article 8. <https://doi.org/10.3390/su12083347>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education
- Kovačić, A. (2000). Responsive Organization: A Path to Competitive Advantage. *Journal of Business Research*.
- Lee, A. H. I., & Kang, H.-Y. (2024). A Model for Developing a Mobile Payment Service Framework. *Mathematics*, 12(13). doi:10.3390/math12132052
- Lu, J., Leung, H., & Xie, N. (2024). Privacy-preserving data integration and sharing in multi-party IoT environments: An entity embedding perspective. *Information Fusion*, 108. doi:10.1016/j.inffus.2024.102380
- Matzko, R., & Konur, S. (2024). Technologies for design-build-test-learn automation and computational modelling across the synthetic biology workflow: a review. *Network Modeling Analysis in Health Informatics and Bioinformatics*, 13(1). doi:10.1007/s13721-024-00455-4

- Melo, A. F. S., Roldan-Fernandez, J. M., Gonzalez-Longatt, F., Burgos-Payan, M., & Netto, U. C. (2024). Novel IEC 61850-based off-site engineering and validation methodology for protection, automation, and control systems. *Electric Power Systems Research*, 232. doi:10.1016/j.epsr.2024.110409
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mione, F. M., Kaspersetz, L., Luna, M. F., Aizpuru, J., Scholz, R., Borisyak, M., ... Cruz Bournazou, M. N. (2024). A workflow management system for reproducible and interoperable high-throughput self-driving experiments. *Computers and Chemical Engineering*, 187. doi:10.1016/j.compchemeng.2024.108720
- Musaeva, K., Vyachina, I., & Aliyeva, M. (2024). Smart factories and their impact on modern manufacturing enterprises: Prospects and challenges in the era of the digital economy (Vol. 537). Presented at the E3S Web of Conferences. doi:10.1051/e3sconf/202453707010
- Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Article 100. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Nooruzzaman, & Fernando, X. (2024). Cost dynamics of converged optical-wireless networks: Enabling low-latency xRANs through a reconfigurable hybrid split. *Journal of Optical Communications and Networking*, 16(6), 659–669. doi:10.1364/JOCN.509963
- OECD (2020). *Digital Government in the OECD*. OECD Publishing.
- Organización de los Estados Americanos (OEA) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). https://www.oas.org/en/media_center/press_release.asp?sCodigo=E-117/20
- Osman, I., Pileggi, S. F., & Yahia, S. B. (2024). Uncertainty in Automated Ontology Matching: Lessons from an Empirical Evaluation. *Applied Sciences (Switzerland)*, 14(11). doi:10.3390/app14114679
- Pandey, A. (2024). IWBD 2022: Toward a Modular Future of Synthetic Biology Driven by Bio-Design Automation. *ACS Synthetic Biology*, 13(6), 1583–1585. doi:10.1021/acssynbio.4c00340

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- PCM – NOTA DE PRENSA <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/684414-peru-logra-ubicarse-entre-los-primeros-paises-del-mundo-con-mayor-avance-en-transformacion-digital-este-2022>.
- PCM. (30 de abril de 2019). Decreto Legislativo N° 007-2019-PCM/SPG. Lima, Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf.
- Powell, J., McCafferty-Leroux, A., Hilal, W., & Gadsden, S. A. (2024). Smart grids: A comprehensive survey of challenges, industry applications, and future trends. *Energy Reports*, 11, 5760–5785. doi:10.1016/j.egy.2024.05.051
- Qian, X., Chen, M., Zhao, F., & Ling, H. (2024). An assessment framework of global smart cities for sustainable development in a post-pandemic era. *Cities*, 150. doi:10.1016/j.cities.2024.104990
- Quek, H. Y., Hofmeister, M., Rihm, S. D., Yan, J., Lai, J., Brownbridge, G., ... Kraft, M. (2024). Dynamic knowledge graph applications for augmented built environments through “The World Avatar”. *Journal of Building Engineering*, 91. doi:10.1016/j.job.2024.109507
- Rihm, S. D., Tan, Y. R., Ang, W., Hofmeister, M., Deng, X., Laksana, M. T., ... Kraft, M. (2024). The digital lab manager: Automating research support. *SLAS Technology*, 29(3), 100135. doi:10.1016/j.slast.2024.100135
- Ristov, S., Brandacher, S., Hautz, M., Felderer, M., & Breu, R. (2024). CODE: Code once, deploy everywhere serverless functions in federated FaaS. *Future Generation Computer Systems*, 160, 442–456. doi:10.1016/j.future.2024.06.017
- Ruscheimer, H., & Hondrich, L. J. (2024). Automation bias in public administration – an interdisciplinary perspective from law and psychology. *Government Information Quarterly*, 41(3). doi:10.1016/j.giq.2024.101953
- Shafik, W. (2024). Artificial intelligence and the medical tourism. In *Examining Tourist Behaviors and Community Involvement in Destination Rejuvenation* (pp. 207–233). doi:10.4018/979-8-3693-6819-0.ch016
- Shrestha, P., Aversa, A., Phatharodom, S., & Savidis, I. (2024). EDA-schema: A Graph Datamodel Schema and Open Dataset for Digital Design Automation.

Presented at the Proceedings of the ACM Great Lakes Symposium on VLSI, GLSVLSI. doi:10.1145/3649476.3658718

- Storozhenko, L., Olshanskyi, O., Stativka, N., Chernoiivanenko, A., & Hordiienko, Y. (2024). Public Administration in the Context of Digital Transformation: Innovations and Challenges. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 85, 144–156. doi:10.33788/rcis.85.8
- Szafran, D., & Bach, R. L. (2024). “The Human Must Remain the Central Focus”: Subjective Fairness Perceptions in Automated Decision-Making. *Minds and Machines*, 34(3). doi:10.1007/s11023-024-09684-y
- Ullah, I., Khan, I. U., Ouaisa, M., Ouaisa, M., & El Hajjami, S. (2024). Future communication systems using artificial intelligence, internet of things and data science. doi:10.1201/9781032648309
- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business School Press.
- Upendran, S. V. (2024). Explainable AI in healthcare: A multi-disciplinary perspective. In *Analyzing Explainable AI in Healthcare and the Pharmaceutical Industry* (pp. 58–71). doi:10.4018/979-8-3693-5468-1.ch004
- Utkucu, D., Ying, H., Wang, Z., & Sacks, R. (2024). Classification of architectural and MEP BIM objects for building performance evaluation. *Advanced Engineering Informatics*, 61. doi:10.1016/j.aei.2024.102503
- Valdiviezo, G. T., Alegre, L. R., Ayala, D. M., & Padilla, R. del P. L. (2022). Transformación digital en América Latina: Una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Article 100. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Villafán Flores, C. E. (2024). Blockchain and identity. Implementation opportunities for Mexico city’s digital citizenship law. *Revista de Estudios En Derecho a La Informacion*, 2024(18), 155–177. doi:10.22201/ij.25940082e.2024.18.18888
- Vladimirovich, M., & Sergeevich, E. A. (2022). Alternative dispute resolution in digital government. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution*, 4(7), 119-146. <https://doi.org/10.52028/rbadr.v4i7.8>
- Waltemath, D., Beyan, O., Cramer, K., Dedié, A., Gierend, K., Gröber, P., ... Krefting, D. (2024). FAIR health data in the national and international data space. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 67(6), 710–720. doi:10.1007/s00103-024-03884-8

- Xu, R., Khan, S., Jin, W., Khan, A. N., Khan, Q. W., Lim, S., & Kim, D. H. (2024). A decentralized federated learning based interoperable and heterogeneity aware predictive optimization method for energy and comfort in smart homes environment. *Applied Soft Computing*, 161. doi:10.1016/j.asoc.2024.111689
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22
- Zhang, S., Zhang, S., Wang, C., Zhu, G., Liu, H., & Wang, X. (2024). Extended IFC-based information exchange for construction management of roller-compacted concrete dam. *Automation in Construction*, 163. doi:10.1016/j.autcon.2024.105427

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
V1: Gobierno digital	Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (artículo 6.2. del Decreto Legislativo n° 1412 - pag 5)	Constituye toda actividad realizada por las entidades públicas, encaminadas a la digitalización; los cuales serán medidos mediante las dimensiones de automatización, seguridad digital, interoperabilidad, y servicios públicos digitales a través de un cuestionario de 20 preguntas. (Rodríguez Román, 2021)	Automatización	- Procesos digitalizados - Desarrollo de sistemas	Ordinal
			Seguridad digital	- Copia de Seguridad de Información - Seguridad digital	
			Interoperabilidad	- Integración de los sistemas tecnológicos - Manejo de los sistemas	
			Servicios Públicos digitales	- Página web GOB.PE - Sistema de trámite documentario - Servicios que brinda el Programa Nacional de una entidad del estado	
			Infraestructura tecnológica	- Conexión de internet - Mobiliario adecuado	
V2: Gestión de calidad	Se entiende como la capacidad de la empresa o negocio, para poder cumplir y o exceder los intereses que presentan los clientes respecto a un determinado servicio Silador y Utrera (2023)	Para la evaluación de la variable, se empleará el modelo SERVQUAL, se medirá mediante las dimensiones de Fiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta, Canales de Atención y Seguridad, a través de un cuestionario de 20 preguntas, citado en Silador y Utrera (2023)	Fiabilidad	- Cumplimiento de promesas - Preocupación por el usuario - Entrega del servicio	Ordinal
			Empatía	- Personalización del servicio - Conocimiento del usuario - Reconocimiento de las necesidades del usuario	
			Capacidad de respuesta	- Transparencia del servicio - Personal capacitado para la atención de los usuarios - Horario de atención	
			Canales de atención	- Conocimiento de los canales de atención	
			Seguridad	- Reserva de la información - Protección de datos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Objetivo del Cuestionario: Evaluar la percepción del impacto de diferentes dimensiones del gobierno digital ofrecido por una entidad pública.

Estructura del Cuestionario: El cuestionario se divide en secciones, cada una enfocada en una dimensión del gobierno digital como automatización, seguridad digital, interoperabilidad, servicios digitales e infraestructura tecnológica.

Las respuestas se medirán utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

DIMENSIÓN: Automatización	1	2	3	4	5
1. ¿La entidad cuenta con un Comité de Gobierno Digital?					
2. ¿Considera usted que el Sistema de Gestión Documental debería estar implementado a nivel nacional?					
3. ¿Considera usted que el servicio Chat 100 y Línea 100 debería tener información a tiempo real?					
4. ¿Considera usted que los servicios de la entidad deberían estar automatizados para hacer el seguimiento de los casos de las víctimas de violencia sexual y familiar?					
5. ¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad requieren de ser automatizados en una sola Plataforma?					
6. ¿En la entidad se promueve el desarrollo de proyectos digitales?					
DIMENSIÓN: Seguridad digital	1	2	3	4	5
7. ¿Cree usted que en la entidad se cuenta con protocolos o similares sobre seguridad digital?					
8. ¿Cree usted que la entidad cuenta con personal capacitado en seguridad y confianza digital?					
9. ¿La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos informáticos?					
DIMENSIÓN: Interoperabilidad	1	2	3	4	5

10. ¿Cree usted que la estrategia “Te acompañamos” debería compartir información con CONADIS e INABIF?					
11. ¿Cree usted que los servidores de la entidad que trabajan en los servicios deberían tener acceso gratuito a la Plataforma de PIDE?					
DIMENSIÓN: Servicios públicos digitales	1	2	3	4	5
12. ¿Conoce usted los servicios públicos digitales que tiene la entidad?					
13. ¿Cree usted que los servicios públicos digitales son de fácil acceso para el ciudadano?					
14. ¿Considera usted que la entidad trabaja en el marco de servicios digitales del estado peruano emitida por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital ?					
15. ¿Considera usted que la entidad hace de conocimiento a la ciudadanía los servicios públicos digitales a través de la página web, Facebook, entre otros?					
DIMENSIÓN: Infraestructura tecnológica	1	2	3	4	5
16. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de información?					
17. ¿Considera usted que el personal de la entidad cuenta con equipos tecnológicos con conexión a internet a nivel nacional?					
18. ¿La entidad cuenta con un informe que registre el ciclo de vida de los equipos informáticos a fin de tener un control y prever el buen desempeño de las funciones de los servidores?					
19. ¿La entidad ha elaborado un informe teniendo en cuenta las categorías de software, número de licencias de las mismas, vigencia y nivel de cobertura para el buen desempeño de las labores del personal y el soporte a los sistemas y servicios ?					
20. ¿La entidad cuenta con una Política de Inclusión digital y centros de ciudadanía digital teniendo en cuenta la Ley N.º 29904, Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento?					

Cuestionario

Objetivo del Cuestionario: Evaluar la percepción del impacto de diferentes de la calidad del servicio ofrecido por una entidad pública.

Estructura del Cuestionario: El cuestionario se divide en secciones, cada una enfocada en una dimensión de la calidad del servicio.

Las respuestas se medirán utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

DIMENSIÓN: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. ¿Cree que la entidad cuenta con personal especializado para la atención de los usuarios?					
2. ¿Considera que los servicios públicos digitales se encuentran siempre disponibles y en funcionamiento?					
3. ¿Considera que el personal que trabajan en los servicios reflejan compromiso de brindar un buen servicio?					
4. ¿Considera que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?					
5. ¿La entidad cuenta con alguna política de protección de datos personales?					
6. ¿La entidad sensibiliza al personal y difunde adecuadamente el Plan de Gobierno Digital?					
DIMENSIÓN: Empatía	1	2	3	4	5
7. ¿La entidad brinda un buzón de sugerencia para las inquietudes de los usuarios?					
8. ¿La entidad cuenta con personal exclusivo que brinde atención de las consultas a los usuarios?					
9. ¿La entidad brinda capacitaciones al personal sobre calidad de servicio?					
10. ¿El personal de la entidad son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11. ¿La entidad cuenta con personal suficiente para la atención personalizada a cada uno de los usuarios?					

12. ¿Los usuarios de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos?					
13. ¿La entidad cuenta con horarios de atención variados para facilitar el acceso de los usuarios?					
14. ¿Los sistemas digitales permiten acumular los expedientes ingresados por los usuarios?					
DIMENSIÓN: Canales de atención	1	2	3	4	5
15. ¿La entidad cuenta con una política o similar para evaluar los niveles de satisfacción de los servicios?					
16. ¿La entidad cuenta con correo electrónico institucional para la atención de consulta?					
17. ¿Los servicios públicos digitales funcionan las 24 horas a la semana de lunes a domingo?					
DIMENSIÓN: Seguridad	1	2	3	4	5
18. ¿La entidad cuenta con equipos adecuados en la mesa de partes para la atención de los usuarios?					
19. ¿La entidad cuenta con una página Web institucional con información, actualizada, transparente y confiable?					
20. ¿Se valida la identidad del usuario con apoyo de tecnologías digitales?					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Anexo 4. Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gobierno digital

Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (artículo 6.2. del Decreto Legislativo N° 1412 - pag 5)

N°	DIMENSIONES / Items	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Automatización										
01	¿La entidad cuenta con un comité de Gobierno Digital?	X								
02	¿Considera usted que el Sistema de Gestión Documental debería estar implementado a nivel nacional?	X								
03	¿Considera usted que el servicio Chat 100 y Línea 100 debería tener información a tiempo real?	X								
04	¿Considera usted que los servicios de la entidad deberían estar automatizados para hacer el seguimiento de los casos de las víctimas de violencia sexual y familiar?	X								
05	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad requieren de ser automatizados en una sola Plataforma?	X								
06	¿En la entidad se promueve el desarrollo de proyectos digitales?	X								
Dimensión: Seguridad digital										
07	¿Cree usted que en la entidad se cuenta con protocolos o similares sobre seguridad digital?	X								
08	¿Cree usted que la entidad cuenta con personal capacitado en seguridad y confianza digital?	X								
09	¿La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos informáticos?	X								
Dimensión: Interoperabilidad										

10	¿Cree usted que la estrategia "Te acompañamos" debería compartir información con CONADIS e INABIF?	X																
11	¿Cree usted que los servidores de la entidad que trabajan en los servicios deberían tener acceso gratuito a la Plataforma de PIDE?	X																
Dimensión: Servicios Públicos digitales																		
12	¿Conoce usted los servicios públicos digitales que tiene la entidad?	X																
13	¿Cree usted que los servicios públicos digitales son de fácil acceso para el ciudadano?	X																
14	¿Considera usted que la entidad trabaja en el marco de servicios digitales del estado peruano emitida por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital?	X																
15	¿Considera usted que la entidad hace de conocimiento a la ciudadanía los servicios públicos digitales a través de la página web, Facebook, entre otros?	X																
Dimensión: Infraestructura tecnológica																		
16	¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de información?	X																
17	¿Considera usted que el personal de la entidad cuenta con equipos tecnológicos con conexión a internet?	X																
18	¿La entidad cuenta con un informe que registre el ciclo de vida de los equipos informáticos a fin de tener un control y prever el buen desempeño de las funciones de los servidores?	X																
19	¿La entidad ha elaborado un informe teniendo en cuenta las categorías de software, número de licencias de las mismas, vigencia y nivel de cobertura para el buen desempeño de las labores del personal y el soporte a los sistemas y servicios?	X																
20	¿La entidad cuenta con cuenta con una Política de Inclusión digital y centros de ciudadanía digital teniendo en cuenta la Ley N° 29904, Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento?	X																

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ
Documento de identidad	07539368
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	967747132
Firma	
Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se entiende como la capacidad de la empresa o negocio, para poder cumplir y o exceder los intereses que presentan los clientes respecto a un determinado servicio Silador y Utrera (2023)

N°	DIMENSIONES / ítems	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad										
01	¿Cree que la entidad cuenta con personal especializado para la atención de los usuarios?	X								
02	¿Considera que los servicios públicos digitales se encuentran siempre disponibles y en funcionamiento?	X								
03	¿Considera que el personal que trabajan en los servicios reflejan compromiso de brindar un buen servicio?	X								
04	¿Considera que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?	X								
05	¿La entidad cuenta con alguna política de protección de datos personales?	X								
06	¿La entidad sensibiliza al personal y difunde adecuadamente el Plan de Gobierno Digital?	X								
Dimensión: Empatía										
07	¿La entidad brinda un buzón de sugerencia para las inquietudes de los usuarios?	X								

08	¿La entidad cuenta con personal exclusivo que brinde atención de las consultas a los usuarios?	X									
09	¿La entidad brinda capacitaciones al personal sobre calidad de servicio?	X									
10	¿El personal de la entidad son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio?	X									
Dimensión: Capacidad de respuesta											
11	¿La entidad cuenta con personal suficiente para la atención personalizada a cada uno de los usuarios?	X									
12	¿Los usuarios de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos?	X									
13	¿La entidad cuenta con horarios de atención variados para facilitar el acceso de los usuarios?	X									
14	¿Los sistemas digitales permiten acumular los expedientes ingresados por los usuarios?	X									
Dimensión: Canales de atención											
15	¿La entidad cuenta con una política o similar para evaluar los niveles de satisfacción de los servicios?	X									
16	¿La entidad cuenta con correo electrónico institucional para la atención de consulta?	X									
17	¿Los servicios públicos digitales funcionan las 24 horas a la semana de lunes a domingo?	X									
Dimensión: Seguridad											
18	La entidad cuenta con equipos adecuados en la mesa de partes para la atención de los usuarios?	X									
19	¿La entidad cuenta con una página Web institucional con información, actualizada, transparente y confiable?	X									
20	¿se validan la identidad del usuario con apoyo de tecnologías digitales?	X									

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ
Documento de identidad	07539368
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	967747132
Firma	 31/

Anexo 4. Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gobierno digital

Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (artículo 6.2. del Decreto Legislativo N° 1412 - pag 5)

N°	DIMENSIONES / ítems	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Automatización										
01	¿La entidad cuenta con un comité de Gobierno Digital?	X								
02	¿Considera usted que el Sistema de Gestión Documental debería estar implementado a nivel nacional?	X								
03	¿Considera usted que el servicio Chat 100 y Línea 100 debería tener información a tiempo real?	X								
04	¿Considera usted que los servicios de la entidad deberían estar automatizados para hacer el seguimiento de los casos de las víctimas de violencia sexual y familiar?	X								
05	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad requieren de ser automatizados en una sola Plataforma?	X								
06	¿En la entidad se promueve el desarrollo de proyectos digitales?	X								
Dimensión: Seguridad digital										
07	¿Cree usted que en la entidad se cuenta con protocolos o similares sobre seguridad digital?	X								
08	¿Cree usted que la entidad cuenta con personal capacitado en seguridad y confianza digital?	X								
09	¿La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos informáticos?	X								
Dimensión: Interoperabilidad										

10	¿Cree usted que la estrategia "Te acompañamos" debería compartir información con CONADIS e INABIF?	X								
11	¿Cree usted que los servidores de la entidad que trabajan en los servicios deberían tener acceso gratuito a la Plataforma de PIDE?	X								
Dimensión: Servicios Públicos digitales										
12	¿Conoce usted los servicios públicos digitales que tiene la entidad?	X								
13	¿Cree usted que los servicios públicos digitales son de fácil acceso para el ciudadano?	X								
14	¿Considera usted que la entidad trabaja en el marco de servicios digitales del estado peruano emitida por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital?	X								
15	¿Considera usted que la entidad hace de conocimiento a la ciudadanía los servicios públicos digitales a través de la página web, Facebook, entre otros?	X								
Dimensión: Infraestructura tecnológica										
16	¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de información?	X								
17	¿Considera usted que el personal de la entidad cuenta con equipos tecnológicos con conexión a internet?	X								
18	¿La entidad cuenta con un informe que registre el ciclo de vida de los equipos informáticos a fin de tener un control y prever el buen desempeño de las funciones de los servidores?	X								
19	¿La entidad ha elaborado un informe teniendo en cuenta las categorías de software, número de licencias de las mismas, vigencia y nivel de cobertura para el buen desempeño de las labores del personal y el soporte a los sistemas y servicios?	X								
20	¿La entidad cuenta con una Política de Inclusión digital y centros de ciudadanía digital teniendo en cuenta la Ley N° 29904, Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento?	X								

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	EDUARDO MALCA VALVERDE
Documento de identidad	0942899
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	DR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933204023
Firma	
Fecha	30/05/24

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se entiende como la capacidad de la empresa o negocio, para poder cumplir y o exceder los intereses que presentan los clientes respecto a un determinado servicio Silador y Utrera (2023)

N°	DIMENSIONES / ítems	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad										
01	¿Cree que la entidad cuenta con personal especializado para la atención de los usuarios?	X								
02	¿Considera que los servicios públicos digitales se encuentran siempre disponibles y en funcionamiento?	X								
03	¿Considera que el personal que trabajan en los servicios reflejan compromiso de brindar un buen servicio?	X								
04	¿Considera que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?	X								
05	¿La entidad cuenta con alguna política de protección de datos personales?	X								
06	¿La entidad sensibiliza al personal y difunde adecuadamente el Plan de Gobierno Digital?	X								
Dimensión: Empatía										
07	¿La entidad brinda un buzón de sugerencia para las inquietudes de los usuarios?	X								

08	¿La entidad cuenta con personal exclusivo que brinde atención de las consultas a los usuarios?	X									
09	¿La entidad brinda capacitaciones al personal sobre calidad de servicio?	X									
10	¿El personal de la entidad son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio?	X									
Dimensión: Capacidad de respuesta											
11	¿La entidad cuenta con personal suficiente para la atención personalizada a cada uno de los usuarios?	X									
12	¿Los usuarios de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos?	X									
13	¿La entidad cuenta con horarios de atención variados para facilitar el acceso de los usuarios?	X									
14	¿Los sistemas digitales permiten acumular los expedientes ingresados por los usuarios?	X									
Dimensión: Canales de atención											
15	¿La entidad cuenta con una política o similar para evaluar los niveles de satisfacción de los servicios?	X									
16	¿La entidad cuenta con correo electrónico institucional para la atención de consulta?	X									
17	¿Los servicios públicos digitales funcionan las 24 horas a la semana de lunes a domingo?	X									
Dimensión: Seguridad											
18	La entidad cuenta con equipos adecuados en la mesa de partes para la atención de los usuarios?	X									
19	¿La entidad cuenta con una página Web institucional con información, actualizada, transparente y confiable?	X									
20	¿se validan la identidad del usuario con apoyo de tecnologías digitales?	X									

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	EDUARDO MALCA VALVERDE
Documento de identidad	0942899
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	DR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933204023
Firma	
Fecha	30/05/24

Anexo 4. Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gobierno digital

Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (artículo 6.2. del Decreto Legislativo N° 1412 - pag 5)

N°	DIMENSIONES / ítems	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Automatización										
01	¿La entidad cuenta con un comité de Gobierno Digital?	1		1		1		1		
02	¿Considera usted que el Sistema de Gestión Documental debería estar implementado a nivel nacional?	1		1		1		1		
03	¿Considera usted que el servicio Chat 100 y Línea 100 debería tener información a tiempo real?	1		1		1		1		
04	¿Considera usted que los servicios de la entidad deberían estar automatizados para hacer el seguimiento de los casos de las víctimas de violencia sexual y familiar?	1		1		1		1		
05	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad requieren de ser automatizados en una sola Plataforma?	1		1		1		1		
06	¿En la entidad se promueve el desarrollo de proyectos digitales?	1		1		1		1		
Dimensión: Seguridad digital										
07	¿Cree usted que en la entidad se cuenta con protocolos o similares sobre seguridad digital?	1		1		1		1		
08	¿Cree usted que la entidad cuenta con personal capacitado en seguridad y confianza digital?	1		1		1		1		
09	¿La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos informáticos?	1		1		1		1		
Dimensión: Interoperabilidad										

10	¿Cree usted que la estrategia "Te acompañamos" debería compartir información con CONADIS e INABIF?	1		1		1		1		
11	¿Cree usted que los servidores de la entidad que trabajan en los servicios deberían tener acceso gratuito a la Plataforma de PIDE?	1		1		1		1		
Dimensión: Servicios Públicos digitales										
12	¿Conoce usted los servicios públicos digitales que tiene la entidad?	1		1		1		1		
13	¿Cree usted que los servicios públicos digitales son de fácil acceso para el ciudadano?	1		1		1		1		
14	¿Considera usted que la entidad trabaja en el marco de servicios digitales del estado peruano emitida por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital?	1		1		1		1		
15	¿Considera usted que la entidad hace de conocimiento a la ciudadanía los servicios públicos digitales a través de la página web, Facebook, entre otros?	1		1		1		1		
Dimensión: Infraestructura tecnológica										
16	¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de información?	1		1		1		1		
17	¿Considera usted que el personal de la entidad cuenta con equipos tecnológicos con conexión a internet?	1		1		1		1		
18	¿La entidad cuenta con un informe que registre el ciclo de vida de los equipos informáticos a fin de tener un control y prever el buen desempeño de las funciones de los servidores?	1		1		1		1		
19	¿La entidad ha elaborado un informe teniendo en cuenta las categorías de software, número de licencias de las mismas, vigencia y nivel de cobertura para el buen desempeño de las labores del personal y el soporte a los sistemas y servicios?	1		1		1		1		
20	¿La entidad cuenta con una Política de Inclusión digital y centros de ciudadanía digital teniendo en cuenta la Ley N° 29904, Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento?	1		1		1		1		

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	Alejandro Marcial Guerra Fernández
Documento de identidad	08129451
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Catedrático
Número telefónico	+51 989469983
Firma	
Fecha	02/06/2024

Anexo 4. Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se entiende como la capacidad de la empresa o negocio, para poder cumplir y o exceder los intereses que presentan los clientes respecto a un determinado servicio Silador y Utrera (2023)

N°	DIMENSIONES / ítems	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad										
01	¿Cree que la entidad cuenta con personal especializado para la atención de los usuarios?	X								
02	¿Considera que los servicios públicos digitales se encuentran siempre disponibles y en funcionamiento?	X								
03	¿Considera que el personal que trabajan en los servicios reflejan compromiso de brindar un buen servicio?	X								
04	¿Considera que el contenido de las plataformas digitales puestas a disposición del usuario, son fáciles de entender?	X								
05	¿La entidad cuenta con alguna política de protección de datos personales?	X								
06	¿La entidad sensibiliza al personal y difunde adecuadamente el Plan de Gobierno Digital?	X								
Dimensión: Empatía										
07	¿La entidad brinda un buzón de sugerencia para las inquietudes de los usuarios?	X								

08	¿La entidad cuenta con personal exclusivo que brinde atención de las consultas a los usuarios?	X									
09	¿La entidad brinda capacitaciones al personal sobre calidad de servicio?	X									
10	¿El personal de la entidad son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio?	X									
Dimensión: Capacidad de respuesta											
11	¿La entidad cuenta con personal suficiente para la atención personalizada a cada uno de los usuarios?	X									
12	¿Los usuarios de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos?	X									
13	¿La entidad cuenta con horarios de atención variados para facilitar el acceso de los usuarios?	X									
14	¿Los sistemas digitales permiten acumular los expedientes ingresados por los usuarios?	X									
Dimensión: Canales de atención											
15	¿La entidad cuenta con una política o similar para evaluar los niveles de satisfacción de los servicios?	X									
16	¿La entidad cuenta con correo electrónico institucional para la atención de consulta?	X									
17	¿Los servicios públicos digitales funcionan las 24 horas a la semana de lunes a domingo?	X									
Dimensión: Seguridad											
18	La entidad cuenta con equipos adecuados en la mesa de partes para la atención de los usuarios?	X									
19	¿La entidad cuenta con una página Web institucional con información, actualizada, transparente y confiable?	X									
20	¿se validan la identidad del usuario con apoyo de tecnologías digitales?	X									

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	Alejandro Marcial Guerra Fernández
Documento de identidad	08129451
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Catedrático
Número telefónico	+51 989469983
Firma	
Fecha	02/06/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	2

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	20

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024.

Investigadora: Romero Flores, Kandy Shirley

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024”, cuyo objetivo es Establecer la influencia del gobierno digital en la calidad del servicio del programa nacional de una entidad pública, durante el periodo 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Procedimiento:

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

TESIS			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
16%	15%	1%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%	
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%	
4	github.com Fuente de Internet	<1%	
5	theibfr.com Fuente de Internet	<1%	
6	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%	
7	seer.ufm.edu.br Fuente de Internet	<1%	
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%	
9	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1%	

Anexo 7. Análisis complementario

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Automatización	,210	90	,000	,878	90	,000
Seguridad digital	,129	90	,001	,942	90	,001
Interoperabilidad	,351	90	,000	,644	90	,000
Servicios Públicos digitales	,143	90	,000	,965	90	,016
Infraestructura tecnológica	,136	90	,000	,920	90	,000
Fiabilidad	,092	90	,059	,974	90	,071
Empatía	,105	90	,015	,973	90	,054
Capacidad de respuesta	,146	90	,000	,941	90	,001
Canales de atención	,111	90	,008	,957	90	,005
Seguridad	,179	90	,000	,910	90	,000
Gobierno digital	,112	90	,007	,974	90	,073
Gestión de calidad	,100	90	,027	,977	90	,104

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 02 de Agosto del 2024

CARTA N° D000073-2024-MIMP-AURORA-UPPM



Señora

KANDY ROMERO FLORES

kromeroflores@hotmail.com

Presente.-

ASUNTO : Opinión técnica sobre solicitud para realizar investigación.

REFERENCIA : SOLICITUD DE KANDY ROMERO FLORES

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite el Informe N° D000048-2024-MIMP-AURORA-SGIC-RAMD, mediante el cual la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento – SGIC de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora, emite opinión técnica favorable en relación a la solicitud de autorización para que aplique cuestionarios a servidoras/es de los servicios Chat 100 y Línea 100 del Programa Nacional Aurora; toda vez que su Proyecto de Investigación cumple con los estándares éticos y técnicos propuestos por el Programa Nacional Aurora, para la autorización de estudios e investigaciones, según RM N° 338- 2014-MIMP.

En ese sentido, este despacho autoriza lo solicitado previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se hace de su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
LOURDES TEODOMIRA MAURICIO MENDOZA
DIRECTORA II
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACION

C. UAR

Anexo 9. Otras evidencias

Matriz de consistencia

Variable 1: Gobierno digital

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	3	1	1	2	5	5	3	4	3	3	4	2	4	3	2
2	5	5	5	5	5	2	2	1	3	4	4	1	4	2	2	3	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	2	1	1	2	5	4	4	4	2	3	2	3	1	3	1
4	5	4	5	5	4	2	2	1	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3
5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	1	3	4	4	3	2	5	3	2	2	3
6	5	5	5	5	3	3	2	2	3	5	5	1	1	3	5	4	3	3	4	5
7	2	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4
8	1	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	1	1
9	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	1
10	1	5	5	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4
11	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1	1
12	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
13	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	3
14	1	5	5	5	5	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
15	1	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	4	3	1	4	1	3	1	1	1
16	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	1
18	1	5	5	5	5	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	5	5	5	5	1	1	1	1	4	5	3	3	1	2	1	1	1	1	1
20	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1
21	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4
22	2	5	5	5	5	3	3	4	4	1	5	4	2	3	4	4	3	2	3	1
23	1	5	5	5	4	2	2	1	1	4	5	2	3	2	2	3	3	1	1	1
24	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3
25	1	5	4	5	2	4	4	3	4	5	2	5	4	4	4	5	4	1	1	1
26	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2
27	1	5	5	5	5	3	2	3	3	4	5	2	2	3	5	1	2	1	1	1
28	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
29	1	5	5	5	4	3	2	3	1	5	5	3	3	2	3	3	3	2	1	1
30	4	5	5	5	5	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	4
33	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	2	2	1
34	1	5	5	5	5	1	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	5	1	1	1
35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	3	3	1	1	2	2	3	5	3	5	3	5	3	2	1	1	1
37	4	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	3	4	4	4	4	2	2	3	4
38	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	1	1	1
39	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
40	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	2	5	5	1	1	1	1	5
41	1	4	5	5	4	1	1	1	1	5	1	1	4	1	4	4	4	1	1	4

42	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	1
43	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
44	1	2	5	5	5	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1
45	5	5	5	5	5	2	3	2	1	5	3	2	3	5	3	4	2	2	4	3
46	1	5	5	5	4	3	2	1	1	3	1	5	5	1	5	5	4	1	1	1
47	1	5	5	5	4	1	3	3	3	1	5	3	2	3	5	4	3	2	1	1
48	1	5	5	5	5	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	5	5	5	5	5	3	1	2	2	5	5	3	5	1	3	1	2	1	1	2
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	1	5	3	5	5	1	3	3	1	5	1	3	3	3	5	4	3	2	1	1
52	1	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	1	3	3	1	1	3	1	1	1
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
55	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	1	4
56	3	5	5	5	5	3	1	2	2	5	5	4	4	1	4	4	2	1	1	1
57	5	5	5	5	5	2	1	3	2	5	5	4	4	1	4	4	1	1	1	1
58	5	5	5	5	5	2	3	3	2	5	5	3	4	2	4	4	2	1	1	1
59	5	5	5	5	5	3	1	3	2	5	5	4	3	1	4	1	3	1	1	1
60	5	5	5	5	5	3	4	3	2	5	5	3	4	3	3	3	2	2	2	1
61	3	5	5	5	5	3	2	2	2	5	5	4	5	1	3	2	5	2	1	1
62	5	5	5	5	4	2	2	2	3	5	5	4	5	2	4	1	3	1	1	1
63	5	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	4	4	1	4	3	2	2	1	1
64	4	5	5	5	5	3	1	2	1	5	4	4	3	1	4	1	1	1	1	1
65	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	1	4	1	5	1	1	1
66	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	1	4	1	5	1	1	1
67	5	5	5	5	5	3	1	2	1	5	5	4	4	1	4	1	3	1	1	1
68	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5	5	4	5	1	4	1	5	4	1	1
69	5	5	5	5	5	3	1	2	1	5	5	4	4	5	4	1	5	1	1	1
70	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	5	4	4	3	4	4	5	5	1	1
71	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	1	1
72	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	3	1	3	4	5	2	1	1
73	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	1	1	1	5	5	1	1
74	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5	5	4	4	1	4	1	5	1	1	1
75	3	5	5	5	5	3	1	2	2	5	5	4	4	1	4	2	5	1	1	1
76	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	5	3	5	1	4	1	5	1	1	5
77	5	5	5	5	4	3	1	3	1	5	5	4	3	1	3	1	5	3	1	1
78	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	3	5	5	4	3	4	5	1	1
79	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	1
80	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	1
81	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	3	4	1	3	5	3	4	3	1
82	5	5	5	5	5	3	1	2	1	5	5	4	4	1	4	3	5	1	1	1
83	5	5	5	5	5	3	1	4	1	5	5	5	3	1	4	1	5	1	1	1
84	5	5	5	5	5	3	3	1	1	5	5	4	5	1	4	1	2	3	1	1
85	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	5	4	4	1	3	1	2	1	1	2
86	5	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	4	5	1	4	2	2	1	1	1
87	5	5	5	5	5	3	2	2	1	5	5	4	4	2	4	1	3	3	1	1

88	5	5	5	5	5	3	1	3	1	5	5	4	4	1	3	1	3	2	1	1
89	5	5	5	5	5	3	1	3	2	5	5	4	4	1	3	1	2	1	1	1
90	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	4	1	4	1	2	1	1	1

Variable 2: Gestión de calidad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	5	3	4	1	2	3	3	3	4	3	4	5	2	1	3	5	4	5	4
2	4	4	3	4	1	2	5	4	1	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	1	5	1	2	1	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	2
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
5	3	5	3	4	5	4	5	4	1	1	1	1	4	3	3	1	5	4	5	3
6	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	5	3	1	4	3	4	5	3
7	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4
8	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1
10	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	5	3	2	5	5	5	5	3
12	3	3	4	3	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
14	4	4	4	3	5	4	1	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	1	4	3
15	4	4	5	4	5	1	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
19	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2
20	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	5	1	5	5	1	4	1
21	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5
22	4	3	3	4	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	1	4	1	4	4	1
23	3	1	3	2	2	1	4	4	1	3	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3
24	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4
25	4	4	4	4	5	3	4	1	4	4	3	3	5	1	1	5	5	4	4	1
26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
27	5	2	2	3	5	1	3	3	3	4	2	2	5	1	2	1	1	1	5	1
28	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2	1	4	5	4	4	5	4
29	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2
30	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
31	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4
32	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5
33	4	4	3	4	5	4	1	3	3	4	3	4	5	5	1	1	5	5	5	1
34	5	3	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	2	3	3	3	5	3	5	5	3	3	2	2	5	5	1	5	1	3	5	1
37	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
38	5	5	4	3	5	2	1	1	2	4	4	5	1	1	1	1	5	4	5	1
39	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4

40	5	5	5	5	5	3	5	3	1	5	3	5	5	5	1	5	5	3	5	4
41	4	4	3	3	1	3	1	1	4	4	2	3	4	4	3	5	5	3	4	4
42	5	4	4	3	1	3	3	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	3	5	5
43	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
44	3	2	2	2	1	2	3	3	4	2	2	2	4	3	1	1	1	3	3	2
45	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3
46	5	5	4	4	4	1	4	1	1	4	2	1	5	1	1	5	5	1	5	1
47	4	3	4	3	1	2	4	3	2	3	2	3	5	1	1	5	5	1	4	1
48	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	4	5
49	4	3	5	4	1	1	3	5	3	3	5	4	5	3	2	2	5	4	5	1
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	5	1	1	4	1
52	3	4	4	4	1	1	1	1	3	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	2	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	5	4	5	3	2	1	1	4	4	4	4	5	1	1	1	5	4	5	1
57	5	5	5	4	1	2	1	4	3	5	5	5	5	3	3	1	5	4	5	4
58	4	4	5	3	2	2	1	2	3	5	4	5	5	2	1	1	5	4	5	5
59	4	5	5	5	1	4	2	3	2	5	3	5	5	4	4	1	5	4	5	5
60	4	4	5	4	3	4	4	2	3	5	4	5	4	3	4	1	5	4	5	4
61	4	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5	4
62	5	4	5	5	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	1	1	5	4	5	4
63	5	5	5	4	1	3	1	4	4	5	3	5	5	2	3	1	5	4	5	5
64	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	5	5
65	4	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	3	3	1	5	4	5	5
66	5	4	5	3	2	2	1	4	5	5	4	4	5	4	1	1	5	4	5	5
67	5	5	4	5	1	1	4	4	2	5	4	5	5	3	1	1	5	4	5	5
68	4	4	5	4	1	3	1	4	4	4	4	5	5	3	1	1	5	3	5	5
69	4	5	5	4	1	4	1	4	3	5	4	5	5	3	1	1	5	3	5	5
70	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	5	5	4	1	1	5	4	5	5
71	4	4	5	4	1	1	1	3	3	5	5	5	4	4	2	1	5	4	5	5
72	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	3	1	1	4	3	1	4
73	4	5	5	4	1	3	3	2	1	2	4	5	5	2	4	1	5	4	5	1
74	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	1	5	3	5	5
75	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5	4	4	5	3	1	1	5	4	5	5
76	5	5	5	5	1	3	1	4	4	5	4	5	4	1	1	1	5	5	5	5
77	5	4	5	4	4	1	1	1	3	5	3	5	5	5	1	1	5	4	3	5
78	4	4	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	2	5	5
79	3	3	3	4	1	2	3	3	3	4	3	4	3	5	1	2	5	3	4	5
80	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	5	3	4	4	2	1	5	4	3	1
81	4	4	5	3	1	3	1	1	3	1	4	5	4	4	5	1	5	4	5	5
82	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	1	5	4	5	5
83	5	4	5	4	1	3	1	1	2	5	4	5	4	4	1	1	5	4	2	5
84	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	2	2	5	4	5	5
85	4	4	5	4	3	3	1	4	3	5	4	5	5	4	3	1	5	4	4	4

86	5	4	5	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	1	5	3	5	5
87	4	4	4	4	1	3	1	4	2	5	4	4	5	4	4	1	5	1	5	5
88	4	4	5	4	1	3	1	4	3	5	4	5	5	4	1	1	5	3	5	5
89	4	4	5	4	1	2	1	4	2	5	4	4	4	4	2	1	5	4	5	5
90	5	4	5	5	1	3	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR VARIABLES / TESIS: "INFLUENCIA DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROGRAMA NACIONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, 2024"

kromerof05@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 Se guardó el borrador

* Indica que la pregunta es obligatoria

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: "Gobierno digital"

Estimado (a) participante:

- Esta es una investigación llevada a cabo por una alumna de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica.
- Por tanto, en forma voluntaria; debe brindar su consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: "Influencia del gobierno digital en la gestión de calidad en el programa nacional de una entidad pública, 2024"
- Asimismo, debe brindar su autorización para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo su anonimato.

¿Brinda su consentimiento para participar en el cuestionario; asimismo, brinda su autorización para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo su anonimato? *

SI

[Atrás](#)

[Siguiendo](#)

 Página 2 de 5 [Borrar formulario](#)